



Tempo-Team MIS

Lendert Baljeu

Rob Meijer

Hoe wordt je het beste uitzendbureau ter wereld?

Opdrachtgever

Werknemer

Beste werknemer

Match

Beste baan

Contact

Lage prijs

Lage kosten

Goed salaris

Productiviteit

Correcte factuur

Administratie

Correcte salarisstrook

ICT + werkproces

Waar ligt de kracht?

Label



District



Vestiging



Unit



De unit

overhead



2 of 3 personen

1 segment

1 gebied

4 smaken:

Markt: standaard proces

Account: grote klanten

XXL: 1 grote klant (vaak inhouse)

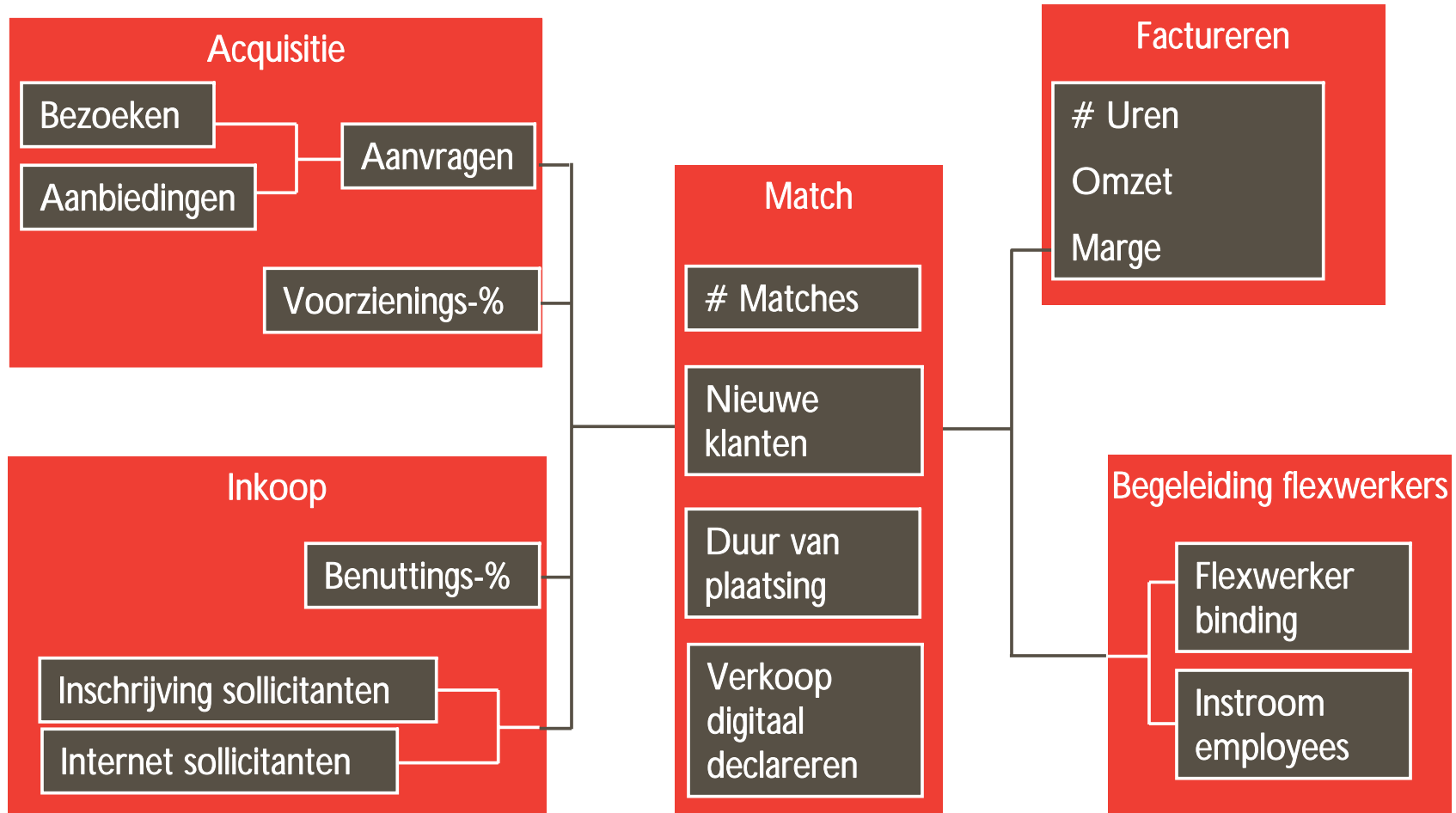
Pool: 1 type werknemers

Unitsteering strategie

- Efficiëntie en effectiviteit op unit-niveau
- Niet sturen op gemiddelden
- Optimaliseren van de groeisnelheid van de organisatie



Hoe stuur je units aan?



Operationeel vertaald naar 7 musts

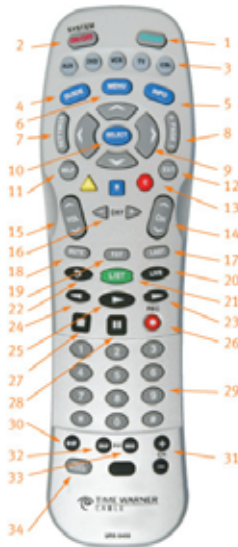
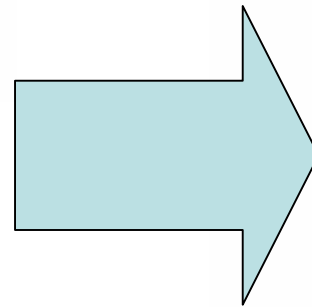
1. *Uiterlijk binnen een werkdag reageren op (internet)sollicitatie*
2. *Direct registreren aanvragen en inschrijvingen in Mondriaan*
3. *Twee referenties checken*
4. *Proactief aanbieden van kandidaat*
5. *Direct evalueren met klant en flexwerker*
6. *Contacten vastleggen in Mondriaan*
7. *Inzet digitale hulpmiddelen*

Nieuwe MIS tot Juli 2007

Beginsituatie

- Sturing op omzet, uren en marge
- **Handmatige telling van geleverde prestatie**
- 'Eigen invulling' werkprocessen
- **Lijstjes**
- FTE's niet inzichtelijk, geen unitsteering
- Teveel KPI's

Less is more is uitgangspunt Augustus 2007



DVR Remote Functions

- 1 **POWER** Turns cable box, TC VCR, DVD or audio ON/OFF
