



Interview en
Referentiecase

Slim plannen, hogere betrokkenheid en meer stuurinformatie bij ALDI

Hoe ALDI in Nederland goede resultaten behaalt
door de inzet van R&R workforce management.



plan
people
smarter

Inleiding

In 2021 heeft ALDI in Nederland de keuze gemaakt om met R&R te gaan werken voor het efficiënt en effectief inzetten van de medewerkers. Het gaat hierbij om meer dan 9.000 medewerkers, ongeveer 500 filialen en distributiecentra in Nederland. ALDI behoort tot de grootste retail organisaties van Europa en de bekende discounter is al sinds 1973 actief in Nederland.



Na een succesvolle en snelle implementatie werkt ALDI in Nederland inmiddels al een aantal maanden met het workforce management systeem van R&R. We spraken met **Teun Gruijters** (Director HR Organisation, Structure & Systems | Services) en **Iwan Schuijlenburg** (Project Manager Sales (WFM)) over hun ervaringen met R&R gedurende het volledige traject. In een uitgebreid gesprek vertellen Teun en Iwan over onder andere de behoeften van ALDI op het gebied van WFM, de impact voor de organisatie, de algehele samenwerking, uitdagingen en de vervolgstappen en ambities voor de toekomst.



De workforce management behoefte van ALDI en de keuze voor R&R

“Binnen ALDI in Nederland hadden we behoefte aan verandering vanuit verschillende beleidsterreinen binnen de organisatie: Sales, IT en HR. Het oude tijdsregistratiesysteem voldeed niet langer aan onze eisen en behoeften. Het primaire doel van het project was om het oude tijdsregistratiesysteem te vervangen door een modern, nieuw systeem. Daarnaast bestond de behoefte aan het implementeren van workforce management binnen ALDI in Nederland.

We willen ons als ALDI in Nederland graag concentreren op kernactiviteiten en andere specialistische zaken, zoals tijdsregistratie en workforce management, slim uitbesteden. Daarom zijn we eind 2019 gestart met de implementatie van Workload Planner (WLP). Daarna hebben we vanuit sales onderzoek gedaan naar de mogelijkheden rond workforce management (WFM), om WLP optimaal te kunnen gebruiken.

“ *In 2021 heeft ALDI in Nederland de keuze gemaakt om met R&R te gaan werken voor het efficiënt en effectief inzetten van de medewerkers.* ”

Binnen ALDI in Nederland bestond de behoefte om onze filialen te kunnen voorzien van een objectieve urennorm, passend bij de werkzaamheden die we in onze filialen uit willen voeren. Met deze behoefte in gedachten, zijn we in 2019 gestart met de implementatie van Workload Planner (WLP). Hierbij hebben we bewust de keuze gemaakt om te investeren in het in huis halen van deze specialistische kennis.





WLP optimaal kunnen gebruiken is een van de overwegingen geweest om vervolgens vanuit Sales onderzoek te doen naar de mogelijkheden rond workforce management (WFM). Ook nu is er bewust gekozen om deze kennis in huis te halen en niet het wiel opnieuw uit te willen vinden.

Op basis daarvan hebben we de wensen en eisen opgesteld voor de selectie van een WFM-pakket. Vervolgens hebben we een shortlist gemaakt van mogelijke aanbieders en deze partijen hebben we uitgenodigd voor een pitch. In het selectieproces sloot R&R het best aan op de ambities, wensen en behoeften van ALDI in Nederland en op basis daarvan is R&R uiteindelijk ook geselecteerd. De 'look and feel' speelde daarbij een belangrijke rol. Het systeem voelde prettig en gebruiksvriendelijk aan."

“ *In het selectieproces sloot R&R het best aan op de ambities, wensen en behoeften van ALDI in Nederland. De 'look and feel' speelde daarbij ook een belangrijke rol. Het systeem voelde prettig en gebruiksvriendelijk aan.* ”

Project: van implementatie tot het dagelijkse gebruik door de gehele organisatie

“Voor de implementatie en de ingebruikname van R&R hebben we een multidisciplinair projectteam samengesteld. Hiervoor zijn verschillende werkgroepen opgericht: Sales, HR, IT en Change management. De opzet was dat in iedere werkgroep een afgevaardigde van R&R, iemand van de centrale diensten en stakeholders vanuit de verschillende verkoopbedrijven van ALDI in Nederland waren vertegenwoordigd. Een belangrijk onderdeel van het project was de centrale stuurgroep. Zij namen beslissingen op basis van de adviezen van de verschillende werkgroepen.



