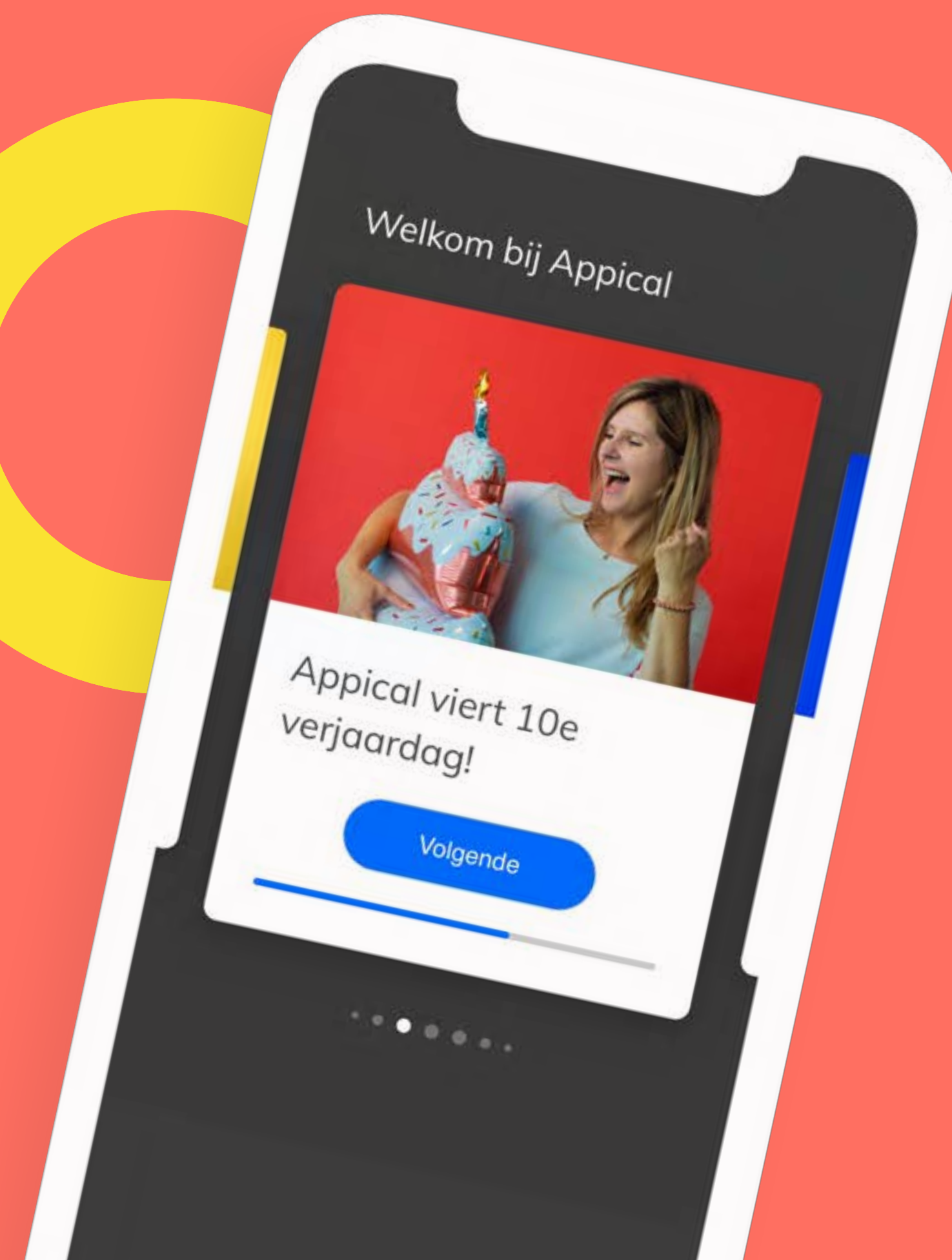




Appical is 10 jaar: Onze ultieme onboarding lessen



Appical is 10 jaar! Vier het met ons mee

Tien jaar geleden stapten we een nieuwe markt in. Een markt waarin pre- en onboarding nog geen prominente rol speelde binnen organisaties. Onboarding was op dat moment een proces met een handboek of met wat geluk een introductiedag. Maar in die 10 jaar is er veel veranderd. Tegenwoordig worden complete onboarding afdelingen opgezet, is 'onboarding director' een veel voorkomende rol, en gaan bedrijven met hun onboarding app de strijd aan voor talent.

3,5 jaar geleden trad ik aan als CEO bij Appical. In die jaren ontwikkelde de arbeidsmarkt zich zo snel, dat organisaties het belang inzagen van een warm welkom, het snel productief maken van personeel en het behouden van talent. En daardoor ook in het investeren in een goede pre- en onboarding ervaring. Zeker als het gaat om de nieuwe generatie werknemers: de millennials en generatie Z, die andere verwachtingen en wensen hebben dan vorige generaties.

Snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen in de arbeidsmarkt is precies onze kracht. Toen we massaal gingen thuiswerken, hebben we reboarding toegevoegd aan ons platform, om bestaande werknemers te helpen bij een veilige terugkeer naar kantoor. En met onze digitale onboarding ervaring en de technologie om dit te ondersteunen, helpen wij bedrijven met het hybride werken.

Het helpt hierbij dat Appical een jong en divers bedrijf is. De gemiddelde leeftijd van mijn collega's is begin 30. Deze nieuwe generatie is enorm belangrijk voor de groei van de organisatie.

Ze staan voor diversiteit en inclusiviteit, werk-privébalans en onderscheidend vermogen. En dit nieuwe denken brengt ons naar grotere hoogte. We groeien jaarlijks flink en zijn een top 5-speler op de Europese markt.

Ook onze klanten - van prachtige overheden tot grote internationale organisaties - helpen ons groeien. Een voorbeeld? Klanten wilden medewerkers niet alleen een warm welkom geven, maar ook een goed afscheid. Daarom voegden we offboarding toe. Met hun feedback spelen onze klanten een belangrijke rol bij het vormgeven van het onboarding platform van de toekomst.

Het vertrouwen van onze klanten in het platform, is voor mij een persoonlijk hoogtepunt in de jaren dat ik bij Appical zit. Ik heb in mijn carrière niet eerder meegemaakt dat klanten zo enthousiast zijn over een product, dat ze het niet in één land, maar wereldwijd willen inzetten.