- 2 **SYSTEM POWER** Turns cable box, TC VCR, DVD and audio ON/OFF
- 3 **CR, TV, VCR, DVD, AUX** Selects the remote function
- 4 **GUIDE** Displays Picture-in-Picture Program Guide
- 5 **INFO** Displays program information
- 6 **MENU** Displays Picture-in-Picture Program Guide
- 7 **SETTINGS** Displays Settings menu
- 8 **PAGE** Displays next or previous page in Program Guide and info screens
- 9 **ARROWS** Scroll through interactive screen options
- 10 **SELECT** Selects highlighted on-screen options and channels
- 11 **HELP** Provides more info
- 12 **EXIT** Exits interactive screens
- 13 **A, B, C** Used for on-screen options. On-screen display indicates which button to use for various functions.
- 14 **CH** Channel up/down
- 15 **VOL** Volume control
- 16 **DAY +/-** Skip forward or backward a whole day in the Program Guide
- 17 **LAST** Return to last channel viewed
- 18 **MUTE** Turns sound ON/OFF
- 19 **FAV** Selects favorite channels
- 20 **LIVE** Jumps ahead to live TV
- 21 **LIST** Displays a list of recorded shows
- 22 **INSTANT REPLAY** Replays the last 5 seconds
- 23 **FAST FORWARD** VCR/DVD/DVR/On Demand
- 24 **REWIND** VCR/DVD/DVR/On Demand
- 25 **PLAY** VCR/DVD/DVR/On Demand
- 26 **RECORD** with VCR/DVR
- 27 **STOP** VCR/DVD/DVR/On Demand
- 28 **PAUSE** VCR/DVD/DVR/On Demand
- 29 **NUMBER PAD** Enter channel or PIN #
- 30 **PIP** Turns PIP (Picture-in-Picture) ON/OFF
- 31 **CH +/-** Changes channels in PIP
- 32 **SWAP** Swaps PIP channel with Main Screen channel
- 33 **MOVE** Moves the PIP screen to the four corners of the TV
- 34 **VIDEO SOURCE** Switch video feed to television

