



**NOMINATIEDOSSIER
HR EXCELLENCE AWARDS 2023**

SEGMENT: HR SERVICE PROVIDERS

**HONOURING THE MOST MEANINGFUL CONTRIBUTIONS
TO HUMAN CAPITAL MANAGEMENT EXCELLENCE**

1. INLEIDING

Gefeliciteerd! Uw bedrijf is genomineerd voor de HR Excellence Awards 2023 in het segment 'Best HR Service Providers'.

Deze nominatie, alsook de kans om de Award binnen uw categorie te winnen, is het ultieme bewijs van uw uitmuntendheid, in grote mate erkend en gewaardeerd niet alleen door uw klanten, maar ook door de hele HR community. Bovendien is het een erkenning waar uw hele team uiterst trots op kan zijn.

U wordt uitgenodigd om bijgaande dossier in te vullen en een succesverhaal van **een customer case dat de voorbije 12 maanden** uitgevoerd werd, uit te kiezen. Terwijl geo-politieke, economische en maatschappelijke evenementen alle bedrijven over de hele wereld beïnvloeden, zullen de HR Excellence Awards 2023 onderzoeken hoe de genomineerden hun klanten ondersteunen met concrete oplossingen op vlak van b.v. het implementeren van nieuwe manieren van werken, het aanpassen van de werkplek en het bedrijfsmodel, het ontwikkelen collaboratie tools, de wendbaar en betrokkenheid van werknemers, mobiliteit, diversiteit en inclusie, het herdefiniëren van rollen en competenties, enz.

Of u een case voorlegt dat wijst op een innoverende aanpak, of op een 'geprobeerde-en-bewezen' efficiënte aanpak met concrete en meetbare resultaten, dit is uw kans om één van de prestigieuze HR Excellence Awards te winnen, en op de rode loper van 'HR excellence' te paraderen. U wordt verzocht de instructies goed door te nemen om u ervan te verzekeren dat uw dossier volgens de regels ingevuld en ingediend wordt.

De winnaars van de HR Excellence Awards 2023 zullen op 16 maart 2023 worden bekend gemaakt gedurende een gedenkwaardige ceremonie, die door de HR-gemeenschap alom wordt erkend als het meest grandioze evenement op de jaarkalender.

Wij kijken er alvast naar uit u te mogen lezen!

Vincent Delbaere
HR Director, Euroclear
Voorzitter van de Jury, The HR Excellence Awards 2023

2. INSTRUCTIES

Lees deze a.u.b. grondig alvorens uw dossier in te vullen

Door deze vragenlijst in te vullen, gaat u ermee akkoord deel te nemen aan de Awards procedure en dat deze informatie door de Juryleden zal worden beoordeeld. **Wij bieden de absolute garantie dat de gegeven informatie alleen door de Jury zal worden bekeken en als dusdanig strikt confidentieel zal worden gehouden.** Uw informatie zal tot en met de awards plechtigheid worden bijgehouden en nadien wordt vernietigd.

Om gevalideerd te worden, moet uw dossier aan de volgende regels voldoen :