In 10 jaar tijd hebben we nog veel meer mijlpalen gekend. Zoals het opzetten van het grootste onboarding event in de wereld, om er maar één te noemen. Maar om deze tien jaar terug te brengen naar een paar zinnen (of één feestelijke dag), doet alle hoogtepunten geen recht. Daarom vieren we ons jubileum het hele jaar door. En natuurlijk willen we dit graag samen met jou vieren. Want wij zijn onwijs dankbaar dat jij onderdeel bent van onze reis.

Fijne onboarding! - Hans van Rijnswoud, CEO Appical





Voorwoord

Daar liep ik dan. In Amsterdam-Noord, op een zonnige dag in mei, en met een grote glimlach op mijn gezicht. Ik wist op dat moment genoeg: voor dit bedrijf wil ik werken.

Net daarvoor had ik mijn tweede sollicitatiegesprek in de Curve, het prachtige kantoor van Appical. Waar een sollicitatiegesprek normaalgesproken best zenuwslopend kan zijn, verliep mijn meeting met mijn nieuwe collega's zo vloeiend en fijn, dat ik geen moment twijfelde.

En voor ik het wist ging ik aan de slag als de nieuwste content marketing specialist/copywriter bij Appical.

Ook tijdens de eerste werkdag voelde ik mij geen moment verloren. Vragen als: waar kan ik parkeren, wat moet ik aantrekken, en hoe kom ik aan lunch, waren al van te voren beantwoord in de app of door mijn manager. Het welkomstpakketje stond klaar en mijn computer was ready to go.

Alles wat tot op de puntjes voorbereid. Wat ook wel te verwachten is bij een bedrijf waar onboarding de core business is. Maar hé, het is toch fijn als dit daadwerkelijk het geval is. Ze zeggen niets voor niets practice what you preach.

Maar het waren vooral de mensen - mijn collega's - die mijn tijd bij Appical kenmerken. Niet alleen die eerste dag, maar ook de rest van de dagen.

En daarom leek het mij niet meer dan logisch om ter ere van het 10-jarig bestaan van Appical, mijn collega's centraal te zetten. Want zij maken Appical tot wat het is: een divers bedrijf vol enthousiaste en ondersteunende collega's.

In dit boek vertellen 10 collega's in eigen woorden hun verhaal. Ze vertellen je over hun ervaringen bij Appical en delen kennis over hun topic van expertise met jou.

De belangrijkste adviezen combineerden we tot 'de 10 grootste onboarding lessen'. Zodat ook jij - als klant, leverancier, collega of fan - je nieuwe medewerkers net zo'n warm welkom kan geven als ik heb ervaren bij Appical.

Dankjewel aan alle collega's die dit e-book inspireerden, schreven en hielpen creëren.

Enjoy!

Jessica



Dit lees je in het e-book

1	Onboarding door de jaren heen	06	7	De onboarding reis ontwerpen	18
2	Hybride onboarding	08	8	Werken met team Product	20
3	Appicals groei	10	9	Diversiteit en inclusie	22
4	De medewerker centraal	12	10	Jouw data in veilige handen	24
5	Employer branding	14	11	De 10 grootste onboarding lessen	26
6	Een sterke start met preboarding	16			



CPO Roy

Onboarding door de jaren heen

10 jaar bij Appical

Als Chief Product Officer is mijn primaire doel om het meest impactvolle pre- en onboarding-platform te creëren. Ik heb een achtergrond in het bedrijfsleven, maar heb het grootste deel van de afgelopen 10 jaar in de tech doorgebracht. Mijn favoriete deel van het werk zijn de creatieve processen rondom productwijzigingen. Hier komen het productontwerp, de ontwikkeling, de klant en de strategie samen.

Onboarding, en hoe bedrijven ernaar kijken, is de laatste jaren drastisch veranderd. Van klassikale training en dikke papieren handleidingen naar Zoom-meetings en digitale ervaringen in slechts 10 jaar, is een grote sprong. We hebben bedrijven niet alleen de technologie zien omarmen, maar ook de filosofie achter een goed onboarding programma, bijvoorbeeld door het implementeren van de 6 C's van onboarding (compliance, clarification, connection, culture, checkback en confidence).

Over het algemeen zien we dat onboarding binnen organisaties veel volwassenener wordt en zichzelf profileert als het meest innovatieve gebied binnen HR. Het is ongelooflijk interessant om aan de wieg te staan van deze verandering en om deel uit te maken van deze innovatieve beweging.

Mijn belangrijkste tip is om echt na te denken over welke impact je wilt achterlaten. Een goede onboarding kan écht een groot verschil maken; het is de eerste indruk die je van een nieuwe werkgever krijgt. Denk daarom goed na over de indruk die je wilt maken op nieuwe medewerkers en op het talent dat je wilt aantrekken.

Met de opkomst van HR Tech is de focus van bedrijven verschoven. Een paar coole features zijn niet voldoende om een succesvolle leider in HR tech te zijn. Bedrijven kijken nu naar meer aspecten zoals: toepasbaarheid in de totale collectie van HR-tools, veiligheid van data, privacy, services, SLA's, lokalisatie van het product en meer. Ons werk en onze focus veranderen parallel aan de groei van de markt.

Mijn grootste hoop voor Appical is dat we ons product continu laten groeien, zodat we een geweldige onboarding kunnen leveren aan alle nieuwe medewerkers over de hele wereld.

“Mijn dierbaarste herinnering aan de afgelopen 10 jaar is het binnenhalen van ons eerste Amerikaanse klant, een technologiebedrijf in Silicon Valley. Het was ongelooflijk spannend om ons platform aan hen te verkopen, te bouwen en te leveren, vooral omdat we toen een klein team hadden met relatief weinig ervaring. Het was voor ons een echte mijlpaal om zo'n klant aan ons portfolio toe te voegen.”



CCO **Peter** Hybride onboarding

8 jaar bij Appical

Als Chief Commercial Officer (CCO) van Appical houd ik toezicht op de commerciële kant van het bedrijf. Ik heb een achtergrond in sales en sales management en begon mijn carrière bij een enterprise. Na 7 jaar sprong ik van boord en trad ik toe tot een familiebedrijf met een platte hiërarchie. Om vervolgens de overstap naar Appical te maken. En nu ben ik al bijna 8 jaar onderdeel van de Appical-familie.

Met de komst van de pandemie werd hybride onboarding nog belangrijker dan het al was. Ook wij stonden voor een nieuwe uitdaging: de huidige processen waren niet toegespitst op een hybride werkomgeving. Er was werk aan de winkel. Onder deze processen viel natuurlijk ook het onboarden van nieuwe werknemers. Hoe wij onze onboarding hebben aangepast voor het hybride werken? Samen met de inzichten van onze eigen medewerkers en in gesprek met experts kwamen we tot een 5-stappen cyclus. Ik neem jullie er in mee.