Let's Go Digital

Meetwaarden discussies September 2007 → December 2007

- **Wat willen we hiermee meten? En waarom?**
- Zit het in het in het frontoffice systeem? Verplicht veld? Percentage ingevuld?
- Wat is de trigger om te tellen? In welke week tellen we het? Bij welke unit?
- Wat gebeurt er als iemand de input data achteraf wijzigt?
- Wat gebeurt bij organisatorische wijzigingen bij tempo-team of de klant?
- Wat gebeurt er als een klant of flexwerker overgaat naar een andere unit?
- Zijn er afwijkende processen en welke invloed hebben die op vergelijkbaarheid?
- **Wat gebeurt er met de incentives als je het gaat tellen?**
- Hoe halen we het uit de databases? En hoe veel rekenkracht kost dat?
- **Wie krijgt het uiteindelijk te zien?**

Design September 2007 → Oktober 2007

The image displays the design process for the 'tempo-team' dashboard. On the left, a screenshot of the final application shows a navigation menu with 'tempo-team', 'AL01006', and tabs for 'standaard rapporten', 'geplande mappen', and 'persoonlijke mappen'. The main content area contains several charts and a table. Hand-drawn sketches on the right show the layout design, including a sidebar with 'Unit St.', 'Standaard Rapport', 'Pop Alles', 'PvC', and 'Concern'. The sketches also feature a table with the following data:

	2007		2006	
	omzet	target	omzet	target
09	59.712	49.600	45.553	49.600
10	56.150	49.600	58.495	49.600
11	52.775	49.600	49.297	49.600
12	50.571	49.600	52.134	49.600

Additional sketches include a sidebar menu, a 'Unit St.' header, and various bar charts with handwritten annotations like 'Wak. @periode', 'Click the edit button to customize.', and 'my Report / my MIS'. The charts show data for years 09, 10, 11, and 12 across different categories like 'aantal bezoeken', 'omzet uitzenden', and 'gefactureerde uren detach'.

Implementatie Februari 2008 → April 2008

- Pilot district
- Uitrol via presentaties aan managers
- **Aansluitend: push via intranet**
- **Borging via aansturing**
- Vanaf juli honderden extra gebruikers door integratie Vedior


- **Functionaliteit wordt continu uitgebreid**

Home - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://delphi.nl.rsg/content/index.xml> Go Links »

Delphi[®]




[zoektips](#) | [sitemap](#) | [help](#)

zoek in ▼
 Zoek

Werkprocessen
Branches
Stafafdelingen
Mijn HR-zaken
Tempo-Team

Ga direct naar
[Adressengidsen](#)
[Accounts/prospects](#)
[Applicaties](#)
[Bestellen/aanvragen](#)
[Formulieren/formats](#)

Najaarscampagne 2009



Werken aan klanttevredenheid


Need to know



Tempo-Team presteert in Q3 opnieuw beter dan de markt.
 29-10-2009 - Vanochtend zijn de kwartaalcijfers van de Randstad Holding bekend gemaakt. Ben Noteboom spreekt over een bemoedigende situatie. Tempo-Team heeft het zonder meer goed gedaan. ... [Lees meer](#)

