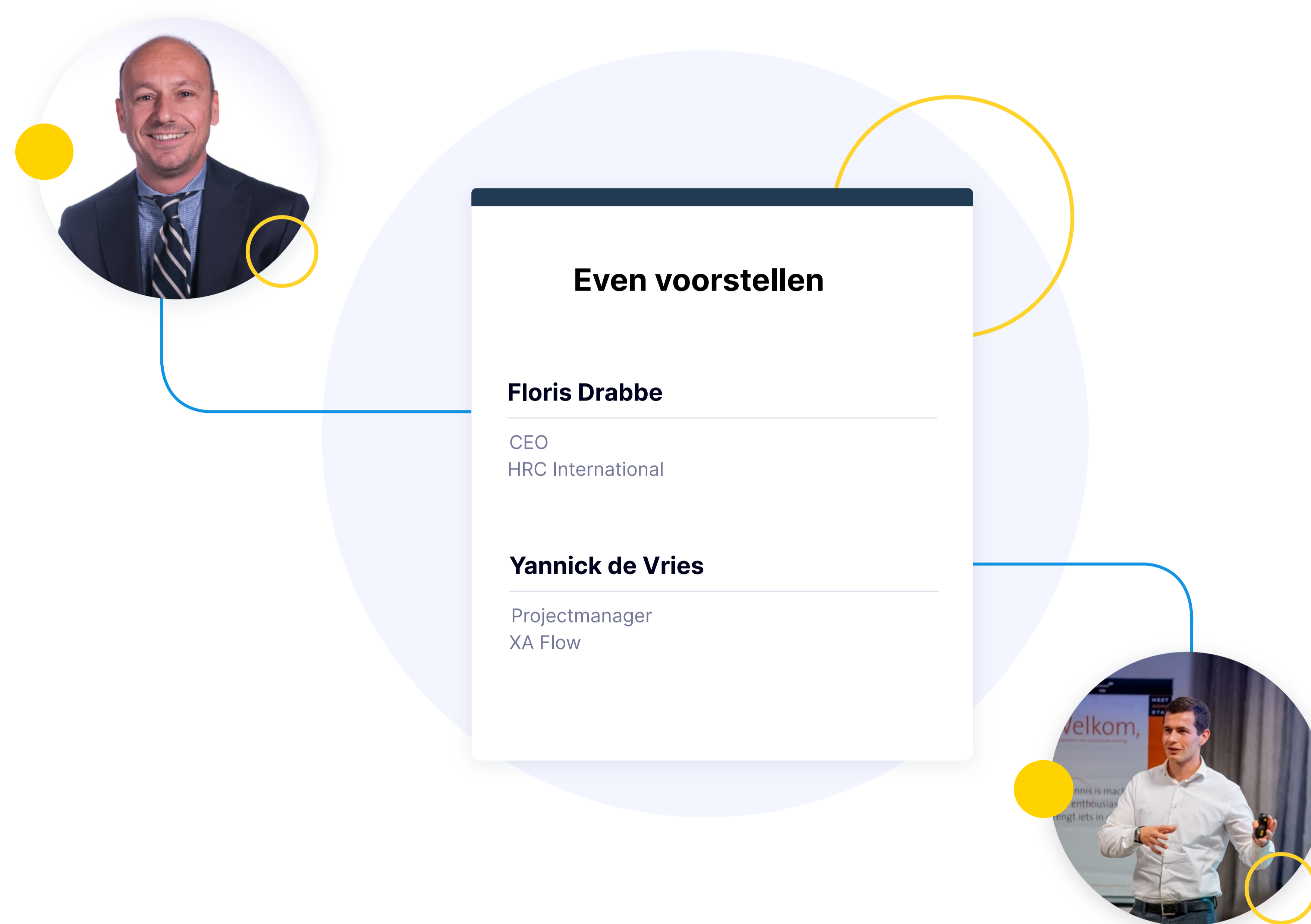


# HRC International baant zich een weg naar een volledig geautomatiseerd proces



Het traject naar een volledig geautomatiseerde candidate journey begon voor Floris Drabbe, CEO van HRC International, allemaal bij een artikel over pizza's. De pizza was niet wat er voor hem uitsprong, maar wel de vele contactmomenten rondom de bestelling. Gemiddeld genomen word je namelijk maar liefst zes keer op de hoogte gesteld van de status hiervan. "En dat voor iets onnozels als een pizza. Bij een life changing event, zoals een verandering van baan, moet je soms twee weken wachten voor je iets te horen krijgt," aldus Drabbe. Dat moest beter vond hij. En beter werd het!