1. Herdefinieer jouw werkbeleid

Hoe? Vraag het je werknemers! Stuur iedereen een enquête. Een andere tip is om contact te leggen met bureaus, zoals Great Place To Work of AWWN, en marktleiders om vanuit hun perspectief te leren.

2. Neem je bestaande onboarding programma onder de loep

Kijk waar verbeterpunten zitten. Wat kun je online en op kantoor doen? Als het kantoor op de eerste dag van een medewerker gesloten is, kun je ook vergaderen in een park, een restaurant of natuurlijk online.

3. Vernieuw je collectie met (digitale) tools

Kun je jouw platformen of tools voor meer gebruiken dan momenteel wordt gedaan? Een voorbeeld: voordat de pandemie uitbrak, hielden we onze design sessie om de onboarding app te ontwikkelen op het kantoor van onze klant. Tegenwoordig leveren we een vergelijkbare digitale ervaring met een tool genaamd Miro.

4. Transformeer naar een hybride onboarding programma

Dit is een van de belangrijkste stappen! Wij adviseren onze klanten altijd om de 4 C's (nu zelfs 6!) te gebruiken om een onboarding programma op te stellen en de best mogelijke pre- en onboarding ervaring te creëren. Mis onze [blog](#) over de 6C's niet!

5. Lanceer en verbeter

Nu alle voorgaande stappen voltooid zijn, is het tijd om jouw nieuwe hybride onboarding programma te lanceren. Maar hier houdt het niet op. Vraag continu om feedback tijdens en na de onboarding periode en maak waar nodig aanpassingen. Tijden veranderen, dus blijf vragen, leren en verbeteren. Als er één ding is dat we van de afgelopen jaren hebben geleerd: de toekomst van werken is flexibel en onvoorspelbaar.

“Deel uitmaken van een snelgroeiend technologiebedrijf, werken voor toonaangevende bedrijven - over de hele wereld, is een ware eer. Nieuwe deals binnenhalen en klanten hun contract keer op keer zien verlengen, vind ik het leukst. Het betekent dat we een product en service hebben die er echt toe doen!”



Office Manager **Jytte** Appicals groei door de ogen van een Office Manager

7 jaar bij Appical

In 2015 stapte ik de wereld van een echte start-up binnen; de wereld van Appical. Ons kantoor was gevestigd in een garagebox. Het los en laad-gedeelte functioneerde als lunch-, ontvangst- en pingpong-ruimte. Boven stond het kantoormeubilair van de IKEA Skarsta-serie. Ik maakte kennis met mijn 6 collega's die hard aan het werk waren. Mét uitzicht op de kerstboom, die daar nog stond te schitteren op een mooie lentedag in maart.

Naast het opbergen van de kerstboom, kon ik mij volledig storten op stapels administratie en werkte ik met een van de founders aan structuur in zijn agenda. Dit zorgzame aspect zit tot de dag van vandaag in mijn rol verwerkt. Alleen zorg ik nu niet voor 6 man maar voor 50+. Mijn werkgebied ligt intern: ik faciliteer de teams en ondersteun het management. Doordat mijn rol alle teams raakt, zorg ik voor een stukje verbinding op de vloer. Ze noemen mij niet alleen Office Manager maar ook 'de lijm van de organisatie'.

Werken in een klein team zorgt voor een dynamische omgeving. Overleggen zijn kort en iedereen heeft een stem. Zodra een bedrijf groeit, ontstaan er vaak lagen. Er is meer overleg nodig en besluitvorming verloopt trager. Teamleden werken goed samen, maar er ontstaat vaak een kloof tussen de verschillende teams.

Het blijven communiceren met en informeren van elkaar is iets waar je op moet letten bij groei. Vergeet niet dat je met het hele team het bedrijf laat groeien en elke medewerker daar onderdeel van uitmaakt. Het betrokken houden van alle collega's is belangrijk. Laat je hier steken vallen, dan is er kans dat medewerkers zich niet langer onderdeel van de organisatie voelen.

Hoe je betrokkenheid wél behoudt? Daar beginnen wij al mee voor de eerste werkdag van een nieuwe medewerker. Met een app vol informatie, een smoelenboek en welkomstberichten via LinkedIn. Het resultaat: minder zenuwen bij de nieuwe medewerker en direct een band met de collega's.

Daarnaast zorgen we voor een goede meetingstructuur, zodat we als bedrijf op één lijn zitten. In onze maandelijkse Town Hall Meeting haken alle collega's aan, en ontvangen zij een update over de meest belangrijke en actuele thema's binnen het bedrijf. Daarnaast krijgen zij zelf de kans om hun werk of projecten te presenteren.

Maar vergeet ook geen lol te hebben met elkaar. Op teamniveau, zoals etentjes met je directe collega's, en op bedrijfsniveau, zoals ons tripje naar de Ardennen. Deze teambuilding zorgt voor verbinding, vertrouwen en een warme sfeer op de werkvloer.

“Appical is voor mij één grote familie. Het is niet alleen mijn werk maar ook mijn trots. Als ik kijk naar alle jaren dat ik hier zit, is de cultuur de cultuur gebleven en werven we keer op keer mensen die in het plaatje passen. Er zijn zoveel mooie momenten die ik benoemen kan, het zijn er te veel om op te noemen. Dat Appical 10 jaar geworden is kan ik daaraan toevoegen. Ik ben erbij!”

A portrait of a man with short brown hair, smiling, wearing a light blue button-down shirt. He has his arms crossed and is standing against a solid blue background.

Sales Manager **Joost**

De medewerker centraal

5 jaar bij Appical

5.5 jaar geleden startte ik op de Sales-afdeling van Appical met een focus op twee branches: overheid en zorg. Ik heb veel tijd besteed aan het in kaart brengen van beide branches, terwijl ik tegelijkertijd daar onboarding op de kaart probeerde te zetten. En dat gaat goed! Mede door de veranderende markt zie je dat steeds meer bedrijven in die branches wakker worden en tijd besteden aan inwerktrajecten.

Dit hangt samen met de veranderende positie van de medewerker binnen de organisatie. Daar waar de medewerker eigenlijk altijd een kostenpost was, zien werkgevers nu in dat het personeel misschien wel hun meest waardevolle bezit is. En juist door dit inzicht, zie je ook dat de 'war on talent' is ontstaan.