1. Uw dossier moet teruggestuurd worden tegen **20 januari 2023** ten laatste naar het secretariaat van de HR Excellence Awards enkel en alleen in PDF formaat. Na deze datum worden de dossiers uitgesloten.
2. Gelieve een inspirerende case te kiezen en die beschrijft hoe uw bedrijf heeft bijgedragen aan het succes van één van uw klanten, welke diensten en ervaringen u naar voren heeft geschoven, en welke de kwalitatieve alsook kwantitatieve voordelen de klant heeft ervan genoten. De naam van uw klant moet duidelijk vermeld worden. Naamloze cases zijn niet geaccepteerd. **Let op:** uw eigen bedrijf mag niet als case gebruikt worden.
3. De jury zoekt inspirende cases die een 'wow-effect' creëren en uw expertise duidelijk illustreerd. Wees kort en bondig bij het invullen van het dossier. De jury zal enkel de kwaliteit, de relevantie en de structuur van de verschaft informatie in ogenschouw nemen, niet de kwantiteit noch commercieel-achtige inhoud.
4. U wordt gevraagd de volgorde van de vragenlijst strikt na te leven. U mag beelden, grafieken, kleuren en/of grafisch ontwerp gebruiken. Uw dossier moet echter in A4 formaat (portret of landschap) en met **max. 5 pagina's** worden ingediend. Bijkomende informatie, waarvan u meent dat deze waardevol zijn om uw case en differentiatoren beter toe te lichten, mogen worden toegevoegd als online documenten en/of hyperlinks naar websites.
5. Uw case omschrijving moet betrekking hebben tot een project of programma dat voor een klant met locatie in België werd uitgevoerd, hoewel het deel kan uitmaken van een project voor verschillende landen of van een globaal project. In ieder geval kan u alleen informatie verschaffen over de producten en diensten die door uw Belgische dochteronderneming en team werden uitgevoerd.
6. Juryleden mogen u contacteren indien zij nood hebben aan extra inlichtingen of details. In dat geval zullen zij zichzelf op duidelijke wijze voorstellen als zijnde leden van de Jury. De lijst van de Juryleden is beschikbaar op de website van de HR Excellence Awards (www.hrexcellenceawards.be).
7. De stemming van de Jury is het resultaat van een 100% objectieve en zorgvuldige analyse, benchmark en evaluatie uitgevoerd door de Juryleden. De Jury zal haar finale beslissingen noch detailleren, noch rechtvaardigen. De deelname aan de HR Excellence Awards veronderstelt een totale acceptatie en zonder enig voorbehoud van de procedure. Elke inbreuk alsook elke poging om op directe of indirecte manier de juryleden te beïnvloeden kan leiden tot de uitsluiting van de genomineerde.
8. De volledige procedure is beschikbaar op onze website www.hrexcellenceawards.be alsook op de pagina 'FAQs'.

Indien u vragen zou hebben bij het invullen van deze dossier, aarzel niet het secretariaat van de HR Excellence Awards per email te contacteren: central-office@hrexcellenceawards.be.

DOSSIER

Deze dossier mag naar eigen keuze in het Nederlands, Frans of Engels ingevuld worden.
Gelieve het ingevulde document te sturen, in PDF formaat alleen, en uitsluitend via WeTransfer of vergelijkbare toepassing op central-office@hrexcellenceawards.be

DEADLINE VOOR HET TERUGSTUREN VAN UW DOSSIER: 20 JANUARI 2023

Bedrijfsnaam:	Securex Groep	
Contactpersoon:	Dimitry De Schepper	
Functie:	Digital Director	
Telefoon:	0486-851553	
Email:	Dimitry.de.schepper@securex.be	
Award Categorie*:	Best HR Services & Solutions Category	
Deze vragenlijst werd beantwoord door: Dimitry De Schepper	Handtekening 	Datum 23/01/23

* Dossiers mogen uitsluitend ingevuld worden mbt de categorie(ën) voor welke uw bedrijf genomineerd is

1. Project identificatie

Klant organisatie:	SCS Pascal Bodart – Contact : Pascal Bodart		
Project reikwijdte:	<input checked="" type="checkbox"/> Lokaal	<input type="checkbox"/> Europees	<input type="checkbox"/> Globaal
Status project :	<input type="checkbox"/> In ontwikkeling <input checked="" type="checkbox"/> Uitgewerkt/gedeeltelijk uitgevoerd <input type="checkbox"/> Afgewerkt		
<p>Het VISIO project streeft ernaar om de klanten- en accountanttevredenheid te verhogen door een intuïtief digitaal platform aan te bieden waarmee ze snel en efficiënt hun dagelijkse, maar ook onvoorziene, administratieve taken end-to-end kunnen beheren.</p> <p>Daarnaast moet het platform er ook voor zorgen dat de administratieve werklast van onze klantenbeheerders sterk wordt gereduceerd, zodat zij meer tijd krijgen om onze klanten en accountants te helpen met de meer expertisevragen en het bouwen aan de klantenrelatie.</p> <p>De generieke, transversale opzet van dit digitaal platform, gedreven door een multidisciplinair team en intelligente technologie, maakte het mogelijk om een snelle en accurate afhandeling van de aanvragen voor tussenkomsten in het kader van de recente crisissen (COVID, overstromingen, energiecrisis en het conflict in Oekraïne) te garanderen. Het digitaal platform is uitgegroeid tot een vertrouwde omgeving onder onze klanten en accountants, waar ze 24/7 terecht kunnen, ook in tijden van crisis, zodat ze zich altijd ondersteund voelen en zich niet hoeven te bekommeren om de administratieve taken die een crisis met zich meebrengt.</p>			