## Alle processen zo efficiënt mogelijk

"Wij zijn al sinds 2013 klant bij OTYS en ik ben altijd al opzoek geweest naar innovatie," zegt Floris Drabbe over de start van het automatiseringsproject. "Met name de candidate experience is heel belangrijk en dat is in de afgelopen periode alleen maar belangrijker geworden. De huidige generatie wil gewoon snel, snel, snel. Ze willen alle processen zo efficiënt mogelijk hebben en het is niet meer van deze tijd dat het allemaal zo lang duurt. Ze willen binnen twee minuten iets horen." Sinds 1995 bemiddelt HRC International tussen hotelketens en stagiaires & Young Professionals. In eerste instantie enkel tussen Europese kandidaten en Amerikaanse hotels, maar in de loop der jaren is HRC International uitgegroeid tot een bedrijf actief over de hele wereld. En zo'n internationaal georiënteerde onderneming brengt nogal wat complexe processen met zich mee.

Complexe processen bieden echter voor de software oplossing XA Flow geen uitdaging. Sinds 2019 is het automatiseringsplatform partner van OTYS Recruiting Technology en koppelt deze de recruitmentsoftware naadloos via connectoren aan allerlei andere applicaties. “Wij zijn heel flexibel in dingen inbouwen voor de klant. En daar kan en mag best wel wat complexiteit in zitten,” vertelt Yannick de Vries, projectmanager bij XA Flow. En bij een bedrijf zoals HRC International begint de klantreis van de stagiair of Young Professional wellicht met een sollicitatie op de website, maar eindigt de letterlijke reis pas wanneer ze weer zijn teruggekeerd vanuit hun buitenlandse stageplaats. Vanuit HRC International kwam de wens om deze reis volledig te optimaliseren en te automatiseren. Floris is samen met Bernhard Peters, Consultant van OTYS en Yannick van XA Flow om de tafel gegaan om dit proces verder uit te rollen.



We zijn erg flexibel in het opnemen van zaken voor de klant, en er kan zeker enige complexiteit bij betrokken zijn.