- 02-11-2009 Bel nu de Rabobank nieuwsbrief na!
- 29-10-2009 Geef kandidaten nieuwe sollicitatieformulieren mee bij strategische FD-accounts
- 29-10-2009 Najaarscampagne in Roosendaal: gesprek op niveau!
- 29-10-2009 Nieuwe Randstad e-link beschikbaar
- 28-10-2009 Nieuw accountinformatie over Compass Group, ISS, SNS Reaal, Belastingdienst, FrieslandCampina, Wegener, GE en Appèl
- 27-10-2009 Noteer 26 november vast in je agenda: Conference call Rabobank
- 27-10-2009 Maak je logistieke klanten warm voor een bezoek aan de Logistical
- 27-10-2009 Kaarten Kerstbomenactie 2009 zijn nu te bestellen
- 22-10-2009 Najaarscampagne: onderscheidend vermogen

[Meer 'Need to know' >](#)



Nice to know

- 03-11-2009 Jubileum en geboortes
- 02-11-2009 Tempo-Team weer veel te zien en te horen in de media

[Meer 'Nice to know' >](#)

Actualiteiten

- [Activiteitenkalender](#)
- [Corporate campagne](#)
- [Code Rood](#)
- [ISO 9001-certificering](#)
- [Griep pandemie](#)

Veel bezocht

- [@WORK](#)
- [ABU-nieuws](#)
- [Arbeidsvoorwaarden](#)
- [Beroeps- en veiligheidsartikelen](#)
- [Bestelmodule](#)
- [Diemermere](#)
- [telefoon gids](#)
- [Internet Declareren](#)
- [Interne vacatures](#)
- [Joost](#)
- [Lonen en tarieven](#)
- [Mondriaan](#)
- [Opleidingen eigen medewerkers](#)
- [RedSteps](#)
- [Routeplanner auto](#)
- [tempo-team.nl](#)
- [Vestigingsdeclaraties](#)

Zo werkt het.

Proces KPI's - IBM Cognos Connection - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://smart.nl.rsg/cognos8/cgi-bin/cognosisapi.dll?b_action=xts.run&m=portal/cc.xts&gohome= Go Links >>

Joost^o

Welkom Danielle [Redacted] Afmelden Starten ?

[Proces KPI's](#)
[Persoonlijke KPI's](#)
[Standaard rapporten](#)
[Maatwerk rapporten](#)
[Persoonlijke mappen](#)

Laatst afgesloten week: 44 District: Aanpassen

Omzet totaal

Week	Huidig jaar	Vorig jaar	Target
40	~100	~100	~100
41	~100	~100	~100
42	~100	~100	~100
43	~100	~100	~100
44	~100	~100	~100

Te factureren uren totaal

Week	Huidig jaar	Vorig jaar	Target
40	~100	~100	~100
41	~100	~100	~100
42	~100	~100	~100
43	~100	~100	~100
44	~100	~100	~100

Fin. margeproductiviteit totaal p/w

Week	Huidig jaar	Vorig jaar	Target
40	~100	~100	~100
41	~100	~100	~100
42	~100	~100	~100
43	~100	~100	~100
44	~100	~100	~100

Employees gevraagd regulier p/w

Week	Huidig jaar	Vorig jaar
40	~100	~100
41	~100	~100
42	~100	~100
43	~100	~100
44	~100	~100

Bezoeken p/w

Week	Huidig jaar	Vorig jaar
40	~100	~100
41	~100	~100
42	~100	~100
43	~100	~100
44	~100	~100

Aanbiedingen p/w

Week	Huidig jaar	Vorig jaar
40	~100	~100
41	~100	~100
42	~100	~100
43	~100	~100
44	~100	~100