2. Beschrijving van het project

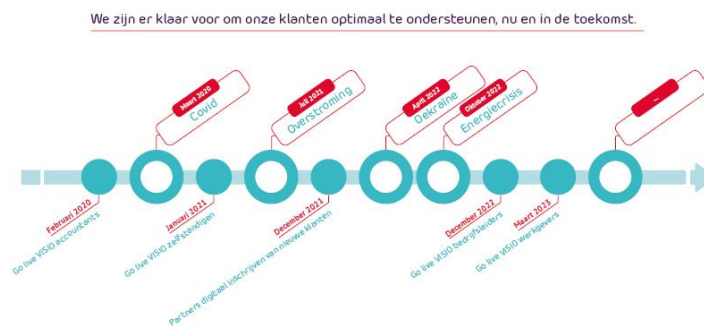
Evolueren van een applicatie-gebaseerde naar een taak-gebaseerde aanpak

Het VISIO Self Service project werd in 2020 opgestart om een antwoord te bieden op de evolutie in de manier waarop klanten met bedrijven willen communiceren. Meer dan 30% van de klantencontacten bij Securex is gerelateerd aan administratieve of juridische vragen en zowel interne analyse als studies, zoals die van Gartner, bleek dat steeds meer klanten bij voorkeur zelf het initiatief willen nemen in het zoeken naar antwoorden op hun vragen. Bedrijfsleiders en ondernemers willen bovendien vaak hun administratieve taken kunnen uitvoeren wanneer zij dit wensen. Het digitaal en proactief aanbieden van oplossingen stelde ons bovendien in staat om additionele betalende diensten voor te stellen.

Daarnaast was er ook de nood om onze applicaties, waar onze klanten en de accountants mee werken, op een meer gebruiksvriendelijke manier aan te bieden. Dit gebeurde tot dan via online klanten- en partnerportalen, waar de gebruiker via een landingspagina toegang had tot een aantal applicaties, afhankelijk van zijn rol. Uit intern onderzoek bleek echter dat de bezoekers van de portalen vaak niet wisten welke applicatie een oplossing kon bieden om de taak, waarvoor ze naar het portaal waren gekomen, uit te voeren. Bovendien dekten de applicaties vaak niet alle noden die onze klanten en partners hadden.

Er was dus nood aan een meer klantgericht self service platform, waarin de gebruiker niet langer op zoek moest naar de geschikte applicatie om zijn taak uit te voeren, maar op een intuïtieve manier naar de juiste applicatie geleid. We gingen van een applicatie-gebaseerde aanpak naar een taak-gebaseerde aanpak. Een project werd opgestart voor het bouwen van het platform, dat de naam VISIO kreeg, naar de Latijnse betekenis als "het idee van de toekomst". De naam vertegenwoordigt voor ons een permanente en proactieve evolutie om ons aan te passen aan de veranderingen, maar ook om te meer anticiperen op wat komen zal, voor en met onze klanten.

Tijdslijn VISIO



Fase 1 (2020) : De eerste bouwsteen: VISIO platform accountants

Er werd bij het begin van het project beslist om de eerste versie van VISIO te bouwen voor onze partner accountants. Deze zijn een belangrijke schakel bij het opstarten van een onderneming en het aanwerven van personeel en an sich voor Securex een belangrijke commerciële partner. Zij moeten voor het beheren van hun klantendossiers en loonadministratie veelvuldig beroep doen op de applicaties van Securex.