Op deze manier hebben we vanuit de volledige organisatie de juiste inbreng in het project kunnen zekerstellen. Dit zorgde ervoor dat de belangen evenredig onder de aandacht kwamen en dat de stuurgroep op basis daarvan de juiste besluiten kon nemen. We zijn ervan overtuigd dat deze betrokkenheid een positieve impact heeft gehad op het draagvlak binnen de gehele organisatie. Dit is niet alleen van groot belang voor het project, maar ook in het behalen van de gewenste resultaten op het gebied van workforce management.

Het project stond onder een bepaalde tijdsdruk. In een soort ‘snelkookpan’ zijn we heel snel concreet geworden en hebben we de doelstellingen door strakke samenwerking in een korte tijd weten te realiseren. Als organisatie zijn we echt in transitie en daar sloot dit project goed op aan: onze systemen en processen worden steeds verder gemoderniseerd en dat zie je ook terug in onze winkels en uitstraling.”

De impact van R&R voor ALDI

“De workforce management software van R&R stelt ALDI in staat om sneller en beter inzicht te krijgen in data, waardoor we goed kunnen anticiperen en bijsturen als de situatie daarom vraagt. Veel werkprocessen voor HR en payroll zijn nu geautomatiseerd en inzichtelijk. Dit levert meer efficiëntie en relevante stuurinformatie op.

“

De workforce management software van R&R stelt ALDI in staat om sneller en beter inzicht te krijgen in data, waardoor we goed kunnen anticiperen en bijsturen als de situatie daarom vraagt.

”

Het systeem zorgt ervoor dat de gebruikers bepaalde processen beter opvolgen, waardoor alles met betrekking tot workforce management en Workload Planner (WLP) beter gestroomlijnd verloopt. De stuurinformatie is nu op veel gedetailleerder niveau beschikbaar. Hierdoor kunnen we de verantwoordelijkheid voor de resultaten op de juiste plek leggen en heel gericht sturen.

Je kunt het ook echt zien als een nieuwe manier van werken. Omdat het impact heeft op alle lagen van de organisatie en het werk van sommige afdelingen en medewerkers nu echt anders is ingericht. Verschillende handmatige processen zijn nu geautomatiseerd. Voorheen moesten we op bepaalde vaste momenten echt aan de bak om alles handmatig goed in te voeren. Voor sommige afdelingen zijn de werkzaamheden gewijzigd van invoer van gegevens naar controle uitvoer, iets dat het werk ook leuker en uitdagender maakt.

Daarnaast worden de medewerkers (ongeveer 9.000) van de ALDI filialen en distributiecentra in Nederland nu veel meer en beter betrokken bij het maken van de roosters. Daarbij zorgt het gebruik van de R&R Job App ervoor dat medewerkers veel meer inzicht hebben in bijvoorbeeld actuele roosters, gewerkte uren en verlofsaldi. Het resultaat: meer transparantie en duidelijkheid in het persoonsplanningsproces.

Omdat wetgeving en CAO volledig is geïntegreerd in R&R, hebben we grip op de naleving van bijvoorbeeld de Arbeidstijdenwet en de regelgeving van de VGL-CAO.

Het gaat dus niet alleen om een WFM-systeem voor het organiseren van de planning. Het gaat om een totaalpakket waarmee we als organisatie beter en gericht kunnen sturen op het behalen van de juiste resultaten en alles wat daarbij komt kijken.”



Projectaanpak en algehele samenwerking

“De integrale samenwerking, van de ontwikkel- en implementatiefase tot de gebruiksfase en alles wat erbij komt kijken om het WFM-systeem succesvol te gebruiken, is essentieel voor het behalen van de gewenste effecten. We hebben gezamenlijk een projectteam opgezet dat succesvol heeft samengewerkt.



Je moet echt samen optrekken, met het inbrengen van ervaringen en best practices van beide kanten. Dit zorgt ervoor dat je de juiste vragen stelt en elkaar scherp houdt. Dit draagt sterk bij aan een goed project.