Legenda

- Huidig jaar
- Vorig jaar
- Target

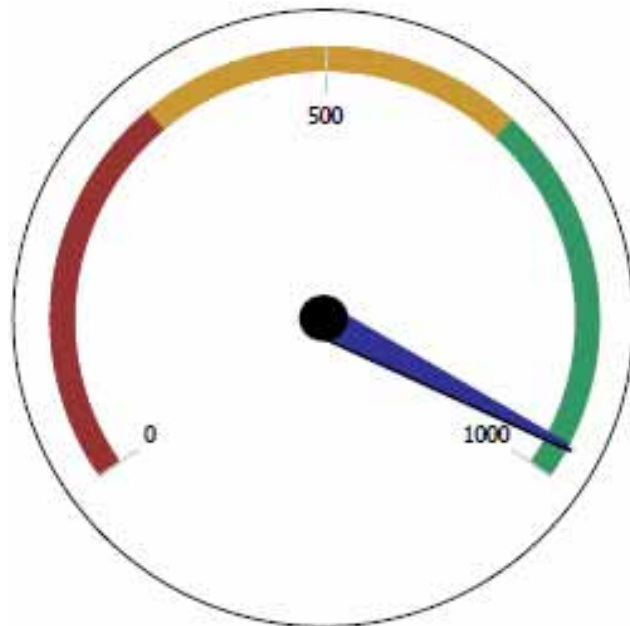
Links

- [Rondleiding Joost](#)
- [Help](#)
- [FAQ](#)

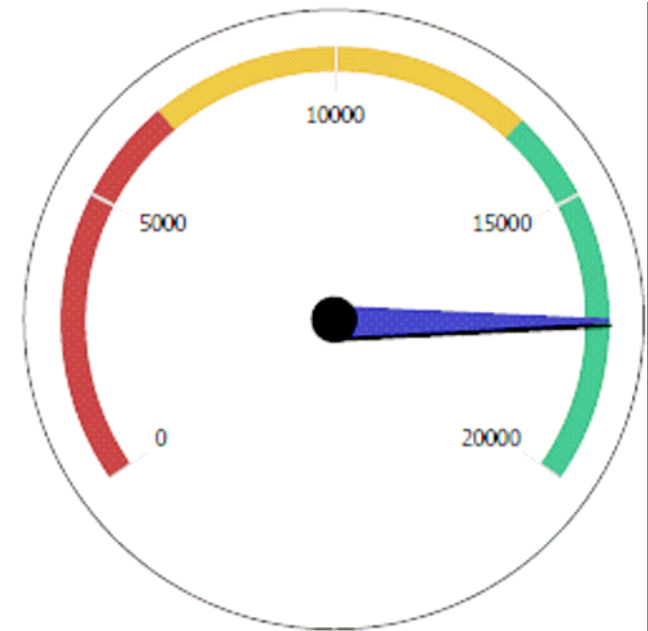
Joost weet het.

Local intranet

Gebruikersaantallen



Aantal unieke gebruikers/dag



Aantal verzoeken totaal/dag

Succes 1: Betrouwbaarheid cijfers Maart 2008 →

- Wekelijkse update van alle relevante cijfers
- **Betrouwbaar, alles wordt vanuit de bron vastgelegd**
- Acceptabele snelheid opleveren rapporten
- **Inzicht op alle beslissingsniveaus;**
 - Downdrillen
 - Overzichtsrapporten
- **Betrouwbare data voor analyse op totaalniveau**

Succes 2: Synergiën databronnen Juni 2008 →

Automatisch:

- Onderhoud clustertypen
- **Onderhoud organisatiestructuur**
- Onderhoud benamingen
- **Onderhoud kostenplaatsen personen**
- Controle rollen en rechten
- Controle personeelsadministratie
- Gegevens geïntegreerd in P&L's

Succes 3: Synergiën labels September 2008 →

- Snelle oplevering Randstad-variant
- **Synchronisatie definities meetwaarden**
- Blijvend leren van elkaars ervaringen in het toepassen
- **Samenwerking of 'overnemen' nieuwe rapportages**

Succes 4: Snel anticiperen bij downsize September 2008 →

- Uitzendmarkt vanaf zomer 2008 onder druk
- Productiviteit en rendement belangrijk
- **MIS zorgt voor directe, wekelijkse bijsturing**
- Tempo-Team ondanks economische crisis goede resultaten