Tijdens een informatieronde bij een steekproef van onze accountants, door medewerkers van de Digital en Marketing teams, werd gepeild naar hun noden en in hoeverre onze applicaties hieraan beantwoordden. Er werd nagegaan welke functionaliteiten ontbraken en welke we konden verbeteren. Op basis hiervan werd vervolgens een "effort/impact" analyse uitgevoerd, waarna vervolgens de te ontwikkelen functionaliteiten werden geprioriteerd. Het resultaat was een prototype waarmee accountants een overzicht van hun bij Securex aangesloten klantenbestand konden raadplegen en een aantal financiële simulaties doen voor nieuwe klanten. Daarnaast bood het platform ook de mogelijkheid om de financiële gegevens, facturen, documenten, contactgegevens van hun bij Securex aangesloten klanten te consulteren en/of aan te passen. Tenslotte kon de accountant nu ook de loonfiche van de zaakvoerder raadplegen. Meer details [hier](#).

Fase 2 (2020-2021) : Een versnelling door de COVID nood situatie : uitbreiding naar VISIO zelfstandigen

De volgende stap in de evolutie van VISIO vindt zijn oorsprong in het begin van de COVID pandemie. De begindagen van deze "zwarte zwaan" gebeurtenis waren erg chaotisch en om de zware financiële impact van de lockdown maatregelen op bedrijven en zelfstandigen te compenseren, werden door de regering een aantal steunmaatregelen uitgevaardigd. Eén van de voornaamste hiervan was het overbruggingsrecht, dat bij gebeurtenissen met economische impact door zelfstandigen kan aangevraagd worden wanneer zij hun zelfstandige activiteit moeten onderbreken of stopzetten omdat de uitoefening ervan niet meer rendabel is. De administratieve opvolging van de dossiers gebeurt via de sociale verzekeringsfondsen. Het Securex Integrity verzekeringsfonds werd dan ook van de ene dag op de andere overspoeld door aanvragen van klanten. Alle dossiers moesten manueel door onze klantenbeheerders worden goedgekeurd, wat in een minimum van tijd zorgde voor een enorme werkachterstand. Veel kostbare tijd

ging hierbij ook naar het antwoorden van vragen van klanten en accountants die voor zichzelf en/of hun klanten wilden weten of ze hiervoor in aanmerking kwamen en of hun dossier was goedgekeurd. Er was dus dringend nood aan een digitaal platform waarmee ze snel een dossier konden opstarten en vervolgens de status van hun dossier konden opvolgen. Gezien de precaire financiële toestand van de bedrijven moest er snel een oplossing worden gevonden. Er werd beslist om het VISIO self service platform uit te breiden naar onze zelfstandige klanten. Daarnaast moest ook het platform voor de accountants worden aangepast om hen in staat te stellen om de informatie voor hun klanten op te vragen.

Om de ontwikkelingstijd tot een minimum te beperken werd een zelfsturend multidisciplinair team opgericht waar kennisexperten uit de IT, AI/monitoring, het sociaal verzekeringsfonds INTEGRITY, marketing en juridische teams de basisfunctionaliteiten van het prototype definieerden en de roadmap bouwden. Elk heeft zijn rol en zijn verantwoordelijkheid in dit hele verhaal. IT zorgt voor een generieke, transversale, strakke selfservice oplossing, gebaseerd op het VISIO platform. Onze business unit INTEGRITY en legal volgen de trends in de markt en zorgen voor een proactieve approach om snel nieuwe oplossingen voor onze klanten te formuleren en door IT te laten digitaliseren, En tenslotte waakt marketing over de klantenervaring en is het communicatieteam verantwoordelijk voor de communicatie naar onze klanten. [Infographic 3: pro-actieve aanpak gegarandeerd door multi-disciplinair team](#)