Organisaties zoeken goede mensen en tegelijkertijd verbreden werkzoekenden hun blik steeds meer. Niet alleen salaris is doorslaggevend, maar ook andere thema's passeren de revue tijdens sollicitatietrajecten. Denk hierbij aan: opleidingsbudgetten, pensioenen, vrij besteedbaar budget, het aantal vrije dagen, de mogelijkheid tot hybride werken en duurzame initiatieven.

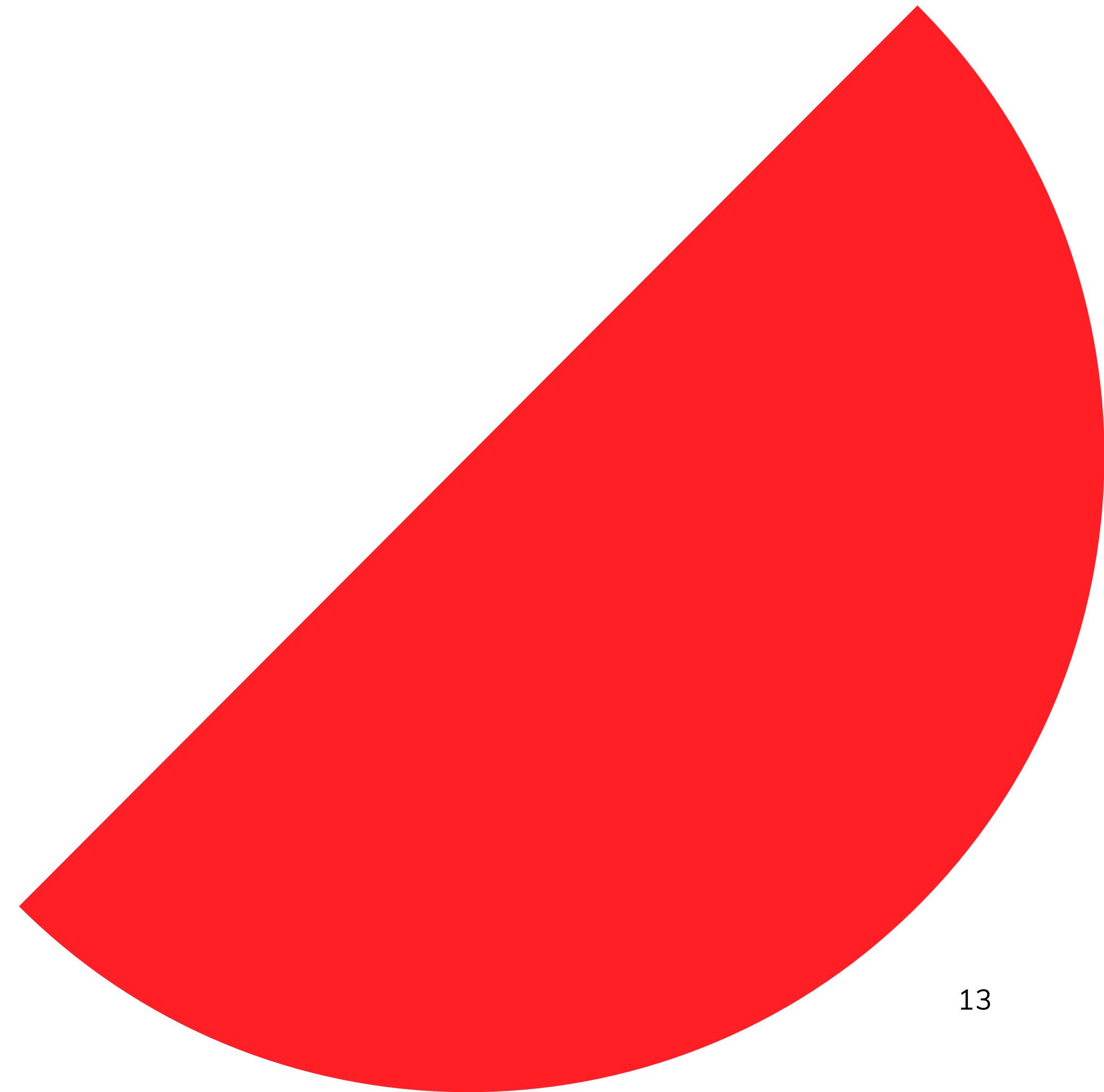
Naast bovenstaande onderwerpen komt onboarding steeds meer als pre naar voren. De nieuwe medewerker wil zich gezien en gehoord voelen. Het faciliteren van een goed inwerktraject is daarom een must. En dan bedoel ik niet alleen het klaarzetten van de mobiele telefoon, leaseauto en laptop, maar meer 'het in contact zijn' met de organisatie. Dit begint al voor de eerste werkdag, op het moment dat de nieuwe medewerker zich verbindt aan de organisatie. Dat noemen wij de preboarding fase.

Een mooi voorbeeld van een organisatie waar dat nu goed lukt, is het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze organisatie vond de uitstroom aan mensen te hoog en kreeg het signaal dat nieuwe medewerkers niet wisten wat er van hen werd verwacht. Er zat geen lijn in de onboarding: het type begeleiding hing af van de directe leidinggevende.

Om alle nieuwe medewerkers te voorzien van de benodigde informatie, koos de organisatie voor ons pre- en onboarding platform. Met laagdrempelige en behapbare stukjes informatie, wordt de nieuwe collega stap voor stap meegenomen in de organisatie. Hoe werkt het intranet? Waar kan ik mijn fiets kwijt bij kantoor? De betrokkenheid is groter en de medewerkers ervaren 'het warme welkom' nog meer dan voorheen.

Dus beste werkgevers, neem afscheid van het verleden en durf te investeren in je personeel. Zet ze op een troon, want zonder hen kom je nergens. Maak tijd en budget vrij om ervoor te zorgen dat de (nieuwe) collega zich gezien voelt. En dit alles begint al bij de preboarding. #APPICAL!

“Binnen Appical wordt hard gewerkt en ligt het serviceniveau richting onze klanten hoog. Dat vraagt veel van de collega's, maar zorgt er ook voor dat we elkaar naar een hoger niveau helpen. En naast dat harde werken, maken we ook heel veel lol samen. Perfecte combinatie!”





Brand Manager **Chris** Employer branding

5 jaar bij Appical

In 2017 begon ik als Jr. Online Marketeer en 8 maanden later groeide ik door naar de functie Event Marketeer. In deze rol creëerde ik onze jaarlijkse onboarding-conferentie 'Onboard Amsterdam'. Door corona vonden de events digitaal plaats, en kon ik mij meer focussen op ons bedrijfsmerk. Na nog een promotie, tot Brand Manager, hielp ik met het rebranden van het bedrijf om Appical nog meer op de kaart te zetten als de eerste Europese speler op het gebied van digitale onboarding.

