

Sodexo Nederland stroomlijnt hr-processen met Capgemini en SAP SuccessFactors

Cloudplatform brengt managers en medewerkers bijeen en voorziet in selfservicing

“ Managers hebben direct inzicht in hun teamsamenstelling. Ook kunnen ze zelf processen initiëren, zoals het wijzigen van uren. SuccessFactors heeft zo voor zowel medewerkers als managers de transparantie en efficiency van hr-processen vergroot. ”

Alice Diels
hr-directeur Sodexo Nederland

Sodexo Nederland heeft een aantal van haar belangrijkste hr-processen gestandaardiseerd op SAP SuccessFactors. Het cloudplatform vergroot de efficiency van hr-processen en geeft medewerkers en line managers meer inzicht in en controle over hun eigen hr-processen. Daarnaast is hiermee de basis gelegd voor toekomstige innovaties. Capgemini ondersteunde de technische en organisatorische implementatie.

Sodexo is wereldwijd marktleider in Quality of Life-services. Het bedrijf is gespecialiseerd in onder andere foodservices en integrated facilitymanagement voor diverse organisatietypen, van scholen, ziekenhuizen, kantoren tot overheidsgebouwen en penitentiaire inrichtingen. Door de aard van de werkzaamheden werkt een groot aantal van de medewerkers van Sodexo veelal op locatie bij de klant. Toch moet de organisatie efficiënt en als één team kunnen opereren.



Tussenschakel

In de oude situatie was dat een uitdaging. Op het gebied van de efficiency was er duidelijk ruimte voor verbetering. “Veel hr-processen verliepen via fysieke formulieren, waarbij de hr-businesspartner fungeerde als tussenschakel. Hierdoor was het voor de betrokkenen niet altijd even duidelijk wat de status was”, vertelt Alice Diels, hr-directeur bij Sodexo Nederland. Ook transparantie was een uitdaging. Sodexo is gestructureerd in verschillende teams die de klant op locatie serviceren. De juiste informatie over medewerkers is essentieel voor first line managers en hun leidinggevenden.”

Er was dan ook een grote behoefte aan een hr-omgeving die de informatie bij elkaar brengt, de transparantie vergroot en processen vereenvoudigt en standaardiseert. Sodexo Nederland koos voor SAP SuccessFactors. In maart 2018 ging het nieuwe cloudplatform in één keer live voor de organisatie.

“Daar ging een grondige voorbereiding aan vooraf”, vertelt Judith Blom, Senior Consultant Digital HR bij Capgemini. “We hebben eerst de belangrijkste hr-processen gedefinieerd die voor standaardisatie in aanmerking kwamen. Vervolgens hebben we draagvlak gecreëerd bij de line managers. Voornamelijk door hen heel goed te informeren over de aanstaande veranderingen. Daar hebben we veel energie in gestoken. Ten slotte is er een callcenter ingericht waar managers en medewerkers terecht kunnen met hun vragen.”

Efficiënter en transparanter

De komst van SuccessFactors heeft veel hr-processen voor medewerkers sterk vereenvoudigd. Veel zaken kunnen ze op eigen initiatief afwikkelen, via een portal. Ze hebben in een beveiligde omgeving toegang tot hun bank- en adresgegevens en kunnen hun salarisstrook raadplegen.

Ook managers plukken als ze er eenmaal aan gewend zijn de vruchten van het nieuwe cloudplatform, aldus Diels: “Ze hebben direct inzicht in hun teamsamenstelling. Ook kunnen ze zelf processen initiëren, zoals het wijzigen van uren. SuccessFactors heeft zo voor zowel medewerkers als managers de transparantie en efficiency van hr-processen vergroot.”

Alles volgens de standaard

Het nieuwe cloudplatform bracht ook veel organisatorische veranderingen met zich mee. Met de komst van SuccessFactors heeft Sodexo de belangrijkste hr-processen voor de organisatie gestandaardiseerd. Dat vroeg wel om een andere mindset. Blom: “Voorheen ging Sodexo Nederland uit van de eigen processen, wensen en eisen, en zocht vervolgens naar een best passende oplossing. Dit kan bij een doorontwikkeling leiden tot het feit dat niet teruggerepen kan worden op kostenefficiëntere, reeds beschikbare standaardoplossingen. De implementatie van SuccessFactors heeft ertoe geleid dat we veel meer denken vanuit de mogelijkheden van het systeem. We hebben samen met Sodexo alle hr-processen zoveel mogelijk aangepast aan de best practices van SuccessFactors. Dat scheelt enorm veel maatwerk.”

Diels vult aan: “Bovendien investeren we nu in de verbeteringen van de kwalitatieve contactmomenten tussen hr en onze interne klanten. Het directe contact wat nog wél nodig is, moet echt goed zijn. Op die aandacht kunnen we ons nu ook veel meer richten, omdat dankzij de automatisering hr-ondersteuning bij veel processen niet meer nodig is.”

Data-analyse

Sodexo kijkt de komende tijd hoe het de functionaliteit van SuccessFactors nog beter kan benutten. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar de mogelijkheden rondom data-analyse. “Managers kunnen dan op basis van inzichten uit data beter onderbouwde beslissingen nemen. Daar willen we ons de komende tijd op richten.”

Capgemini Nederland B.V.

Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht

Tel. +31 30 689 00 00

www.capgemini.com/nl-nl