We gebruikten hiervoor een agile methodologie, waarbij het projectteam via korte ontwikkelingscycli ("sprints") de verschillende functionaliteiten ontwikkelde. Deze werden vervolgens aan een klantenpanel voorgelegd, waarbij ook werd gepeild naar de gebruiksvriendelijkheid (UX). Deze aanpak zorgde ervoor dat we onze klanten in een recordtijd van amper 2 weken reeds een digitale oplossing konden aanbieden waarmee ze zelf aan de slag konden om de volledige afhandeling van hun aanvraag te doen (van het elektronisch doorsturen van de aanvraag, tot real-time opvolging van de status van de aanvraag, alsook het uitvoeren en opvolgen van de status van de betaling).

Onze aanpak wierp zijn vruchten af: van alle sociale verzekeringskassen werden de snelste en meest correcte in het uitbetalen van de steunmaatregelen.

Naast de ontwikkelingen voor de COVID pandemie, werden in het VISIO platform voor accountants in 2021, na verdere analyse en overleg met de accountants, nieuwe functionaliteiten ontwikkeld. Zo werd het bijvoorbeeld via het platform mogelijk om zelf het nodige te doen om klanten bij het ondernemingsloket in te schrijven, wat voor hen een flinke tijdsbesparing is.

Fase 3 (2021-2022) : De crississen volgen elkaar op

Ook na meest kritische periode van de COVID pandemie is er meer dan ooit nood aan snelle en proactieve informatie- en dienstverlening. De overstromingen van 2021, de oorlog in Oekraïne en de daaruit voortvloeiende energiecrisis en inflatie hebben een zware impact op onze bedrijven en zelfstandigen. In een VUCA wereld in permacrisis lijkt het alsof de overheidsinstanties en organisaties achter de feiten aan lopen. Klanten van HR dienstverleners eisen duidelijke en snelle oplossingen, terwijl we ook moeten zorgen voor het welzijn van onze werknemers, die door de opeenvolgende crisissen bijna permanent geconfronteerd worden met hoge pieken in werklust. Door de oorspronkelijke VISIO platformen verder uit te breiden en de functionaliteiten permanent te verbeteren, streven we naar een digitale oplossing die ervoor zorgt dat tijdens noodtoestanden, waar we geconfronteerd worden met massale vragen, de wachttijden voor klanten tot een minimum worden beperkt, ze 24/7 toegang hebben tot hun persoonlijke informatie en er geen piekbelasting is voor onze medewerkers. Het VISIO platform is uitgegroeid tot een vertrouwde omgeving: onze klanten weten waar ze terecht kunnen bij een nieuwe noodtoestand en kunnen meteen aan de slag via de intuïtieve interface. [Infographic 6: kerncijfers /resultaten](#)

Om dit alles te garanderen, werken we volgens het "Agile" proces, die we bij de beginfase tot stand hebben gebracht. Nieuwe oplossingen komen vaak in 2 stappen: bij elke crisis en de daaruit volgende regeringsmaatregelen worden klanten en partner accountants initieel opgevangen door de klantenbeheerders. Parallel worden door het multidisciplinaire VISIO team de nodige ontwikkelingen gedaan om de "backend" stromen te actualiseren. Zowel voor de overstromingen in Wallonië, het conflict in Oekraïne, als de energiecrisis slaagden we erin om binnen 1 à 2 dagen na het uitbreken van de crisis een digitale Self Service oplossing beschikbaar te stellen.

Als gevolg van al deze inspanningen steeg onze NPS Accountants met 20 basispunten. [Infographic 6: kerncijfers /resultaten](#)

Fase 4 (2022) : We blijven uitbreiden en dat vergt alignering : VISIO bedrijfsleiders en UX track

Eind 2022 werd het VISIO platform nogmaals uitgebreid naar een volgende doelgroep: bedrijfsleiders van éénmansvennootschappen. We ontwikkelden en implementeerden de functionaliteiten die hen in staat stellen om zelf hun persoonlijke gegevens en hun loonfiches te beheren en loonsimulaties uit te voeren en te vergelijken. Bovendien werd ook een digitale betaalmodule toegevoegd om online betalende diensten van het ondernemingsloket op een eenvoudige manier te betalen.