Denk je aan 'branding', dan denk je waarschijnlijk aan het logo, de communicatie, consistentie en hoe een bedrijf wordt gezien door klanten. Belangrijke onderwerpen, maar we moeten niet voorbijgaan aan employer branding. Zonder een goed werkgeversmerk, loop je als bedrijf talenten mis en verlies je mogelijk geld. Wist je dat 9 van de 10 kandidaten op een baan zou solliciteren als het van een employer brand komt dat actief onderhouden wordt (Workable)? En dat het personeelsverloop met 28% kan worden teruggedrongen door te investeren in het werkgeversmerk (Officevibe)?

Als je wilt opvallen in de massa, adviseer ik je om ervoor te zorgen dat je merk anders is en dat je visuele identiteit uitblinkt. Kijk eens naar je carrièresite. Noem je de waarden van je organisatie, zodat mensen kunnen zien of ze overeenkomen met hun eigen waarden? Vertel je hoe je graag werkt, en wat de bedrijfscultuur en de organisatiestructuur is? Geef redenen waarom mensen graag voor jouw bedrijf werken. Waarin onderscheidt je organisatie zich van de rest?

Betrek ook je bestaande werknemers bij je branding. Jouw werkgeversmerk is wat kandidaten en werknemers ervaren wanneer ze in contact komen met het bedrijf, hoe ze erover praten, en het sentiment dat aan die dialoog is verbonden. Gezamenlijk vormen zij jouw employer brand; zelfs als je niet bewust iets doet om die boodschap te sturen.

Daarnaast is het belangrijk om data te gebruiken om je werkgeversbelofte en -merk te ontwikkelen. Bij Appical gebruiken we input van het onboarding platform, de werknemersenquête en exitgesprekken. Uit deze gegevens leren we wat mensen het meest waarderen aan hun werknemerservaring, zodat we authentieke interne en externe berichtgeving kunnen ontwikkelen.

Een laatste aandachtspunt is dat managers toegewijd moeten zijn aan het merk en het goede voorbeeld geven. Probeer naar manieren te zoeken om werknemers eraan te herinneren waarom ze in de eerste plaats bij je bedrijf zijn begonnen. Kom beloften op het gebied van erkenning, beloning en vooruitgang na. En zorg ervoor dat je merk consistent is in elke uiting.

“Wat ik het leukst vind aan werken bij Appical? De mensen! We zijn één grote familie. We houden ervan om samen te werken en zelfs samen uit te gaan. We omarmen iedereen voor zijn of haar unieke bijdrage aan het bedrijf. We denken buiten de gebaande paden en schrijven samen nieuwe verhalen.”



Customer Success Manager **Victor**

Een sterke start met preboarding

3 jaar bij Appical

Met een achtergrond in online marketing en een talent voor het werken met groepen mensen (in mijn vrije tijd ben ik improvisatietrainer), was mijn kennismaking met Appical 4 jaar geleden er een die het beste van twee werelden combineerde. Ik begon als Implementation Consultant, en hielp klanten om met het platform te werken en de inhoud te kiezen.

Twee jaar en 60 implementaties later ben ik overgestapt naar het CSM-team. Als Customer Success Manager gebruik ik mijn kennis en ervaring om een heleboel klanten te helpen het maximale uit hun apps te halen. Zowel vanuit het oogpunt van functionaliteit als om het gebied van storytelling en content.

De eerste dagen op een nieuwe plek zijn zowel eng als spannend. Als je geboren wordt, als je leert fietsen, als je voor het eerst op vakantie gaat zonder je ouders. Het zijn allemaal reizen en nieuwe avonturen. Het is niet voor niets dat elke held, althans in de films, in het begin de nieuwe opdracht afwijst.

Hetzelfde geldt voor het beginnen van een nieuwe baan. Elke LinkedIn status bijdrage over mensen die van functie veranderen, vermeldt het woord 'avontuur'. Want dat is precies wat het is. De nieuwe uitdagingen, ervaringen, mensen, alles is onbekend. Sommige mensen zeggen dat van baan veranderen een van de grotere gebeurtenissen in het leven is.

Beginnen met een nieuwe baan kan stressvol zijn. Vooral als je niet echt weet wat je kunt verwachten. En dat is precies het gat waar Appical insprong. De preboarding oplossing die wij bieden, helpt hierbij door informatie op de juiste momenten toegankelijk te maken voor nieuwe medewerkers. Dit zorgt voor minder stress en het enge gedeelte van een nieuwe plek wordt minder. En dat betekent meer ruimte voor enthousiasme!

Verzamel je content voor preboarding, kijk dan naar drie onderdelen: harde, feitelijke bedrijfsinformatie; zachte, organisatorische informatie, en praktische zaken. Denk er ook aan om bij de werknemer te beginnen. Wat een bedrijf wil vertellen, is niet noodzakelijk wat een nieuwe werknemer wil of moet horen.

De laatste jaren is mijn werk makkelijker geworden, omdat Appical als bedrijf professionaliseerde. We hadden meer tools en meer interne processen, het platform verbeterde en het supportteam groeide. Ook mijn eigen baan veranderde toen ik verantwoordelijk werd voor grotere klanten. Met hogere eisen.

Voor Appical hoop ik dat de komende tien jaar net zo succesvol zullen zijn als de voorgaande. Ik ben niet bang voor de toekomst, want die is onvoorspelbaar. Maar dat kan ook liggen aan mijn improvisatie mindset die het leuk vindt om niet te weten wat er gaat komen.

“Wat mij het meest enthousiast maakt? Werken met allerlei verschillende mensen. Van mensen die bijna met pensioen gaan tot mensen die net aan hun carrière beginnen. Van mensen die technisch onderlegd zijn tot de minder technische klanten. Kleine veranderingen doorvoeren met een grote impact. En al met al het werkende leven van tienduizenden mensen per jaar veranderen.”



Head of Delivery **Eric-Jan** De onboarding reis ontwerpen

3 jaar bij Appical

Een Implementatie Consultant is - samen met de klanten - verantwoordelijk voor de implementatie van ons platform. Het is waarschijnlijk de leukste baan van de wereld omdat je verantwoordelijk bent voor de oplevering van zo'n 8 tot 10 projecten tegelijk. De consultants zijn de ambassadeurs van Appical. Zij leggen uit hoe ons platform werkt en zorgen ervoor dat onze klanten zich comfortabel voelen bij het gebruik ervan. Daarnaast inspireert een consultant klanten om de best mogelijke digitale onboarding journey op te zetten.