Succes 5: Musts worden externe beloftes Februari 2009 →



- Checken van 2 referenties



- Inzet digitale hulpmiddelen



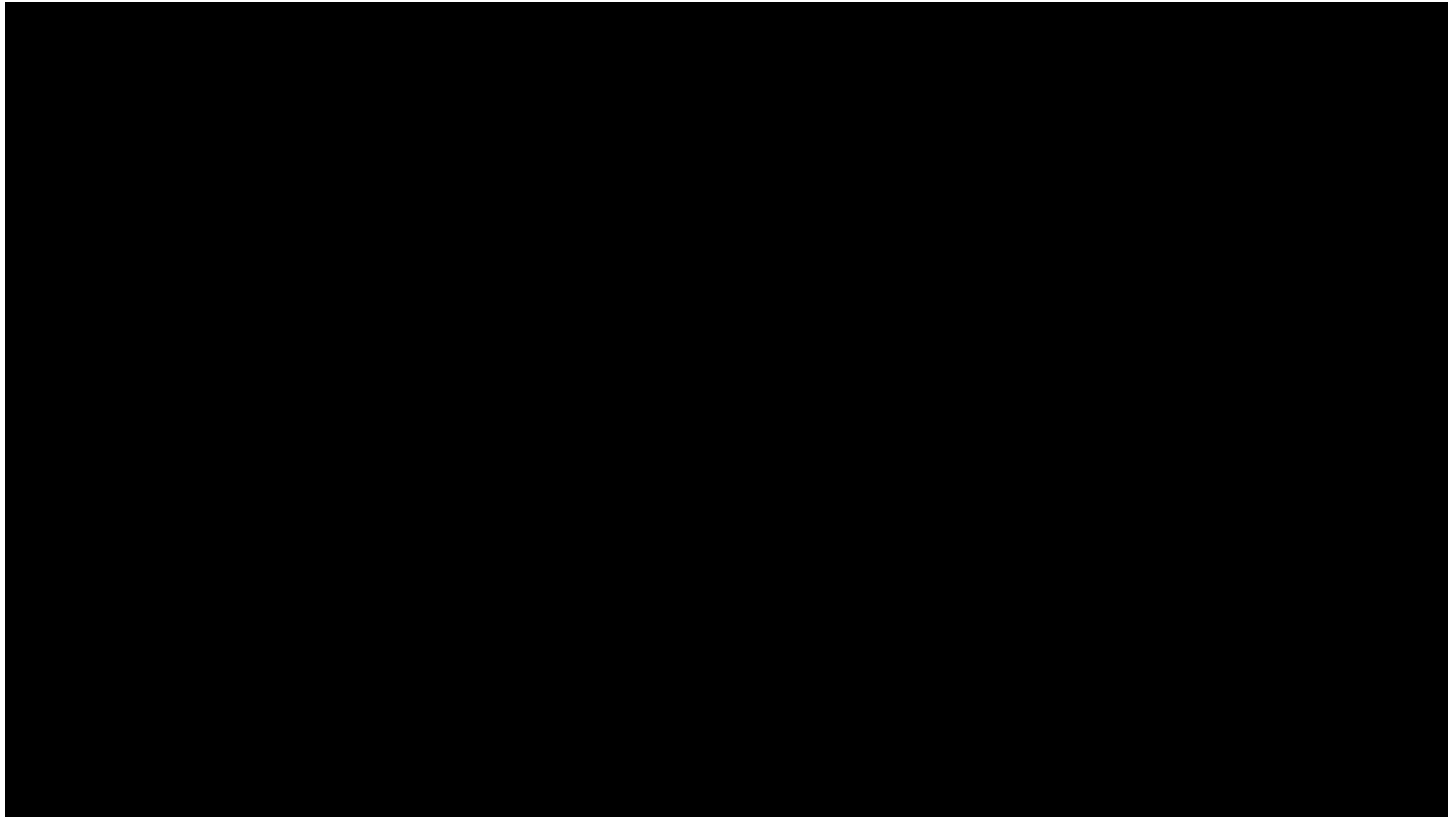
- Binnen werkdag reageren op sollicitant



- Proactief kandidaat aanbieden

tempo-team

Filmpje



Zo werkt het.

Vragen?