Yannick de Vries  
Project Manager | XA Flow

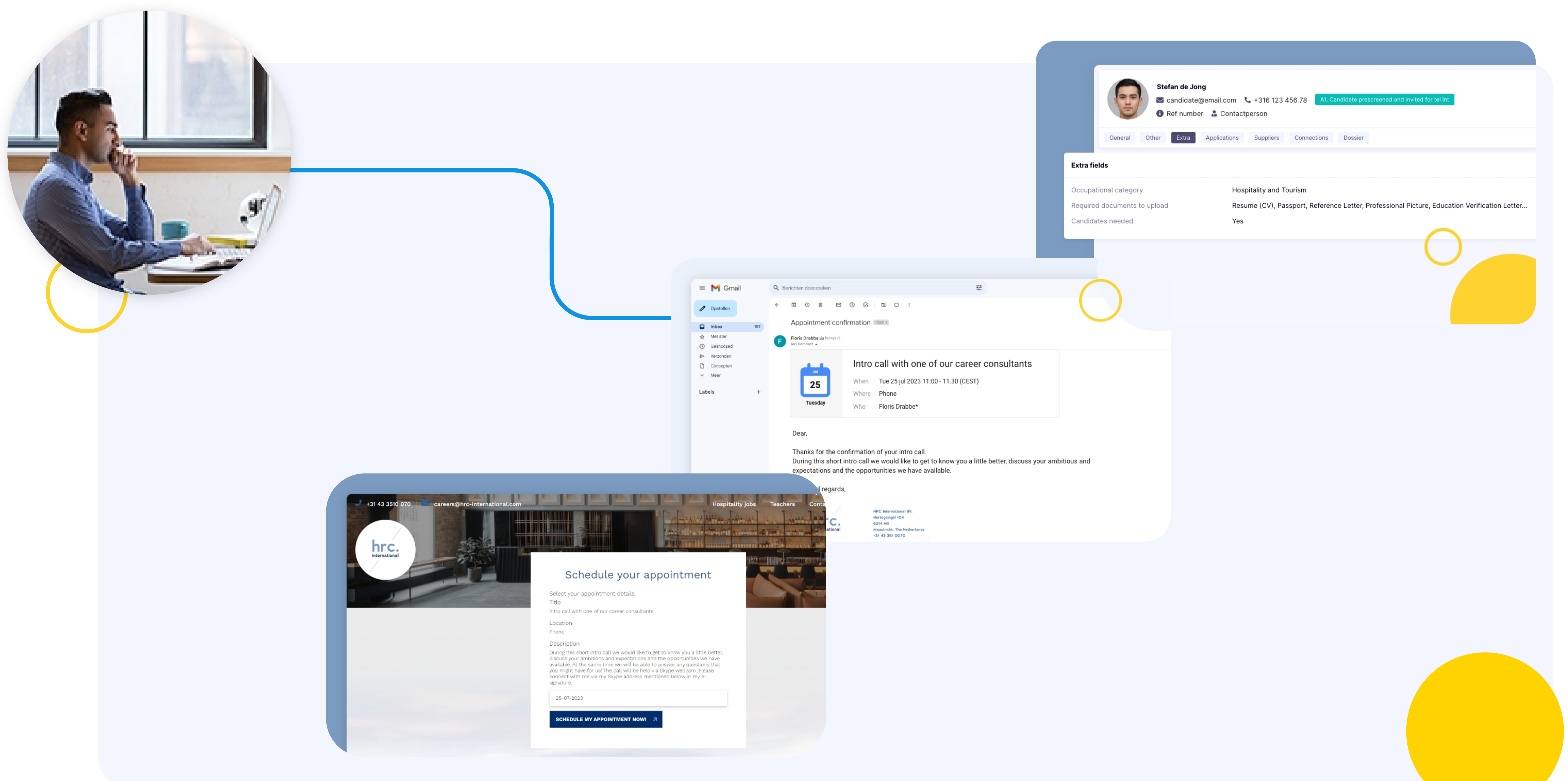
## Het belang van een sterke identiteit

Onbeslagen ten ijs kwam Floris allerminst. Met maar liefst tien kantjes volgeschreven op zak, wist hij haarfijn uit te leggen hoe het proces van HRC International er precies uitziet. Een niet geheel onbelangrijke taak, aangezien alle acties implicaties hebben. Een offer letter kan bijvoorbeeld geaccepteerd worden, maar ook afgewezen. Dat levert dan weer een tal aan zijtakken op. “Wat XA Flow heel erg goed heeft gedaan, is vervolgens die workflow heel visueel gemaakt,” aldus Floris. “Dat was zeer prettig om daarmee te werken. En dan hadden we elke weken een catch up call met zijn drieën.”

Dit resulteerde uiteindelijk in drie verschillende “modules”: 1) de sollicitatie module, 2) de documenten module, en de 3) synchronisatie module. “Alles wat je maar kan automatiseren, hebben we geprobeerd te automatiseren,” zegt Yannick over de modules van HRC. “Van het punt van binnenkomst via bijvoorbeeld de website of een vendor management system, tot het einde waarbij we iemand doorsturen naar het vervolg systeem, wat in hun geval Orion is. Alle stapjes die hier dan tussen zitten, proberen we te automatiseren.”

Yannick: “Dit doen we bijvoorbeeld in de vorm van reminders, zodat het ‘berichtjes sturen deel’ een stuk minder tijd zal zijn voor consultants en zij zich kunnen focussen op de gespreken en het zoeken van kandidaten. En wat XA Flow uniek maakt ten opzichte van andere platformen, is dat wij met meerdere platformen overweg kunnen. We kunnen zowel e-mailen als whatsappjes versturen. Op die manier kan HRC International de candidate journey precies inrichten op basis van de behoefte van hun kandidaat.”

Consultants van HRC kunnen nu middels bepaalde kandidaat- en procedure statussen vervolgacties in gang zetten. Denk aan het uitsturen van een eerste uitnodiging voor een introductie call, het opvragen van documenten, maar ook het doorzetten van een aangenomen kandidaat naar hun andere softwarepakket met de daarbij behorende acties. De workflow van XA Flow houdt op zijn beurt weer de consultant op de hoogte van de huidige stand van zaken.



## Trots op de eerste resultaten

De eerste (sollicitatie) module is door recruiters meteen positief ontvangen vertelt Floris: “Met hetgeen wat we nu al hebben gedaan, merken de consultants al een stuk minder uitval. Kandidaten kregen voorheen wel een bevestiging van het ingeplande kennismakingsgesprek, maar tegenwoordig krijgen ze ook in de ochtend nog een berichtje met: ‘Hé, niet vergeten. Je hebt vandaag je kennismakingsgesprek met Gerrit.’ Vervolgens krijgen ze 20 minuten en 2 minuten van tevoren nog een extra reminder. Waarbij het vroeger best vaak voorkwam dat recruiters achter hun pc zaten te wachten tot iemand kwam opdagen, is dit inmiddels een stuk minder. De conversie van sollicitatie naar het eerste kennismakingsgesprek is gewoon aanzienlijk verhoogd.”

