

◆ Case Study

Höchste Qualität und bester Service





Höchste qualität

und bester Service

Die unternehmerische Zielsetzung von HAVI Logistics ist ambitioniert: Der Logistik-Dienstleister mit Stammsitz in Duisburg-Rheinhausen will durch höchste Qualität und besten Service 100 Prozent Kundenzufriedenheit erreichen.

Auf die Qualität und Frische von Nahrungsmitteln müssen sich Konsumenten und Verkäufer verlassen können, und das bedingt eine funktionierende Logistik! Schon mit der Unternehmensgründung vor mehr als einem Viertel Jahrhundert hat sich HAVI Logistics dazu verpflichtet, allen Ansprüchen nach höchster Lebensmittelsicherheit, einer zuverlässigen Steuerung der Lieferkette und innovativen Logistikkonzepten gerecht zu werden. Als "Global Lead Logistics Provider" unterstützt das Unternehmen seine Kunden mit umfassenden logistischen Dienstleistungen im Sinne des "one stop shopping". Als wichtiger Partner u.a. von McDonald's in Sachen Distribution koordiniert und optimiert HAVI Logistics beispielsweise die Abläufe innerhalb der Lieferkette vom Produzenten bis in die annähernd 1.300 deutschen und luxemburgischen Restaurants des Marktführers in der Systemgastronomie. In Europa sorgen über 4.800 Mitarbeiter unter dem Namen HAVI Logistics für die zuverlässige Belieferung von Quick-Service-Restaurants, Tankstellenshops und Catering-Unternehmen mit Food- und Nonfood-Artikeln.


Situation

"Zufriedene Kunden können nur mit engagiertem Personal erreicht werden. "In unseren regelmäßig durchgeführten systematischen Befragungen konnten wir den Zusammenhang von Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit statistisch signifikant nachweisen. Deshalb hängt der ökonomische Erfolg von HAVI Logistics sehr davon ab, wie sehr sich die Mitarbeiter mit ihrer Arbeit und ihrem Unternehmen identifizieren", umreißt Christian Schulten, Manager Learning & Development bei HAVI Logistics die grundlegende Herausforderung. Mit anderen Worten: Nur wenn Qualifikation, Kreativität und Motivation der Mitarbeiter stimmen, kann sich HAVI Logistics im umkämpften Geschäft der Distributions- und Logistik-Dienstleistungen für die Nahrungsmittelindustrie behaupten und die Position in neuen Märkten ausbauen. Dies macht eine Professionalisierung der Personalarbeit in der gesamten Unternehmensgruppe unverzichtbar, um HR zu einem wirklichen Business Partner des Managements zu machen.

Lumesse* Lösung

"Wir sind im Dienstleistungsgeschäft aktiv. Die Art und Weise, wie unsere Mitarbeiter ihre Arbeit machen, ist entscheidend für den Erfolg", erklärt Christian Schulten. Übersetzt für die Personalarbeit bedeutet diese Vorgabe, dass HR es nicht mehr bei der traditionell eher administrativen und abrechnungstechnischen Ausrichtung belassen darf. Im Gegenteil! "Moderne Personalarbeit muss die Entwicklung der Unternehmensprozesse unterstützen", so der Manager Learning & Development bei HAVI Logistics. Voraussetzung hierzu sind organisationsweit standardisierte Prozesse und Informationen, die die Organisationsentwicklung strategisch und operativ begleiten.

In einem ersten Schritt konzipierte ein Team um Christian Schulten ein Kompetenz- und Prozessmodell zur Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung, dass die Grundlage des neuen HR Talent Management bildet. Im Anschluss suchte man zur Umsetzung eine geeignete Software-Plattform. Den Auswahlprozess prägten neben Kriterien wie Funktionsumfang, flexible Anpassungsmöglichkeit und einfache Bedienung insbesondere die Aspekte internationale Nutzung sowie nachweisliche Stabilität.



Schnell kristallisierte sich ETWeb als geeignete Basis heraus, da die Software von Lumesse in allen Punkten überzeugen konnte. "Das Produkt passt und die Kosten/ Nutzen-Ratio ist stimmig", begründet Christian Schulten die Wahl.

