



Méér HR-efficiency en medewerkers-tevredenheid dankzij procesautomatisering

RICOH
imagine. change.

- Meer strategische slagkracht voor HR
- Geautomatiseerde administratieve taken
- Eén centrale plek voor alle HR-zaken

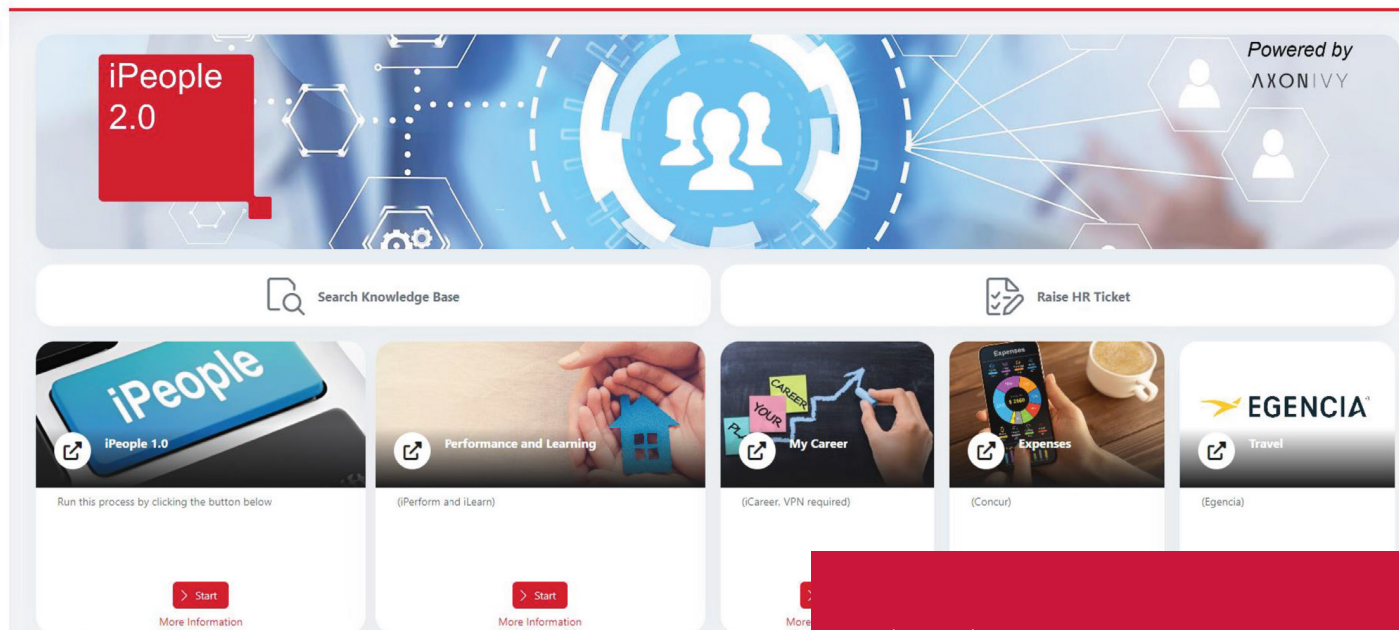
BEDRIJF EN UITDAGING

Ricoh Europa bestaat uit 25 entiteiten met in totaal meer dan 14.500 collega's. De hoofdkantoren bevinden zich in Londen en Amsterdam. Ricoh groeit snel in Europa én in Nederland, mede dankzij strategische overnames van andere bedrijven én een sterke focus op digitale transformatie. Deze transformatie zorgt voor meer kennis, nieuwe collega's en bredere mogelijkheden binnen de organisatie. Elke entiteit binnen Ricoh werkt op een unieke manier, afgestemd op de specifieke activiteiten die daar plaatsvinden. Dit leidt tot verschillen in processen en aanpak, wat zowel kansen als uitdagingen met zich meebrengt.

Valérie Bohnenn is HR-directeur van alle Ricoh-entiteiten in Nederland. Zij vertelt: "De HR-organisatie van Ricoh draagt actief bij aan de ontwikkeling, groei en innovatie van ons bedrijf. Tegelijk willen we dat collega's een topervaring hebben bij Ricoh. Daarom streven we naar flexibele processen, die meebewegen met onze groei. Om dit te realiseren, zijn we begonnen bij de basis: een uitgebreid onderzoek naar al onze HR-activiteiten in Europa."