In de eerste module ligt de focus voornamelijk op de interactie met de kandidaat. Floris: “Het feit dat we nu weer meer communiceren, vind ik al heel vet!” Maar, als je vraagt waar de heren het meest blij mee zijn, noemen ze beiden de documenten module. “Ik denk dat die documenten manager wel heel veel tijd scheelt. Je kan nu zelf via een multiselect binnen OTYS aangeven welke documenten we allemaal nodig hebben. Dat is normaal heel arbeidsintensief. Je moest elke keer terug naar de kandidaat. ‘Heeft hij iets geupload? Nee, nog steeds niet.’ Nu zorg je er met een reminder flow voor dat de kandidaat gewoon iedere keer automatisch een reminder krijgt. En dan hopelijk upload wat diegene moet uploaden.”

### Trots op de eerste resultaten

Een onderdeel van deze flow die Yannick als ‘wellicht minder sexy’ bestempeld, maar welke hij technisch wel het interessantste vond: de calendar option wizard (COW). Ofwel, de afsprakenplanner van OTYS waarbij de kandidaat zelf een introductie call kan inplannen in de agenda van de consultant. “Wij trekken de inplan link uit het mailtje en sturen deze via WhatsApp naar de kandidaat. Die kunnen we opslaan en dan drie dagen later controleren we of er daadwerkelijk een afspraak is ingepland. Zo niet? Dan sturen we de link nog een keer met de vraag of ze nog alsjeblieft een afspraak willen inplannen,” aldus Yannick. “Een technisch zeer interessante puzzel!”

“

Het feit dat we weer meer communiceren, vind ik echt gaaf! Ik denk dat de documentbeheerder veel tijd zal besparen. Je kunt nu zelf binnen OTYS aangeven welke documenten we nodig hebben. Normaal gesproken is dat behoorlijk arbeidsintensief. Nu, met een herinneringsstroom, zorg je ervoor dat de kandidaat automatisch telkens een herinnering ontvangt.

Floris Drabbe  
CEO | HRC International

### Een driehoeksverhouding die werkt

Het is vooral aan de prettige verhoudingen tussen de drie partijen te danken dat het project uiteindelijk tot een succesvol eind wordt gebracht. “Het was echt een driehoeksverhouding. Met name de technische aspecten gingen tussen OTYS en XA Flow,” vertelt Floris. “En dat komt met zijn eigen challenges. Want je zit met het x aantal beschikbare uren en het vrij roosteren van mensen. Iedereen is druk en je bent erg afhankelijk van elkaar. Maar beter langer en wat zorgvuldiger, dan het maar afraffelen.”

Aan de kant van HRC International wordt vooral de deskundigheid van OTYS en XA Flow geprezen. Yannick prijst op zijn beurt weer het werk dat Floris heeft gedaan. “Het is vaak schipperen tussen wat technisch mogelijk is, wat er dan ervaren wordt en ook wat vervolgens collega’s ervan vinden. Floris werkt bijvoorbeeld niet dagelijks met OTYS,” zegt Yannick. Dat maakt het volgens hem ook zo indrukwekkend dat Floris al heel goed had uitgedacht welke stappen een kandidaat en consultant doorlopen.

“Maar, wat dan wel lastig is,” voegt Floris toe. “Dan ben je bezig met testen en dan kom je op iets en denk je: ‘waarom doen we dat eigenlijk zo?’ Dan blijkt dat je dat drie maanden geleden dat zo hebt afgesproken.” Lachend voegt hij eraan toe dat Yannick gelukkig alles zo goed bijhield in e-mails en notulen.

### **Dit smaakt naar meer**

Als het aan Floris ligt, dan zijn ze nog niet klaar met automatiseren en ligt er nog veel winst te behalen in de toekomst. “Het grappige is, gedurende het proces het afgelopen jaar, verandert je business natuurlijk ook. Er zijn nu al bepaalde stappen die ik nog niet had meegenomen in mijn eerste flow, die ik graag zou willen bijbouwen.” Daarnaast voegt hij toe dat als de andere modules met net zoveel enthousiasme worden ontvangen als de eerste, dat hij dan ook zeker het proces bij hun visa tak wil automatiseren.

“Op het moment dat iemand is aangenomen door de klant, dan wordt de kandidaat doorgeschoten naar Orion. Dan gaat er vanuit Orion een hele nieuwe flow lopen met o.a. het tekenen van stage documenten, het inplannen van een bezoek aan het consulaat, noem maar op. Dus, het is eigenlijk een beetje vreemd dat op het moment dat ze zijn aangenomen, de WhatsApp flow stopt en het mailverkeer weer start. Logisch als dat dadelijk wordt gelijk getrokken!”