Auf Grundlage von ETWeb entwickelte HAVI Logistics mit Unterstützung von Beratern der Lumesse die Lösung My T - The HAVI Logistics Talent Management Software. Das Programm unterstützt alle wichtigen Standardprozesse in der Personalarbeit. Auf Grundlage des Kompetenz- und Prozessmodells zur Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung werden die Prozesse zum Performance Management, Skill- & Kompetenz-Management, Weiterbildungs- & Trainingsmanagement, Compensation Management zur Gestaltung marktgerechter Vergütungsstrukturen sowie Laufbahn- & Nachfolgeplanung umgesetzt und sukzessive in den einzelnen Unternehmen von HAVI Logistics eingeführt.

Ein wesentlicher Bestandteil der Personalarbeit bei HAVI Logistics ist die systematische Ziel- und Leistungsbeurteilung. Aus den operativen und strategischen Unternehmenszielen werden für die Führungskräfte und

kaufmännischen Mitarbeiter individuelle Zielvereinbarungen abgeleitet. Einmal jährlich wird im Personalgespräch mit den jeweiligen Vorgesetzten die Erreichung der Ziele diskutiert und beurteilt. Auf Grundlage des Gesprächs werden mit Blick auf die kommenden Aufgaben die individuellen Entwicklungsmaßnahmen vereinbart. Die Mitarbeiter-Profile nach dem Kompetenzmodell bilden zugleich eine ausgezeichnete Basis, Talente und Potenziale zu identifizieren und gezielt zu fördern. Diese Erkenntnisse münden in die Laufbahn- & Nachfolgeplanung, die Effekte von Veränderungen transparent macht und das Risiko drohender Vakanzen deutlich mindert.

Ergebnis

"Wir spielen jetzt in einer anderen Liga. Die HR-Professionalisierung steigert den positiven Effekt von HR für das Unternehmen", bilanziert Christian Schulten die ersten Erfahrungen mit My T - The HAVI Logistics Talent Management Software. In Verbindung mit umfangreicher Management Qualifizierung ist ETWeb sehr hilfreich in der Durchsetzung systematischer HR Prozesse in

der gesamten Unternehmensgruppe. Die Standardisierung zahlt sich insbesondere bei HAVI Logistics Unternehmen in Europa aus, die aufgrund ihrer Größe kaum eigene HR-Abteilungen institutionalisieren können. Gleichzeitig reduziert die Ressourcenoptimierung den anfallenden Administrationsaufwand für die HR-Abteilung. Sie verfügt nun über den erforderlichen Freiraum, die Rolle als Business Partner für das Management aktiv wahrzunehmen.

Die Standardisierung und Systematik in der HR-Arbeit führt zu einheitlichen Grundsätzen und Maßstäben in der Beurteilung von Kompetenz und Potenzial. Auf der strategischen Ebene hilft die Lösung, aus den allgemeinen Unternehmenszielen die Zielvorgaben abzuleiten. Die neuen Reporting- und Controlling-Funktionen erleichtern den objektiven Vergleich der Performance und des Potenzials der einzelnen Mitarbeiter. Das schafft die Voraussetzung, leistungsorientierte Vergütungsstrukturen als auch ein strategieorientiertes Nachfolgemanagement zu etablieren.

“

Mit unseren Talent Management-Prozessen und unserer Software My T schaffen wir die Grundlage, HR zum echten Business Partner des Managements zu machen. Denn wir sind überzeugt, dass unser wertvollstes Kapital das Wissen, die Erfahrung, Kreativität und Motivation unserer Mitarbeiter ist.