Het verzamelen van al die informatie gaf waardevolle inzichten. Zo bleek dat HR-teams binnen de 25 entiteiten verschillende werkwijzen gebruikten voor belangrijke taken, zoals onboarding. Dit kon een stuk efficiënter. Eén gestroomlijnd proces zou nieuwe collega's ook een betere ervaring geven én de kwaliteit verhogen. Ook zagen we kansen om administratieve taken - zoals het beheren van personeelsdossiers en onboardingsdocumenten - te vereenvoudigen en te automatiseren.

Bohenn vervolgt: "Ook voor de collega's van Ricoh Nederland was het soms zoeken in de verschillende HR-systemen. Er lag een mooie kans om processen gemakkelijker te maken. Daarnaast stuurden collega's hun vragen en verzoeken nog vaak per e-mail of ze belden het HR-team. Er was geen ticketing-systeem. Door meer structuur aan te brengen, kunnen we sneller en consistentere antwoorden geven."



OPLOSSING

Geïntegreerde systemen en gestandaardiseerde processen

Om de strategische impact van de HR-organisatie te vergroten, startte Ricoh een verbeterprogramma. "Onze belangrijkste doelen waren helder," vertelt Bohnenn. "We wilden HR-processen vereenvoudigen, handmatig werk automatiseren en de efficiëntie en productiviteit verhogen. Tegelijkertijd wilden we de medewerkerservaring verbeteren in elke fase van de employee journey."

De eerste stap was het ontwikkelen van een nieuw HR operating model. Daarin nam een centraal Shared Service Center een deel van de administratieve taken over, terwijl de lokale HR-teams zich konden richten op ondersteuning en strategisch HR-beleid. Vervolgens werden drie speerpunten geformuleerd voor verdere verbetering: het integreren van systemen, het standaardiseren van processen en de introductie van selfservicetools voor medewerkers.

Voor de uitvoering koos Ricoh voor Axon Ivy: het Ricoh-platform voor procesautomatisering en orkestratie. Bohnenn vertelt: "We zijn gestart bij de behoeften van HR en (nieuwe) medewerkers. Op basis daarvan formuleerden we onze eisen en vergeleken we vijf mogelijke oplossingen. Het Ricoh-platform kwam als beste uit de bus: het voldeed aan al onze eisen, bood de meeste functionaliteit en was op lange termijn ook kostenefficiënter."



Ik ben trots op wat we hebben bereikt met ons HR-verbeterprogramma. Vanuit een grondige analyse hebben we slimme, geautomatiseerde workflows ontwikkeld die onze HR-organisatie wendbaarder, efficiënter en toekomstbestendig maken. We zijn klaar om samen met onze collega's verder te bouwen aan duurzaam succes.

VALÉRIE BOHNENN
HR-Directeur
RicoH EMEA/Nederland



“Veelvoorkomende HR-taken hebben we geautomatiseerd en collega’s vinden nu snel zelf het antwoord op hun vragen. Dat maakt ons werk efficiënter én geeft onze HR-teams de ruimte om zich te focussen op wat echt telt: strategisch werk dat bijdraagt aan de groei en vernieuwing van Ricoh.”

VALÉRIE BOHNENN
HR-Directeur Ricoh EMEA/Nederland



Met het automatiseringsplatform realiseerde het projectteam integraties tussen de verschillende HR-systemen, waaronder het primaire HR-systeem, systemen voor werving, salarisadministratie en prestatie management, het leerplatform en het onkosten- en documentbeheer. Dankzij deze integraties kan Ricoh nu snel en betrouwbaar informatie uitwisselen tussen systemen. Het primaire HR-systeem fungeert als één centrale bron van medewerkersinformatie.

Daarna ontwierp het team gestandaardiseerde HR-processen, gebaseerd op best practices uit de branche. Waar mogelijk werden taken geautomatiseerd. “Veel van onze processen zijn complex en betreffen meerdere mensen en systemen,” zegt Bohnenn. “Met orkestratie konden we alle workflows goed afstemmen en efficiënt laten verlopen.”

Medewerkersbetrokkenheid met iPeople 2.0

Om medewerkers optimaal te laten werken met de geïntegreerde HR-systemen en -processen, ontwikkelde het team met behulp van het automatiseringsplatform een gebruiksvriendelijke interface: iPeople 2.0. Deze moderne selfserviceportal biedt medewerkers één centrale toegang tot alles wat ze nodig hebben rondom HR.

- **Toegang tot HR-apps en -systemen**

Met iPeople 2.0 krijgen collega’s makkelijk toegang tot het primaire HR-systeem en aanvullende systemen, zoals die voor leren en ontwikkelen, prestatie management, onkosten en reisplanning. Met een paar klikken kunnen ze hun gegevens bijwerken, groeikansen verkennen, een zakenreis plannen en nog veel meer.

