



## Qlik Sense biedt Repay HRM visueel inzicht om de business snel bij te sturen

Repay HRM verzorgt sinds 2005 payroll, salarisadministratie en HRM-dienstverlening voor ondernemers en uitzenders in Nederland. Daarnaast is Repay HRM actief op het gebied van uitzenden en werving & selectie. Met eigen HRM-specialisten, bedrijfsadviseurs, verzuimconsultants en een centraal servicecenter heeft Repay HRM alles in huis om bedrijven volledig te ontzorgen op HR-gebied. Repay HRM is een snelgroeiende organisatie. Het bedrijf heeft een gemiddelde omzetgroei van 20% per jaar en telt momenteel 10 vestigingen die ruim 1500 relaties bedienen. Jaarlijks zijn er meer dan 12.500 werknemers in dienst bij Repay HRM.

### Realtime Inzicht in de business

In het hart van de dienstverlening van Repay HRM staat het Service Center. Bas Paridaens, directeur van het Service Center bij Repay HRM: "Binnen ons Service Center komt alles samen. De mensen, de processen en de systemen. De mensen voor al hun HR-zaken, van ziekmelding tot vraag over de CAO, via het kanaal van hun voorkeur, zoals internet, WhatsApp of de telefoon. De processen spelen een belangrijke rol bij het efficiënt en naar tevredenheid afhandelen van de vragen – wij noemen dit tickets. Met efficiënte, gestandaardiseerde processen dalen de kosten en wordt de voorspelbaarheid van de output vergroot. En

# emergo

# REPAY HRM

### Return on Investment

"De ROI die je met Qlik Sense realiseert is meer dan positief."

**Bas Paridaens, Directeur Service Center,  
Repay HRM**

# Solution Overview

## Bedrijfsnaam

Repay HRM

## Branche

Retail en services (uitzenden, detacheren, payroll & outsourcing)

## Functie

Executive, Service & Support, Operations, Marketing, Finance

## Regio

Nederland

## Uitdaging

Repay HRM wilde realtime inzicht in de stand van zaken voor betere voorspelbaarheid van de business.

## Oplossing

Een Qlik Sense dashboard waarmee visueel de status van de business in realtime kan worden gemonitord, om direct te kunnen zien wanneer bepaalde service-targets niet worden gehaald.

## Voordelen

- Inzicht in de belangrijkste KPI's van de servicedesk, zoals het aantal open tickets, de responsetijden en de 'vragen top 10'.
- De voortgang van processen en projecten is real time inzichtelijk waardoor snel bijgestuurd wordt.
- Geen excel-sheets meer met data uit verschillende systemen.
- In één oogopslag zien wat er goed gaat en wat niet.
- Van 'ik denk' en 'ik vermoed' naar iets feitelijks gegaan.

## Qlik Partner:

E-mergo

“Alle Excel-sheets die we tegenwoordig over ons heen gestort krijgen werken gewoon niet meer. Je wilt in één oogopslag zien wat er goed gaat en wat niet. Zien is geloven, zo werkt het gewoon.”

**Bas Paridaens, Directeur Service Center,  
Repay HRM**

zonder onze systemen zouden wij niet in staat zijn onze diensten te verlenen. Wij kiezen voor 'best of breed', dus de beste applicaties in de markt voor bijvoorbeeld instant messaging apps, ticketing en salarisverwerking. Hier lag gelijk ons probleem, want voor heldere inzichten in de stand van zaken van de business moesten we rapporten samenstellen uit 6 of 7 verschillende systemen.”

## Zien is geloven

Het verkrijgen van een eenduidig, realtime inzicht in de business was dus de reden dat Repay HRM is gaan kijken naar een business intelligence oplossing. Bas Paridaens: “Ik wilde een BI-oplossing waarmee ik visueel de status van de business in realtime kan monitoren, om direct te kunnen zien wanneer we bepaalde servicetargets niet halen. Dit kan niet met een overzicht wat je 1x per week samenstelt met data uit verschillende systemen. Dan is de data alweer achterhaald op het moment dat je analyseert. Het visuele aspect vind ik ook erg belangrijk. Alle Excel-sheets die we tegenwoordig over ons heen gestort krijgen werken gewoon niet meer. Je wilt in één oogopslag zien wat er goed gaat en wat niet. Zien is geloven, zo werkt het gewoon.”