”

HAVI Logistics

“Von dieser durchgängigen Transparenz über die wesentlichen Personalkennziffern profitieren alle Beteiligten, nicht nur das Management“, erläutert Christian Schulten. “Denn auch die Mitarbeiter sehen, wie sich ihre Ziele mit denen des Vorgesetzten verbinden. Sie wissen, was sie selbst zum Unternehmenserfolg beitragen und wie sich ihre individuelle Leistung auszahlt.“

Bereits mit dem Namen My T - The HAVI Logistics Talent Management Software verdeutlicht der Logistikdienstleister zudem, dass die Mitarbeiterentwicklung einen Schwerpunkt bildet. “Auch wenn wir durch die weltweite Vereinheitlichung der Marke HAVI Logistics als Unternehmen attraktiver für Bewerber sind, können wir unseren Bedarf auf dem freien Markt nicht decken“, so Christian Schulten. “Deshalb investieren wir in unsere eigenen Talente.“ Die Optimierung der internen Ressourcen durch Weiterbildung und Qualifizierungsmaßnahmen verhindert zum einen, dass Knowhow- und Skill-Engpässe das Unternehmenswachstum gefährden. Zum anderen reduziert die individuelle Karriereplanung das Abwanderungsrisiko der

besten Talente. Dass My T über eine Verbindung zum Angebot des Qualifizierungs-Anbieters Haufe Akademie verfügt und aus dem Training-Modul heraus die direkte Anmeldung erfolgen kann, ist ein zusätzlicher kleiner Baustein in dieser Hinsicht. Die Prozessdurchgängigkeit führt zu einem deutlichen Effizienzgewinn in Form von “Frustrationsreduktion“ auf Mitarbeiterseite, da Reibungsverluste in Folge von Medienbrüchen ausgeräumt sind und beantragte Qualifizierungsmaßnahmen nun zügig genehmigt und umgesetzt werden können.



Zusammenfassung

Lösung: ETWeb
Branche: Logistik
Land: Deutschland
Mitarbeiter: 4.800

HAVI Logistics weiß, dass das Wissen, die Kreativität und Motivation der Mitarbeiter das wertvollste Kapital ist. Denn zuerst und vor allem sind es Menschen und keine Maschinen, die Dienstleistungen vollbringen. Deshalb besitzen die Mitarbeiter und ihre Entwicklung in dem Unternehmen einen zentralen Stellenwert.

HAVI Logistics professionalisiert das HR Management und etabliert europaweit My T, eine Talent Management Software auf Basis von ETWeb. Die Lösung unterstützt alle wichtigen Kernprozesse in

der Personalarbeit, um Talente, Performance, Kompetenz und Kreativität der Mitarbeiter zu fordern und zu fördern.

HAVI Logistics hat die Voraussetzung für die professionelle Personalarbeit geschaffen. Leistungs- und Potenzialbewertung als auch Entwicklungsplanung der Mitarbeiter erfolgen nach einheitlichen Standards. Die weitreichende Transparenz macht Unternehmensziele auf allen Ebenen sichtbar und fördert Beurteilungsgerechtigkeit.

Über Lumesse

Lumesse versteht als einziger globaler Anbieter auch die lokalen Aspekte Ihrer Talent Management Strategie. Wir unterstützen unsere Kunden überall auf der Welt, die richtigen passenden Talente zur richtigen Zeit und am richtigen Ort zu finden, zu binden und zu entwickeln. Durch die kulturelle Vielfalt unseres Teams und mit lokaler Präsenz entwickeln wir Talent Management Lösungen, die so arbeiten wie unsere Kunden arbeiten - als Individuum oder als Gruppe! Denn nirgends auf der Welt sind Menschen, Organisationen oder Kulturen völlig gleich. In unseren Augen sind Unterschiede eine Stärke und keine Schwäche.

Mehr als 1.700 Kunden arbeiten mit uns und unseren Lösungen in über 70 Ländern, weil sie erkannt haben, dass Engagement, Innovationen und Werte von Menschen geschaffen werden. Wir unterstützen unsere Kunden dabei, das volle Potenzial ihrer Mitarbeiter in ihrem Unternehmen zu entwickeln. Unsere integrierte Talent Management Lösung ist global, intuitiv, sicher und in mehr als 50 Sprachen verfügbar.

Lumesse Büros und Partner sind in mehr als 40 Ländern vertreten, so auch in EMEA, in den Vereinigten Staaten und in Asien. Sie finden Ihren lokalen Ansprechpartner unter:

www.lumesse.de/kontakt