“ Een belangrijk onderdeel van de implementatie waren de trainingen die door R&R verzorgd werden. Hierdoor weten medewerkers hoe ze op de juiste manier met R&R werken en halen ze het beste uit het systeem. ”

Een belangrijk onderdeel van de implementatie waren de trainingen die door R&R verzorgd werden. Hierbij heeft R&R een positieve en flexibele houding aangenomen, waardoor alle gewenste trainingen in een kort tijdsbestek hebben plaatsgevonden. Hierdoor weten medewerkers hoe ze op de juiste manier met R&R werken en halen ze het beste uit het systeem.

Tijdens en ook na de implementatie hadden we wekelijks projectoverleg waarbij de openstaande punten werden besproken. Zo konden we continu op een prettige en gestructureerde manier werken aan verdere optimalisatie.

De samenwerking met R&R is prettig. De medewerkers van R&R zijn toegankelijk. Hierdoor is alles bespreekbaar en kunnen eventuele issues of uitdagingen ook snel worden opgelost als de situatie daar om vraagt.”

“ De samenwerking met R&R is prettig. De medewerkers van R&R zijn toegankelijk. Hierdoor is alles bespreekbaar en kunnen eventuele issues of uitdagingen ook snel worden opgelost als de situatie daar om vraagt. ”



De ondersteuning door R&R

“Goede ondersteuning van gebruikers bij vragen of problemen is van groot belang. We hebben een supportproces afgesproken dat prima functioneert. Positief is dat de supportafdeling van R&R altijd telefonisch beschikbaar is en echt aandacht heeft voor de gebruiker. Hiermee worden eventuele issues snel verholpen en kunnen gebruikers weer aan de slag.

De ontwikkeling en resultaten van WFM voor ALDI in Nederland

“Het is duidelijk dat we mooie resultaten hebben bereikt met de succesvolle samenwerking, de soepele implementatie en het gebruik van R&R in de praktijk. Dagelijks worden meer dan 9.000 medewerkers slim ingepland met behulp van de workforce management software. Onze medewerkers hebben nu altijd inzicht in het actuele rooster, de gewerkte uren, verlofsaldi en meer. We zijn volledig compliant aan wet- en regelgeving en hebben inzicht in alle relevante data en stuurinformatie.

In het begin hadden we nog wel eens te maken met wat weerstand. Het is toch een grote verandering die impact heeft op alle lagen en functies binnen de gehele organisatie. Verandermanagement is dus ook een groot onderdeel van een succesvolle implementatie en borging in de organisatie. Het is mooi en leuk om in de praktijk te zien dat mensen elkaar enthousiasmeren om goed gebruik te maken van het R&R workforce management systeem en de R&R Job App.

“*Het is duidelijk dat we mooie resultaten hebben bereikt met de succesvolle samenwerking, de soepele implementatie en het gebruik van R&R in de praktijk. Dagelijks worden meer dan 9.000 medewerkers slim ingepland met behulp van de workforce management software van R&R.*”



Huidige situatie en vervolgstappen

“R&R is nu volledig geïmplementeerd. De volgende uitdaging is om ook het volledige potentieel ervan te gaan benutten. Er ontstaan ook snel weer nieuwe behoeften en ambities op basis van het systeem, de inzichten en de resultaten die het oplevert. Het is belangrijk om deze behoeften in de organisatie goed te managen.



Een belangrijke volgende stap is het optimaliseren van de beschikbaarheid van technische data, om nog beter in staat te zijn om de resultaten te monitoren en te kunnen sturen richting de toekomst. De recente ontwikkelingen op het gebied van R&R Insights (datagedreven workforce management inzichten) zijn in dat opzicht zeer positief en gaan ons zeker verder helpen in de vervolgstappen.

We hebben veel vertrouwen dat we in samenwerking met R&R weer nieuwe stappengaan zetten, om de processen en resultaten nog verder te optimaliseren.

“ *Onze medewerkers hebben nu altijd inzicht in het actuele rooster, de gewerkte uren, verlofsaldo en meer. We zijn volledig compliant aan wet- en regelgeving en hebben inzicht in alle relevante data en stuurinformatie.* ”

Wil je meer weten over deze interessante case?

Workforce management heeft een grote impact op je organisatie en processen. Ben je benieuwd hoe je R&R effectief en succesvol kan inzetten binnen jouw organisatie? Neem dan contact met ons op. We gaan graag met je in gesprek.