Het selectietraject voor deze BI-oplossing verliep vlot. De applicatie-beheerders binnen Repay HRM hebben een lijstje gemaakt met specificaties waar de oplossing aan moest voldoen. Vervolgens heeft het team naar Microsoft gekeken en naar Qlik. Deze laatste, omdat de core applicatie van Repay HRM AFAS is, en er binnen AFAS al verschillende Qlik Sense dashboards aanwezig zijn voor finance, HR en de rapportage en analyse van uren. Bas Paridaens: “Microsoft was te complex voor ons, dus we zijn al vrij snel met E-mergo over Qlik Sense in gesprek gegaan. Een stagiaire

heeft vervolgens, zeer succesvol, een eerste opzet van de Repay Qlik-omgeving gemaakt. Dat is gelijk het mooie van Qlik Sense, je kunt vrij veel zelf doen. Toen we de eerste resultaten van haar werk zagen waren we om.”

### **Van intuïtie naar de feiten..**

Met Qlik Sense is eerst een visual analytics omgeving rondom ticketing voor de servicedesk opgezet. Bas Paridaens: “Bij de servicedesk speelde het meest. We hebben de data uit de applicaties voor bijvoorbeeld ticketing, messaging apps en telefonie ontsloten in een Qlik dashboard. Dit geeft inzicht in de belangrijkste KPI's van de servicedesk, zoals het aantal open tickets, de responsetijden en de meest gestelde vragen op dat moment, de ‘vragen top 10’. Het hebben van deze realtime visuele inzichten is voor ons belangrijk. We kunnen nu beter inzoomen, bijvoorbeeld als er in de ‘vragen top 10’ opeens veel vragen gesteld zijn over een jaargave. Wij analyseren dit om gelijk actie over de hele linie te ondernemen. Van ‘ik denk’ en ‘ik vermoed’ zijn we naar iets feitelijks gegaan.”

### **..en van tactisch naar strategisch.**

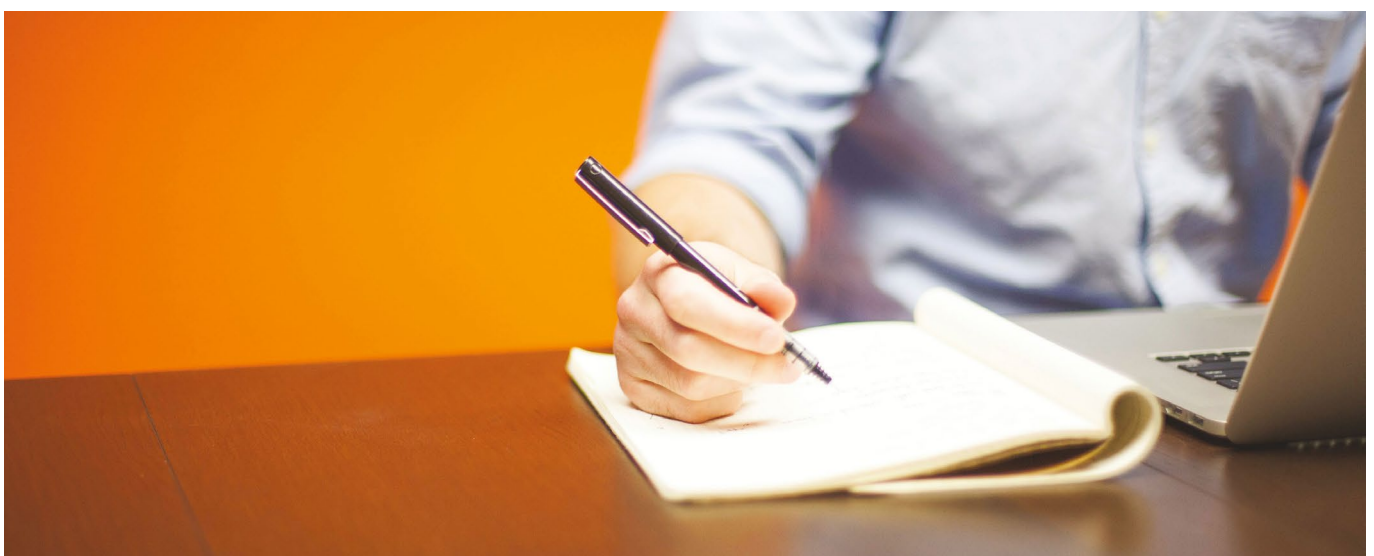
De impact van Qlik Sense gaat verder dan het hebben van realtime visueel inzicht in de business. Bas Paridaens: “We zagen dat we aan bepaalde activiteiten meer tijd kwijt waren dan oorspronkelijk gedacht. Bijvoorbeeld het proces rondom uitdiensttreding, wat niet volledig geautomatiseerd was. En zien we bijvoorbeeld veel tickets rondom een bepaald proces, dan passen we dit proces aan en zorgen we voor betere communicatie. Je ziet vervolgens dat dit type tickets snel wegzakken van de eerste plaats naar plaats vier of vijf. En elke slag die wij maken in de procesoptimalisatie met behulp van automatisering zien wij direct terug in de resultaten. Het belangrijkste voor Repay HRM is toch wel dat het Service Center als geheel veel meer tijd kan besteden aan strategische activiteiten om operational excellence

