

Ten Brink Foodretail zet R&R-Web software van De Vries WFM in voor intern ondernemerschap

R&R-Web ondersteunt stafmanagers bij behalen doelstellingen

Ten Brink Foodretail, een franchiseonderneming van C1000, hecht sinds haar oprichting veel waarde aan het ondernemerschap. Met als uitgangspunt *meten is weten* maakt de supermarkt gebruik van automatisering en van adviesdiensten voor de optimalisatie van haar winstmarges.

Al in 1998 werd er een geautomatiseerd kloksysteem door Ten Brink Foodretail ingevoerd, om het management meer inzicht te geven in de werkelijk gewerkte uren. Ook werd er gebruikgemaakt van Resoft, een pakket voor de financiële huishouding. Beide systemen waren niet met elkaar geïntegreerd. Om de gegevens uit het kloksysteem in Resoft in te voeren was veel handwerk vereist. Voor de personeelsplanning werd er met Excel-sheets gewerkt. Dat resulteerde in veel gepuzzel en interne discussies over de budgetten, zonder dat er direct goede overzichten beschikbaar waren.

Omdat het management van Ten Brink Foodretail veel verantwoordelijkheid neerlegt bij haar kader, moest er duidelijkheid komen in de te behalen productiviteit van de medewerkers. Op basis van een normeringsonderzoek, uitgevoerd door Bureau Jurjen de Vries, werden voor de eigen winkel de normtijden voor alle activiteiten in kaart gebracht. Dat diende als uitgangspunt om metingen te kunnen doen en medewerkers aan te sturen.

Marleen van der Steen is assistent Supermarktmanager en verantwoordelijk voor HRM bij Ten Brink. Zij verduidelijkt: "Je kunt niet zomaar algemene retailnormeringen gaan toepassen op een individuele supermarkt; dat schept een verkeerd beeld. Afstanden verschillen, de indeling verschilt, en ook activiteiten kunnen anders ingevuld worden. Zo werkt onze slager bijvoorbeeld nog ambachtelijk, waardoor bepaalde werkzaamheden meer tijd kosten."

Na afronding van het normeringsonderzoek ging het management van Ten Brink op zoek naar een automateringsoplossing om het planningsproces eenvoudiger en transparanter te maken. Via Bureau Jurjen de Vries kwam De Vries Workforce Management Solutions in beeld met het product R&R-Classic. Dit pakket sloot goed aan bij de normeringen van Jurjen de Vries en kon gekoppeld worden aan het automatische kloksysteem en aan Resoft. Van der Steen zegt hierover: Wij sturen onze organisatie op omzet per gewerkt uur (OPWU). In R&R-Classic was het mogelijk om *van dag tot dag* bij te houden wie je het beste kon bellen bij bijvoorbeeld

ziekte, zonder dat je kosten teveel stegen. Je moet er bij vervanging namelijk rekening mee houden dat niet iedere medewerker hetzelfde kostprijsuurloon (KPU) heeft. Ook wil je heel goed de toeslaguren in de gaten houden, die kostenverhogend werken.

Professionalisering

Hoewel Ten Brink tevreden was over het gebruik van R&R-Classic, waren er toch een aantal verbeterpunten. De belangrijkste daarvan waren de 'single user'-interface en de beperking dat de software alleen in de supermarkt zelf gebruikt kon worden. Van der Steen zegt hierover: "De medewerkers van de administratie, het supermarktmanagement en de vijf afdelingsmanagers moesten bij het systeem kunnen. Het betekende in de praktijk dat de mensen soms op elkaar moesten wachten."

In combinatie met het feit dat de R&R-Classic software voor personeelsplanning op termijn uitgefaseerd zou worden, ging de retailer op zoek naar een opvolger. Daarbij viel de appel uiteindelijk niet ver van de boom. R&R-Web was een logische keuze, omdat de Alphenese supermarkt het product en de organisatie al goed kende. "Het management en de afdelingshoofden van Ten Brink kenden de logica van het systeem al vanuit R&R-Classic, waardoor we heel snel een migratie hebben kunnen doen. We waren binnen twee maanden over van de Classic-versie naar R&R-Web", vertelt Van der Steen.

Bij de overstap naar de nieuwe webversie van de planningssoftware springt een aantal voordelen in het oog. Het feit dat R&R-Web multi-user is en webgebaseerd, heeft veel invloed gehad op de manier van planningen maken bij Ten Brink. Management en kader hebben nu direct en ongeacht hun locatie inzicht in de werkelijke kosten versus de prognose. Daarnaast is het mogelijk om vanuit R&R-Web één op één exports te doen naar AFAS Profit Retail, de opvolger van Resoft, waardoor veel handmatig werk geautomatiseerd wordt. Dit verkleint ook de foutkans in het proces vanaf prognose tot en met verloning.

Voor Marleen van der Steen is de waarde van R&R-Web overduidelijk: "R&R-Web helpt onze organisatie steeds verder te professionaliseren. Het gaat er in onze branche om dat je dagelijks moet kunnen sturen. Daarvoor is een goede planning binnen budget vooraf, en een goed inzicht in de realisatie onontbeerlijk. Door de automatisering van de personeelsplanning kan de ondernemer zijn handen vrijmaken voor strategische activiteiten. Door alles vast te leggen in een systeem, worden werkzaamheden overdraagbaar. Hierdoor hoef je bij ziekte of personeelwissel op het niveau van afdelingsmanagement niet veel tijd en geld te verliezen."