Stef van Dijk

Business consultant



Mart Meijnen

Projectmanager en consultant



Bart Aarsen

Algemeen directeur



Jasper de Krom

Marketing manager

R&R Workforce Management

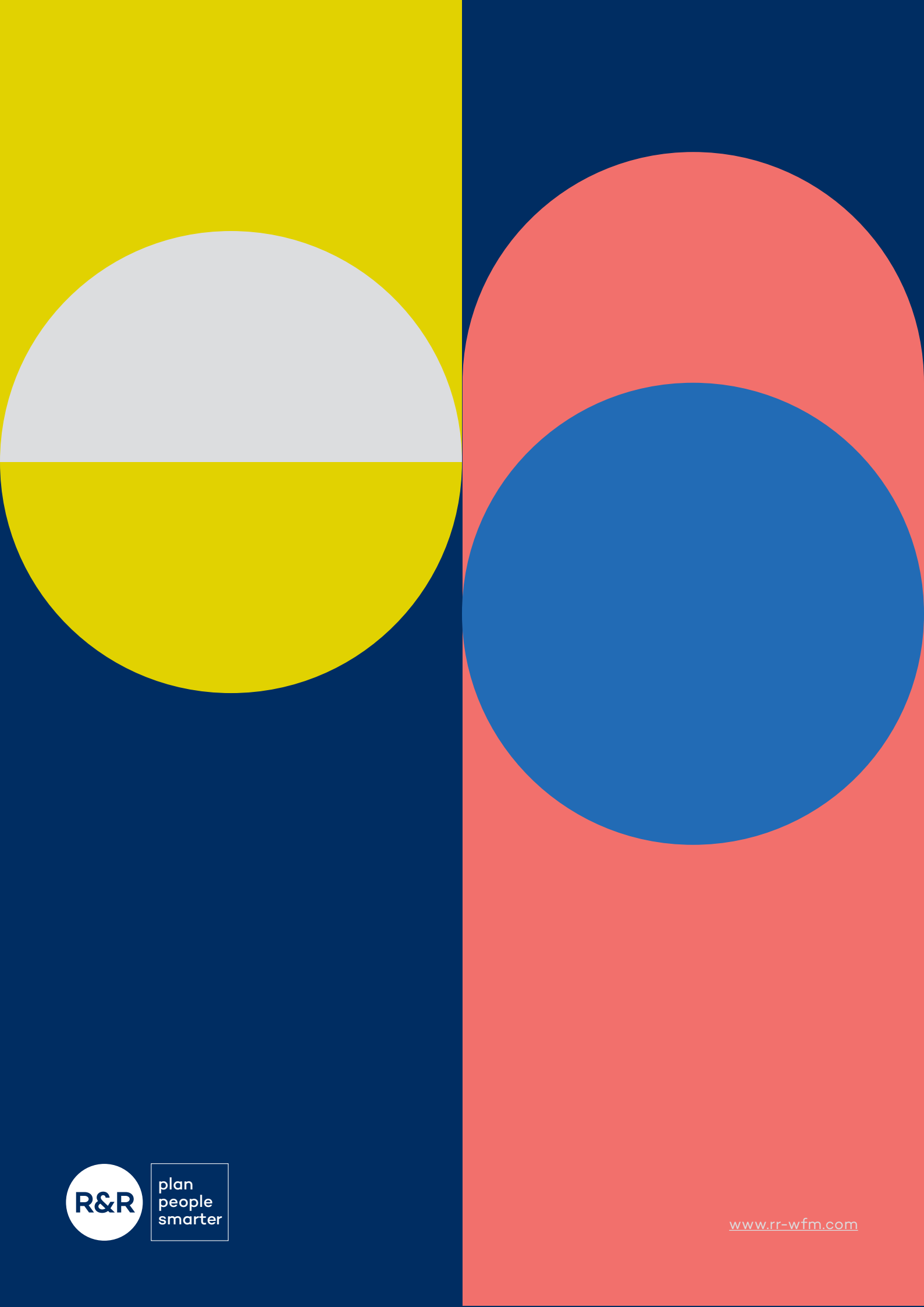
De Smalle Zijde 39
3903 LM Veenendaal

T +31 (0)318 58 28 28

E info@rr-wfm.com

www.rr-wfm.com





plan
people
smarter

www.rr-wfm.com