“Dankzij Qlik Sense kunnen wij onze business dusdanig optimaliseren dat wij onze tijd kunnen verleggen van productiewerk naar strategische HR-activiteiten.”

**Bas Paridaens, Directeur Service Center, Repay HRM**

te realiseren en de klant- en werknemerstevredenheid te optimaliseren, om tijd te verleggen van productiewerk naar strategische HR-activiteiten. We zijn minder tactisch en uitvoerend bezig wat tijd vrijmaakt om een échte partner worden van de business, onze medewerkers en onze relatie.”

De ontwikkelingen staan niet stil. Repay HRM wil met behulp van Qlik Sense niet alleen de activiteiten van de service desk inzichtelijk maken, maar die van alle business units. Bas Paridaens: “Elke manager binnen Repay HRM heeft de opdracht gekregen om te inventariseren wat de KPI's zijn voor hun afdeling. Wij hebben ze gevraagd waar ze op sturen en hoe hun mensen weten hoe ze ervoor staan. Dit zijn we nu aan het uitrollen. Zo zullen we op elke afdeling de vinger op de zere plekken drukken. Als je daar geld aan zou hangen, dan is de ROI die je met Qlik Sense realiseert meer dan positief, je zou de investering bij wijze van spreken al in een maand kunnen terugverdienen.”



## Over E-mergo

De naam E-mergo is afkomstig van het Latijnse spreekwoord 'luctor et emer-go' (ik worstel en kom boven). In Zeeland staat dit voor het overwinnen van de strijd tegen het water. Wij strijden natuurlijk niet tegen het water, maar we zorgen er wel voor dat bedrijven het hoofd boven water kunnen houden in de steeds groter wordende stroom van data.

Onder het motto 'Manage your data, innovate your business' helpen wij je het maximale uit jouw data te halen. Dit doen wij met behulp van Qlik, Mendix, Microsoft en TimeXtender, waarvoor wij software, training, consultancy en beheer leveren. Samen maken we het mogelijk voor jouw business om nieuwe verdienmodellen te creëren en kosten te besparen.

[www.e-mergo.nl](http://www.e-mergo.nl)

The logo for E-mergo, featuring the word 'emergo' in a bold, lowercase, teal-colored font. The 'e' is stylized with a small loop at the top.

E-mergo BV  
Elektronicaweg 16a  
2628 XG Delft  
Telefoon : 085-0160411  
E-mail: [info@e-mergo.nl](mailto:info@e-mergo.nl)