Het ontwerpen van een onboarding journey is een belangrijke stap in het ontwikkelen van een warm welkom voor een nieuwe medewerker. Onboarding is een ingewikkeld onderwerp voor onze klanten. Je moet een balans vinden tussen de HR-professional, manager, buddy en nieuwe collega, terwijl je de huidige processen integreert en de nieuwe medewerker een warm welkom geeft! Onze consultants helpen om de verhaallijn in de app uit te stippelen. Ze splitsen de onderwerpen op en helpen klanten bij het opzetten van hun eigen digitale employee onboarding journey.

De beste les die ik heb geleerd is dat de onboarding journey niet uitsluitend een HR-proces is. Veel klanten hebben de neiging om te redeneren vanuit hun eigen (HR-management) perspectief. Ze zien over het hoofd dat nieuwe collega's misschien zelf ook bepaalde behoeften hebben. Meestal willen onze klanten, die HR-professionals zijn, veel informatie sturen over praktische zaken, zoals regels, voorschriften en beleid. Maar een nieuwe medewerker is ook nieuwsgierig naar andere onderwerpen, zoals de dresscode. Bij het ontwerpen van een journey gaat het erom de juiste balans te vinden tussen de behoeften van alle betrokkenen.

Het werk is in de loop van de jaren geprofessionaliseerd, omdat Appical, als bedrijf, is gegroeid. We hebben een compleet aanbod met geweldige diensten. Onze deliverables zijn erg duidelijk, maar we hebben altijd ruimte om nieuwe ideeën te testen en uit te proberen met klanten. We luisteren naar onze klanten en zijn in staat om in te spelen op hun behoeften.

Dit zijn mijn top 3 tips voor het ontwerpen van een onboarding journey:

1. Begin gewoon! Je hoeft niet alles al uitgedacht te hebben voordat je iets implementeert. Begin, evaluateer en verbeter.
2. Gebruik feedback van alle stakeholders om de journey te verbeteren. Heb je de feedback geregeld? Mooi, nu is het tijd om het meetbaar te maken met onboarding KPI's.
3. Redeneer vanuit de perspectieven van alle stakeholders in het onboarding proces: houd niet alleen rekening met HR-zaken, maar denk na over wat een nieuwe medewerker wil leren, hoe een buddy kan helpen en hoe een manager betrokken moet worden.

“Mijn favoriete onderdeel van het werk is de veelzijdigheid. Letterlijk elke dag is anders. Er is een goede balans tussen het werken met klanten en collega's. Er waren jaloerse klanten die mij vroegen of hen helpen met het opzetten van het platform echt mijn werk is. Een leuke design workshop van een dag is een onderbreking van hun dagelijkse werk. Maar ik heb elke dag zoveel plezier bij Appical.”



Product Owner **Dora**

Werken met team Product

2 jaar bij Appical

Ik ben mijn carrière begonnen als HR-stagiaire en tech recruiter tijdens het afronden van mijn master Organisationspsychologie. Ik raakte steeds meer geïnteresseerd in het werken met het productteam. Daarom leek het mij een logische stap om de wereld van UX-design te verkennen, aangezien het de brug is tussen psychologie en technologie. Kort na het behalen van mijn UX Designer-diploma, ging ik aan de slag bij Appical als Business Analyst. Na 1,5 jaar heb ik de stap gemaakt naar Product Owner, een baan waar ik echt van geniet.

De belangrijkste taken van een Product Owner zijn communiceren met stakeholders en het ondersteunen van het productteam. Denk hierbij aan taken zoals het plannen van de roadmap en de sprints, het beheren van de backlog en het nauw samenwerken met de developers. Verder neem ik deel aan klantgesprekken, analyseer ik klantfeedback, en werk ik samen met het designteam aan nieuwe features.

Binnen Appical werken we volgens de scrum methodiek. Projecten worden één voor één behandeld in een tijdsperiode van 3 weken; dit wordt een sprint genoemd. Zelf ben ik erg georganiseerd en heb graag alles onder controle. De realiteit leert dat er altijd last-minute veranderingen of eisen zijn die je dwingen om je aan te passen, wat een zekere mate van flexibiliteit vereist.

Er zijn een paar punten die ik altijd in gedachten houd, laten we ze mijn tips & tricks noemen:

Schep zo vroeg mogelijk duidelijkheid

Het is beter om vanaf het begin volledig transparant te zijn om misverstanden te voorkomen. Iets wat simpel op te lossen is, kan gemakkelijk uitlopen in een grote uitdaging omdat het niet vroeg genoeg is opgepakt.

Durf 'nee' te zeggen

Het duurde even voor ik kon accepteren dat je het niet iedereen naar hun zin kan maken en ook best vaak 'nee' moet verkopen. Er is een beperkte hoeveelheid tijd en middelen, dus we moeten zorgen dat deze zo effectief mogelijk worden ingezet. Ik volg meestal de Action Priority-matrix om taken te prioriteren.

Iedereen wil gehoord worden

Het is erg belangrijk om naar anderen te luisteren als Product Owner. Soms leidt het tot nieuwe inzichten. Maar ook als dat niet het geval is, brengt het individuen en teams zeker dichterbij elkaar.

Vraag altijd waarom

In de woorden van antropoloog Margaret Mead: "Wat mensen zeggen, wat mensen doen en wat ze zeggen dat ze doen, zijn totaal verschillende dingen."

“Ik hoop dat Appical alle doelen bereikt die we onszelf hebben gesteld. Dat we kunnen uitbreiden en goede klantenservice en -ervaring kunnen blijven bieden. Maar vooral dat we miljoenen nieuwe medewerkers over de hele wereld kunnen helpen om sneller productief te worden. Er is niets dat het belang van een goede pre- en onboarding beter kan bewijzen dan de huidige pandemie.”



Head of Customer Success **Meghan** Diversiteit & Inclusie

2 jaar bij Appical

Als Customer Success Manager help je klanten om hun ultieme doelen te bereiken met ons product. Ik heb gewerkt als tech recruiter, dus HR, onboarding, tech en de aard van het werk passen echt bij mijn ambities. Naast mijn werk bij Appical help ik ook mee met het organiseren van het Midzomergracht festival. Een week vol evenementen die allemaal gelinkt zijn aan diversiteit & inclusie (D&I).