Laten we nu even terugblikken. Op korte termijn hebben we, door de snel opeenvolgende crisissen, snel moeten digitaliseren en uitbreiden. Bij die uitbreiding blijft het voor ons heel belangrijk dat het self service platform bleef beantwoordden aan alle noden van onze klanten en we konden blijven een unieke klantenervaring aanbieden. Laat het nu net deze noden zijn die erg divers zijn: een klant kan taken hebben voor zichzelf als bedrijfsleider, maar daarnaast ook administratieve verplichtingen en loonadministratie voor zijn personeel; een accountant kan klant zijn bij Securex en in die hoedanigheid zijn eigen zaken beheren, maar moet dit ook voor zijn klanten doen. We willen dan ook "seamless" self service aanbieden, die de beschikbare

functionaliteiten personaliseert op basis van de ingelogde gebruiker. Wanneer de klant of accountant meerdere rollen heeft, moet men naadloos kunnen navigeren tussen de verschillende luiken van het VISIO platform. Om deze optimale klantenervaring te kunnen aanbieden, hebben we een “user experience” (UX) track opgestart in samenwerking met een extern, gespecialiseerd UX-bureau. Op basis van klantenbevestigingen werd een nieuwe roadmap ontwikkeld.

Fase 5 (2023-....) : We blijven ambitieus: VISIO platform werkgevers en een intelligente zoekmachine

In 2023 en de toekomst zijn we nog ambitieuzer: het grote succes van het VISIO platform, dat we waarnemen uit de adoptiecijfers en de gebruiksfrequentie, maakt het vanzelfsprekend dat we ook onze werkgevers in het VISIO platform willen integreren. Ondertussen gebruikt 95% van onze partnerdoelgroep ons VISIO platform en steeg het gebruik onder onze zelfstandigen met 450% in 2022. Hoewel de werkgevers inhoudelijk een heel andere doelgroep met andere noden is, kunnen we rekenen op een solide basis. Ook hier komt weer de sterkte van het generieke platform naar boven. We kunnen verder bouwen op dezelfde tooling en we creëren 1 unieke customer experience. Op de planning voor 2023 staan volgende functionaliteiten:

- het ter beschikking stellen van klantendata en de mogelijk bieden om deze aan te passen,
- het digitaal indien van aanvragen en aansluitend het opvolgen van de status,
- het visualiseren van een dynamische kalender, die werkgevers moet toelaten om na te kijken wanneer ze hun HR gerelateerde administratieve taken moeten uitvoeren,
- het bieden van een overzicht van de financiële transacties,
- het weergeven van de lijst van meest relevante documenten en een link naar de documenten zelf.

Als kers op de taart zal het platform een gepersonaliseerde landingspagina hebben waarop de belangrijkste inzichten en notificaties worden gecommuniceerd. Deze gepersonaliseerde landingspagina zal ook doorgetrokken worden naar de andere VISIO platformen. [Infographic 1: homepage self-service voor werkgevers](#)

Naast de uitbreiding naar de werkgeversdoelgroep, zullen we ook investeren in een intelligente zoekmachine, die de klanten de mogelijkheid zal geven om te zoeken op eender welke zoekterm, om hen vervolgens een persoonlijk en relevant resultaat te leveren. Dit alles zal worden mogelijk gemaakt door een Artificieel Intelligentie (AI) systeem, dat leert uit het gebruik. Als klant zal je natuurlijk niet altijd je antwoord vinden. Maar ook hierop spelen we in, door hen het best passende kanaal aan te bieden waarlangs ze ons voor hun type vraag kunnen contacteren. De klant komt, als hij zelf zijn antwoord niet zou vinden, meteen bij de correcte Securex medewerker terecht. Dit alles om het onnodig doorsturen van de klant en daarbij horende langere wachttijden te vermijden.