- **Snel antwoord via de HR-kennisbank**

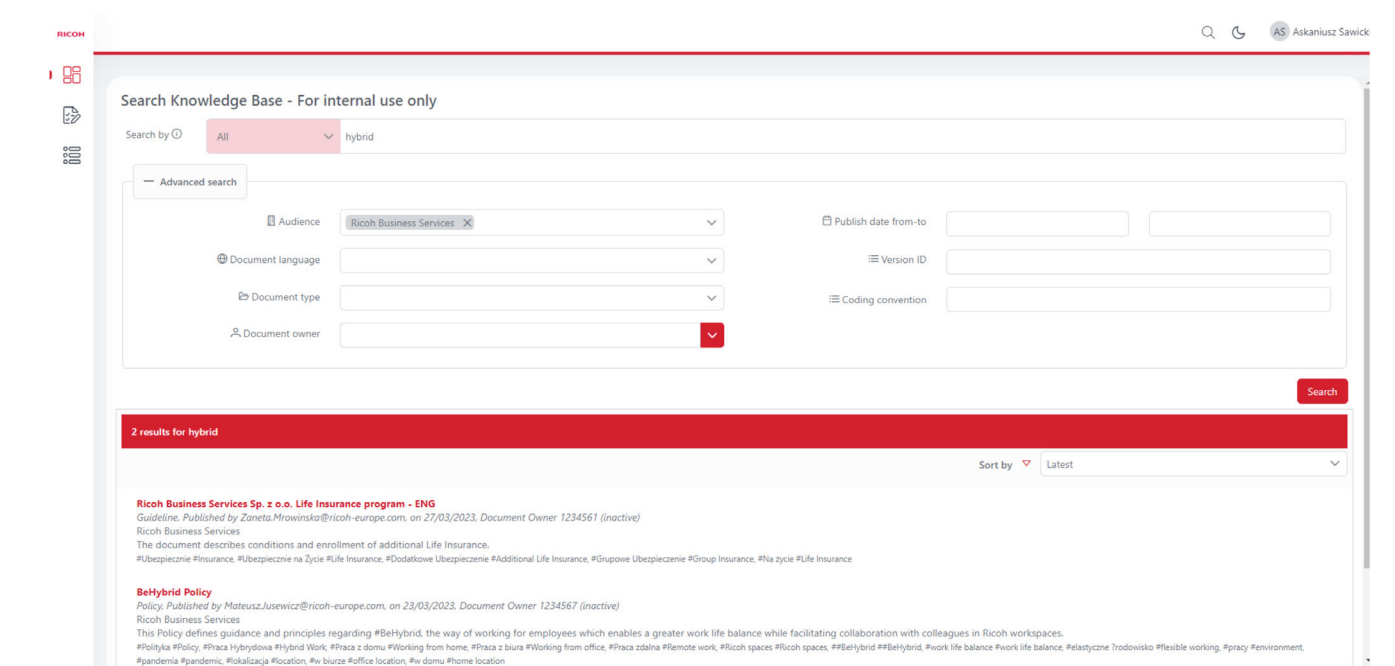
De geïntegreerde kennisbank biedt directe antwoorden op veelgestelde HR-vragen. Ook vinden ze alle belangrijke documenten. “Door een trefwoord te typen, vinden collega’s snel wat ze zoeken,” aldus Bohnenn. “Of het nu gaat om het hybridewerkenbeleid of het aantal resterende vakantiedagen.”

- **Tickets indienen en volgen bij HR**

Medewerkers kunnen via iPeople 2.0 ook een vraag stellen aan of een verzoek indienen bij HR. Het systeem vult op de aanvraag automatisch hun gegevens in. Medewerkers kunnen de voortgang van hun verzoek volgen en zien hoe hun verzoek wordt opgepakt en opgelost.

- **Taken uitvoeren en monitoren**

Op een ander iPeople 2.0-dashboard vinden HR en medewerkers alle taken die aan ze zijn toegewezen. Ze kunnen erop klikken om de taken op te pakken. “Het systeem laat duidelijk zien wat je moet doen,” zegt Bohnenn. “Of je nu iets moet doorgeven of een beslissing moet goedkeuren, je blijft altijd in controle.”