D&I zijn eigenlijk twee concepten. Diversiteit gaat over de vertegenwoordiging van groepen mensen. Inclusie gaat over hoe goed verschillende groepen mensen worden gewaardeerd en geïntegreerd in een omgeving. Intuïtief weten we misschien dat diversiteit en inclusie belangrijk zijn. Maar het wordt ook steeds duidelijker dat het zakelijk gezien een belangrijk aandachtspunt is. Onderzoek heeft aangetoond dat een diverse en inclusieve werkplek veel voordelen biedt. Denk aan meer perspectieven, een grotere talentpool, een beter begrip van klanten en een 5,4 keer hogere retentie van werknemers.

Wat ik mooi vind aan mijn werk als Customer Success Manager, is dat iedereen die ik spreek oprecht geïnteresseerd is in D&I. Iedereen op zijn eigen manier. Sommigen wat meer dan anderen. Sommigen beginnen net met leren en anderen zijn meer ervaren.

Ik heb gewerkt met bedrijven die een ‘maak kennis met Nederland’-verhaallijn in hun app hebben, speciaal voor immigranten die naar Nederland verhuizen. Andere collega's werken met klanten die een complete D&I bewustwordingstraining hebben opgezet. En bij Appical vierten we speciale momenten, zoals Pride Week en Wear Red Day. Weer andere organisaties hebben een specifiek aannamebeleid. Zij zijn van mening dat vaardigheden kunnen worden aangeleerd. Daarom kijken ze echt naar de diversiteit en de dynamiek van een groep.

Wat ik door de jaren heen over D&I heb geleerd? Heb geduld, help anderen en stel vragen. Wees open. Het onderwerp D&I is groot, wat het soms moeilijk maakt om ergens te beginnen. Maak het klein! Sommige bedrijven verdelen D&I in drie verschillende fasen, zoals: Talentacquisitie en vacatureteksten, Inclusieve onboarding, en Cultuur en personeelsbehoud.

Dus begin klein, maar droom groot! Op het gebied van D&I vind ik het geweldig om anderen te kunnen helpen in hun ambitie om te leren en een statement te maken op het gebied van D&I. En mijn droom voor Appical? Ik wil Appical graag zien uitgroeien tot een essentieel product binnen de HR tech stack. Om nieuwe medewerkers een onvergetelijke medewerkersreis te geven, maar ook om de basis te leggen voor een inclusieve bedrijfscultuur.

“Mijn favoriete onderdeel van mijn baan? Je leert je klanten echt op een persoonlijk niveau kennen. Je maakt persoonlijke connecties, die elke dag zo leuk maken. Klanten die je verjaardag herinneren, dat je bezig bent met een huis kopen en nog veel meer.”



Project Manager **Mark**

Jouw data in veilige handen

1 jaar bij Appical

Ik ben in februari 2021 bij Appical begonnen als Project Manager voor de grotere klanten. Mijn vorige werkgevers waren voornamelijk grotere bedrijven, waardoor ik begrijp wat zij precies zoeken. Appical was voor mij een frisse wind - open voor nieuwe ideeën, experimenteren, de vrijheid om samen met collega's processen te veranderen en geen eindeloze bureaucratische stappen.

Projectmanagement gaat over begrijpen hoe dingen samenhangen, het ontwikkelen van een tijdlijn om taken te voltooien, het identificeren van de juiste middelen die erbij betrokken moeten worden en ervoor zorgen dat deadlines worden gehaald.

Het eerste project dat ik kreeg, was de voorbereiding voor de ISO 27001-hercertificering. Deze certificering laat zien dat we voldoen aan alle eisen rondom informatiebeveiliging. Werken aan ISO was voor mij erg interessant. Niet alleen omdat het een voor mij nog onbekend onderwerp was, het betekende ook dat ik Appicals beleid en procedures nu van binnen en buiten ken. Ik denk dat dit een van de langste inwerk- en trainingsperiodes in mijn carrière was voordat ik daadwerkelijk begon met de taken waar ik voor was aangenomen. Maar toen ik eenmaal begon met het managen van klantprojecten, was ik zeer goed voorbereid.

Bij Appical zit ik in twee teams; het ISO-team en het Projectmanagement-team. Een aantal taken komen bij beide rollen terug, zoals het opstellen van templates, het opruimen van beschikbare documentatie en het zorgen voor transparantie naar de rest van het bedrijf. En beide bieden een aantal unieke uitdagingen!

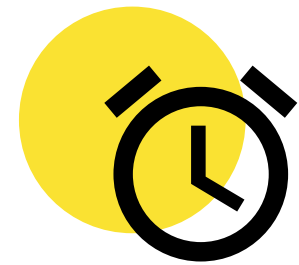
Als Project Manager zijn er klanten die we moeten ondersteunen, sturen, helpen en verzorgen. Sommige klanten vereisen meer aandacht dan anderen. Ze gebruiken ons platform op een bepaalde manier en hebben veel ideeën voor eventuele verbeteringen. Door bugs te loggen en feature-verzoeken in te dienen, krijgen wij inzichten en input om ons platform nog verder te ontwikkelen.

ISO helpt ons te begrijpen hoe onze processen in elkaar zitten en hoe we onze gegevensbeveiliging en documentatie kunnen verbeteren. Het belangrijkste van ISO is dat het nooit af is - we zijn altijd op zoek naar manieren om beter te worden in wat we doen. Bij projectmanagement zorgen we ervoor dat een klant tevreden is met de implementatie en managen we de klanten.

Mijn advies? Luister aandachtig naar je klanten en neem kritiek en positieve feedback ter harte. Zo zorg je ervoor dat de volgende klant niet tegen dezelfde problemen aanloopt. In zekere zin komt de continue verbeteringscyclus die centraal staat in ISO ook terug in projectmanagement.

“Ik geniet echt van de sfeer - de wens van iedereen om het goed te doen, te verbeteren, de beste te worden in wat we doen (of zelfs nog beter!). We hebben een zeer gemengd bedrijf met verschillende leeftijden, nationaliteiten, benaderingen, ervaringen, smaken, expertise. Dit leidt tot energie en drive, wat zorgt voor een geweldige plek om in te werken.”

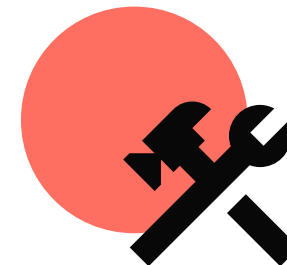
10 Grootste Onboarding Lessen



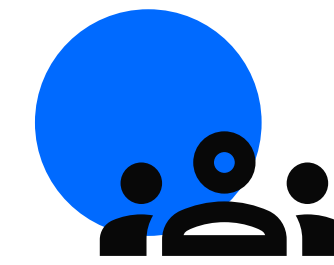
1. Durf tijd en budget te investeren in je personeel, want zonder hen kom je nergens.