3. Wat is het voornaamste impact, de waarde en de resultaten (kwantitatief en/of kwalitatief) van uw project/aanpak voor de klant?

VISIO werd ontwikkeld om de om de klanten- accountant- en interne personeelstevredenheid te verhogen door hen een digitale self service oplossing te bieden, die zorgt voor tijdswinst en een betrouwbare status van de opgevraagde informatie. Dankzij het digitaal platform slagen we erin om de steunmaatregelen, die door de overheid bij crisissen worden ingeroepen, sneller beschikbaar te maken voor onze klanten. In een tijd waar ondernemers door de opeenvolgende crisissen zwaar hebben geleden en nog steeds lijden is het voor hen een geruststelling om snel en correct hun financiële steun te ontvangen.

Quotes

Quote van SCS Pascal Bodart Contact Pascal Bodart

« In onvoorziene crisissituaties zoals de Coronacrisis, maar ook meer recent de Energiecrisis en de Oorlog in Oekraïne, hebben wij en onze klanten. Behoeft een snelle en correcte informatie over de verschillende steunmaatregelen. Bovendien moet de aanvraag en de opvolging eenvoudig en overzichtelijk gebeuren. Dergelijke onvoorziene situaties veroorzaken immers heel wat stress en gaan gepaard met de nodige onzekerheid. Securex heeft tijdens deze opeenvolgende crisissen dankzij het VISIO-platform juist dat aangeboden. Correcte en snelle info, een eenvoudige procedure om de verschillende steunmaatregelen aan te vragen én een overzichtelijk en real-time overzicht van de status van de aanvragen. Zij waren met voorsprong het Sociaal secretariaat dat het snelste en het beste inspeelde op de crisis. »

Quotes uit onze maandelijkse NPS bevraging

« Je suis très satisfaite. Securex était, spécialement pendant la période de COVID, très pro-actif et compréhensif »

« super content de l'écoute et l'efficacité pendant la période Covid-19 »

« Grace à Visio, mon comptable et moi-même pouvions suivre l'évolution de ma situation et faire les demandes si nécessaire »

Quote van de Unie van Sociale Verzekeringsfondsen

« De Unie van de sociale verzekeringsfondsen stuurt elke twee weken de statistieken over de behandelde aanvragen en uitbetaalde bedragen naar de overheid door. Hieruit blijkt dat Securex op 4 februari voor het grootste deel van onze klanten de steunmaatregelen al hadden verwerkt en uitbetaald, terwijl dit bij de meeste andere fondsen slechts gedeeltelijk of nog helemaal niet gebeurd was. »

Resultaten

[Infographic 6: kerncijfers /resultaten](#)

4. Hoe volgt u de evolutie van het project op langere termijn?

Van reactief naar proactief

Key performance Indicators : Naast de huidige ontwikkelingen voor het werkgeverplatform is het belangrijk om voor de bestaande versies (accountants, zelfstandigen en bedrijfsleiders) na te gaan of de Key Performance Indicators, die we voor ons objectief klantentevredenheid hebben gedefinieerd, positief evolueren. We volgen daarvoor op permanente basis een aantal kerncijfers op (aantal gebruikers, aantal geregistreerde contacten, doorlooptijd voor het afhandelen van de aanvragen, de wachttijden in ons call center, ...).

Monitoring : Om het platform continu te kunnen bijsturen maken we gebruik van “event monitoring”, een doorgedreven analyse van het gedrag van de gebruikers waar, naast de functionele parameters, ook de beleving van de bezoekers tijdens hun sessie op het platform wordt opgevolgd. Zo weten we onder andere welke pagina’s er veel worden bezocht, waar de bezoeker afhaakt, enzovoort. Met deze inzichten kan ons multidisciplinair team aan de slag om verdere verbeteringen uit te voeren.