- **Onboardingstappen voltooien**

Vóór hun eerste werkdag kunnen nieuwe collega's via het portal hun onboardingdocumenten controleren en digitaal ondertekenen. Ze kunnen ook hun persoonlijke gegevens invoeren, zoals hun naw-gegevens, geboortedatum en bankgegevens. Deze informatie wordt direct opgeslagen in het HR-systeem, terwijl de documenten veilig worden bewaard in DocuWare.

- **HR-rapportages en statistieken bekijken**

iPeople 2.0 biedt krachtige dashboards waarmee HR-teams de prestaties en efficiency van de georkestreerde processen kunnen monitoren. Managers krijgen inzicht in knelpunten, zoals taken die te veel tijd kosten of momenten waarop extra capaciteit nodig is. Zij kunnen hierop snel acteren.

VOORDELEN

HR en medewerkers ondersteunen met slimme automatisering

Procesautomatisering vormt de kern van de transformatie die Ricoh doorvoerde binnen HR. Door over te gaan op gestandaardiseerde, geautomatiseerde workflows en gebruiksvriendelijke selfservicetools, is de administratieve last voor HR aanzienlijk verminderd. Tijdrovende taken zijn vervangen door snelle, digitale processen.

Tot nu automatiseerde Ricoh al 41 procent van de administratieve HR-routinetaken. Medewerkers voeren hun gegevens in via het iPeople 2.0-portaal, waarna een geautomatiseerde workflow deze informatie verwerkt in alle relevante systemen - van functiebeschrijvingen tot organisatiestructuren. Wat voorheen veel handmatig werk vergde van HR, verloopt nu soepel en foutloos.

De ambitie reikt verder: Ricoh streeft ernaar om 75% van de administratieve HR-taken te automatiseren. De huidige focus ligt op het optimaliseren van processen rondom salarisadministratie, arbeidsvoorwaarden, tijdregistratie en verzuimbeheer.

“We hebben veelvoorkomende taken geautomatiseerd en collega's kunnen nu snel zelf het antwoord vinden op HR-vragen. We werken efficiënter en besparen kosten,” legt Bohnenn uit. “Onze HR-teams hebben nu meer tijd voor strategisch werk dat bijdraagt aan de groei en ontwikkeling van ons bedrijf.”

De introductie van iPeople 2.0 heeft de medewerkerservaring sterk verbeterd. In plaats van verschillende HR-systemen te gebruiken, regelen medewerkers en managers nu alles op één centrale plek. De portal is 24/7 online beschikbaar en heeft een gebruiksvriendelijke interface. Door deze handige en slimme oplossing werkt HR nu een stuk efficiënter en neemt de medewerkerstevredenheid steeds verder toe.



“Onze HR-processen zijn vaak complex en raken meerdere mensen, systemen en afdelingen. Dankzij HR-orkestratie kunnen we deze processen nu naadloos coördineren en beheersen.”

VALÉRIE BOHNENN
HR-Directeur Ricoh EMEA/Nederland



Ook helpt de gestandaardiseerde en vlotte onboarding nieuwe collega's om zich sneller welkom en betrokken te voelen. Dankzij het iPeople 2.0-portaal vinden ze snel alle informatie over de geschiedenis en doelen van Ricoh. En zodra nieuwe collega's hun onboardingtaken hebben afgerond, krijgen de juiste afdelingen automatisch een melding. Zo worden hun werkplek, laptop en toegang tot systemen op tijd geregeld. Dit draagt sterk bij aan een fijne eerste werkdag.

Bohenn sluit af: “Ik ben trots op de resultaten van ons HR-verbeterprogramma. Door slimme automatisering én sterke samenwerking is onze HR-organisatie wendbaarder, efficiënter en klaar voor de toekomst. Wij staan klaar om samen verder te bouwen aan het succes van Ricoh. Samen maken we het verschil.”

OVER RICOH

Ricoh laat je werkplek écht voor je werken. We helpen professionals optimaal samenwerken. Met een moderne werkplek en innovatieve technologie die informatie altijd en overal beschikbaar maakt. Veilig, efficiënt en duurzaam.

Kijk voor meer informatie op www.ricoh.nl.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.nl

De feiten en cijfers in dit document zijn gerelateerd aan deze specifieke klantcase. Individuele omstandigheden kunnen andere resultaten laten zien. Alle merk- en/of productnamen zijn handelsmerken van hun bijbehorende eigenaren. Specificaties en uiterlijke vormgeving kunnen worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving. Copyright © 2025 Ricoh Nederland B.V. Alle rechten voorbehouden. Deze klantcase, de inhoud en/of layout ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werkstukken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Nederland B.V.