2. Vergeet geen lol met elkaar te hebben, op team- en bedrijfsniveau!



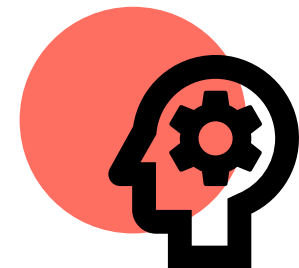
3. Begin klein, maar droom groot.



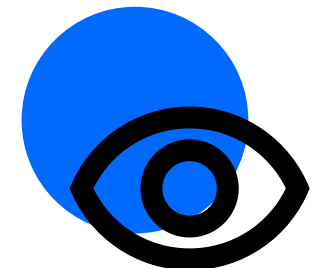
4. Betrek je bestaande werknemers bij je branding door hun input te vragen.



5. Wat een bedrijf wil vertellen, is niet altijd wat een nieuwe werknemer wil of moet weten.



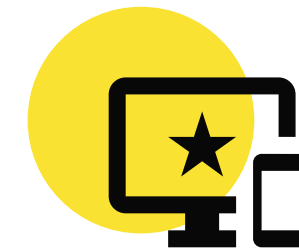
6. Denk goed na over de indruk die je wilt maken op nieuwe medewerkers.



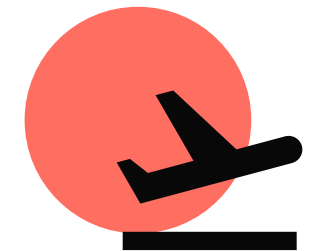
7. Wees transparant om misverstanden te voorkomen.



8. Luister goed naar klanten en neem zowel positieve als negatieve feedback ter harte.



9. De onboarding journey is niet alleen een HR-proces.

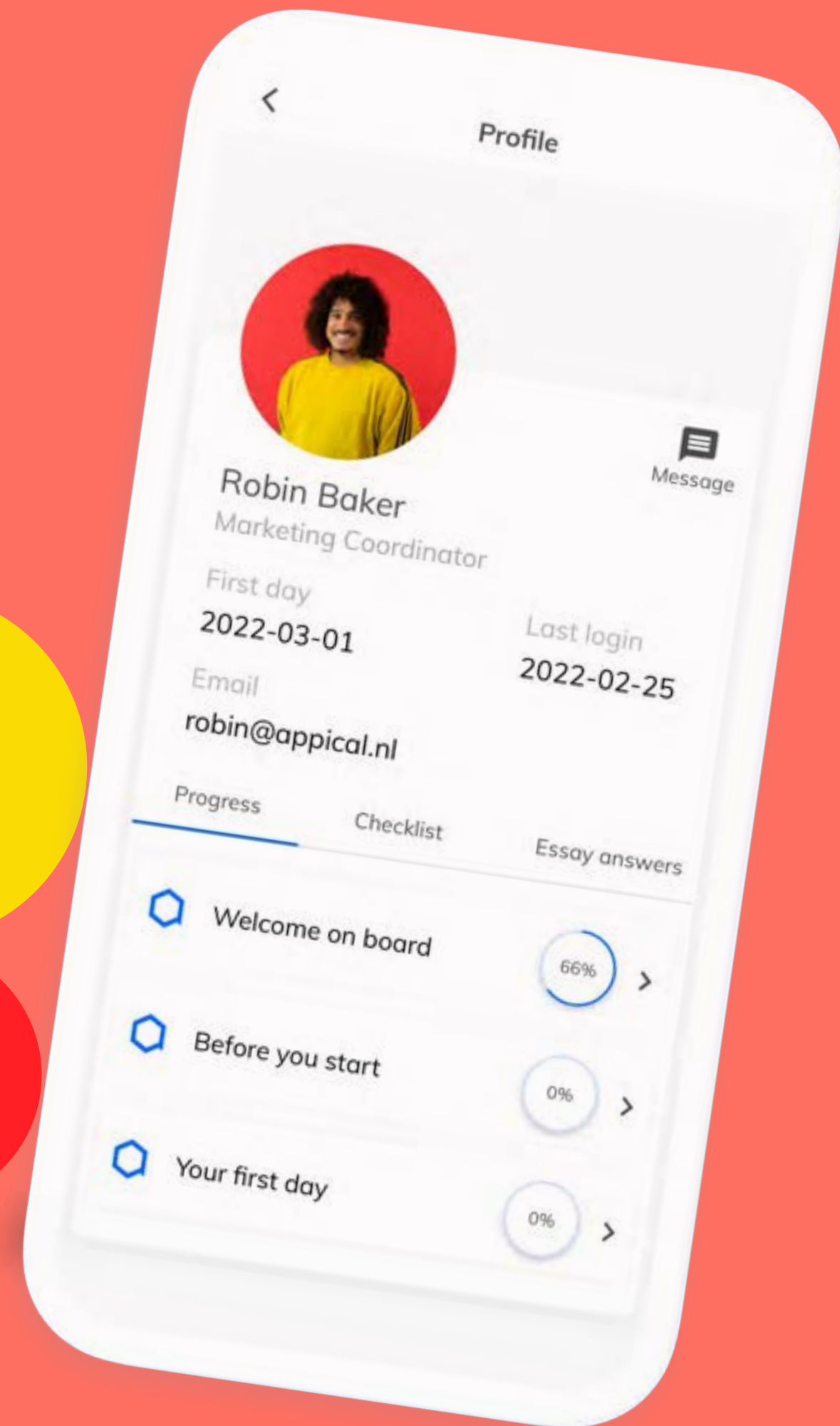


10. Tijden veranderen, dus blijf vragen, leren en verbeteren.

"Hoe de toekomst van onboarding er ook uit ziet:
mensen zijn altijd het middelpunt van je organisatie.
Bij Appical geloven we dat het maken van verbindingen
de sleutel is, of dat nu virtueel of in-person is.
Want aan het einde van de dag is onze missie
glashelder: we empower talent!"

Til jouw onboarding ervaring naar een hoger niveau

- Preboarding, onboarding, reboarding & offboarding
- Bouw eenvoudig geweldige onboarding reizen
- Gamification & personalisatie
- Volg de voortgang van werknemers
- Manager toolkit
- Verzamel feedback & verbeter je onboarding programma
- API-integraties
- ISO 27001 gecertificeerd ✓



Voor meer informatie, neem contact op via:
info@appical.net
020 820 8706
Appical.net

Design door: Merel Meij, Zoey Nguyen
Samengesteld door: Mariam Abdelaziz, Milo Baars,
Jessica Heijmans
Review door: Christophe Wallecan, Mark Blokhuis