Artificiële intelligentie : Daarnaast wordt er ook ingezet op Artificiële Intelligentie, die permanent alle actieve aanvragen van klanten analyseert om daaruit patronen te herkennen, waar we vervolgens rekening mee kunnen houden voor de verdere optimalisaties van het platform. Dit proces wordt ook gebruikt om de zoekopdrachten in onze digital juridische database (Lex4You) te analyseren om daarna de inhoud ervan te verrijken.

Interne reorganisatie : We krijgen dus via allerlei bronnen informatie binnen over het gebruik van ons digitaal platform en de evolutie van de noden en de markt. Om al deze informatie om te zetten in concrete acties, voerden we intern een reorganisatie uit. Het doel was in onze organisatie ruimte te maken voor een nieuw team, dat zich hierop kan focussen. We definieerden reeds de nieuwe rollen en verantwoordelijkheden en collega’s werden toegekend. [Infographic 2: Nieuwe manier van werken om de inzichten uit monitoring om te vormen tot concrete acties.](#)

5. Wat zijn de 3 essentiële elementen die zouden kunnen rechtvaardigen dat uw bedrijf één van de HR Excellence Awards zou kunnen winnen?

- 1. Klant kan op ons rekenen tijdens crisissituaties vanaf dag 1**
De combinatie van de technologie (generiek en transversaal digitaal platform), onze organisatie (multidisciplinair team) en ons proces (agile werken) maakt dat we snel en accuraat een antwoord konden bieden aan de noden van onze klanten, en bij uitbreiding alle klanten, die geconfronteerd werden met de gevolgen van de opeenvolgende crisissen. Onze klanten hoeven niet wakker te liggen van het administratieve luik, dat gepaard gaat met een crisis.
- 2. Klantenervaring staat centraal**
De focus op de customer experience om onze klanten en accountants – en binnenkort ook werkgevers - 1 uniform digitaal platform aan te bieden, die zich aanpast aan hun rol. Het schept een vertrouwelijke omgeving en biedt een transversale oplossing boven de zeer complexe onderliggende entiteiten van Securex (Sociaal Secretariaat, Sociaal verzekeringsfonds, externe dienst, verzekeringen,...). We laten ons bijstaan door experts via een extern UX bureau.
- 3. Investering in onze organisatie om samen ons doel te bereiken**
Door nieuwe rollen en verantwoordelijkheden te formaliseren, door nieuwe, zelfsturende teams uit de grond te stampen en door interne “awareness” te creëren via campagnes, draagt ieder van ons zijn steentje bij aan het realiseren van onze ambitieuze visie.

6. Gelieve hieronder – via hyperlink - bijkomende informatieve toe te voegen (rapporten, enquêtes, positieverklaringen, grafieken, schema’s,...) waarvan u denkt dat ze uw case en differentiators beter beschrijven naar de Jury. Inhoud via USB-sleutels is geweigerd.

<https://www.securex.be/nl/securex-hr-excellence-2023>

7. Gelieve hieronder 5 max. belangrijkste elementen (bullets-stijl) van uw project te vermelden, en die mogen openbaar vermeld worden gedurende de Awards ceremonie. De naam van uw klant zal strikt confidencieel blijven.

1. Welke crisissen er nog aankomen kunnen we niet voorspellen, maar dat ze er zullen komen wel. Door het Visio platform zijn wij in staat om bij toekomstige crisissen snel en accuraat informatie te geven. En te zorgen voor snelle en correcte aanvragen bij eventuele steunmaatregelen.
2. Combinatie van technologie (tool) organisatie (multi-disciplinair team) en proces (agile werken) maakt dat Securex snel en accuraat een antwoord konden bieden aan de vraag van onze klant. En bij uitbreiding alle klanten die geconfronteerd werden met de gevolgen van de opeenvolgende crisissen
3. Het VISIO platform biedt een transversale oplossing boven de zeer complexe onderliggende entiteiten (Sociaal Secretariaat, Sociaal verzekeringsfonds, externe dienst, verzekeringen...). Door een doorgedreven UX kan de klant al zijn interacties met de verschillende entiteiten doen via 1 tool.

