

## McDonalds, UK

### Besprochene Reflexis Lösungen

- Workforce Manager
- Employee Self-Service
- Time and Attendance

### Kurzinformationen

- Mehr als 1.200  
Geschäfte und 85.000+  
Mitarbeiter

### Handel

- Schnell-Restaurant



*„Die veraltete IT-Plattform schränkte die Geschäftsprozesse, im Hinblick auf die Datenlieferung und die Zeit, die zur Erledigung von Aufgaben gebraucht wurde, stark ein. Ein neues, in sich schlüssiges System wurde benötigt, welches die sich ständig verändernden Anforderungen der Mitarbeiter und des Geschäfts unterstützt und dabei innovativ ist.“*

- Personnel Today

McDonald's betreibt mit 35.000 Filialen die weltweit größte Schnellrestaurant-Kette. Rund 68 Millionen Kunden werden täglich in 119 Ländern bedient.

Europa ist für McDonald's die am schnellsten wachsende geografische Region. Deutschland, Frankreich und Großbritannien (UK) sind hier die größten Märkte.

McDonald's UK verzeichnete in den vergangenen fünf Jahren ein überdurchschnittliches Wachstum mit einem entsprechend steten Anstieg der Mitarbeiterzahl. Zudem hatte es zahlreiche Veränderungen in der Gesetzgebung, der Technologie und der Erwartungshaltung von Mitarbeitern, wie auch neue Betriebs- und Personalprozesse gegeben. Das vorhandene Personalsystem war den neuen Rahmenbedingungen nicht mehr gewachsen.

## Projektübersicht

McDonald's UK ist Vorreiter für den europäischen Markt und begann mit einer Analyse des internen Systems. Als Ersatz für das mittlerweile veraltete und nicht mehr leistungsfähige System wurde ein neues gesucht, welches

- eine effektive Personaleinsatzplanung und die Erstellung von Schichtplänen ermöglicht.
- eine korrekte Gehaltsabrechnung vereinfacht.
- einen strukturierten Kommunikationsfluss von Vertriebs- und Personalberichten bietet und somit Managern wie auch Mitarbeitern leichten Zugriff auf die aktuellsten Informationen ermöglicht.

Mitarbeitern mehr Gestaltungsmöglichkeiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Regeln, zum eigenen Dienstplan gibt (Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit).

Unter Berücksichtigung all dieser Faktoren sah McDonald's UK die Möglichkeit, Umsetzung und Effizienz der Strategien im Personalmanagement und Kundendienst durch Einführung einer modernen, integrierten Personalmanagement-Plattform maßgeblich zu verbessern. Das Unternehmen bat mehrere führende Softwareanbieter um Angebote für eine vollintegrierte Personalmanagement-Lösung.

## Projektumsetzung

Die Wahl fiel auf die Workforce Management Lösungen von Reflexis Systems. Angesichts der einzigartigen Merkmale der Restaurants war die Funktionalität, Benutzerfreundlichkeit und die umfassenden Konfigurationsmöglichkeiten überzeugend und ausschlaggebend. Zudem konnte Reflexis Systems erwiesenermaßen eine schnelle Einführung realisieren, bot einen ausgezeichneten Kundendienst sowie eine Plattform integrierter Lösungen basierend auf einer gemeinsamen Architektur.

McDonald's UK entschied sich für die Anwendungen

- Workforce Manager™ - für Prognosen, Kosten- und Personaleinsatzplanung,
- Time and Attendance™ - für alles rund um die Zeiterfassung,
- Employee Self-Service™ - für die Mitarbeiterselbstverwaltung.

Die Implementierung erfolgte in Etappen von jeweils 150 Restaurants gleichzeitig und war nach einer Roll-out-Phase von 6 Monaten im Sommer 2014 in sämtlichen 1.300 Restaurants in Großbritannien abgeschlossen.

## Projektresultate

Workforce Manager™, Time and Attendance™ und Employee Self-Service™ von Reflexis Systems bilden zusammen mit Oracle HR den Kern der Personalverwaltungsplattform „PeopleStuff“.

Es wurden weitere 21 Schnittstellen mit wechselseitigem Datenfluss zu insgesamt 16 unterschiedlichen Systemen aufgebaut, zum Beispiel zur Lieferkette, woher Daten für die Erstellung von Prognosen zu Produktmix, Personaleinsatz und Umsatz herangezogen werden.

McDonald's UK konnte umgehend Wertschöpfung aus der neuen Plattform generieren.

- Die benutzerfreundliche, integrierte und automatisierte Lösung erfüllt die Anforderungen des Unternehmens für einen vergleichsweise geringen Verwaltungs- und Gesamtaufwand.
- Manuelle Systeme, die umständlich und fehleranfällig waren, wurden durch effiziente, automatisierte ersetzt und verschlanken den administrativen Zeitverbrauch von Restaurantleitern drastisch. Zeiterparnis und verkürzte Reaktionszeiten auf ungeplante Situationen ermöglichen Restaurantleitern, sich auf die Führung von Mitarbeitern und Restaurants zu konzentrieren, was zu einem besseren Kundenerlebnis beiträgt.
- Die neue Form der Dienstplannerstellung ermöglicht Restaurantleitern, die unterschiedlichen Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter in Betracht zu ziehen.
- Über „Crew Screens“ haben Mitarbeiter Zugriff auf ihre Dienstpläne. Zeiterfassungsdaten können unkompliziert verwaltet werden. Urlaub, Mehrarbeit oder Schichtwechsel können in Übereinstimmung mit den Geschäftsrichtlinien beantragt und zeitnah vom Leiter bearbeitet werden. Die Möglichkeit zur Selbstverwaltung bietet Flexibilität und wird von den Mitarbeitern als Erhöhung der Qualität ihres Arbeitslebens empfunden.
- Genauere Kostenplanungen und Prognosen mit der Möglichkeit, rasch auf Änderungen im Geschäftsumfeld zu reagieren, verbesserten die Effizienz und Genauigkeit von Strategien für das Personalwesen und für die Kundenbindung.

## Return on Investment

Durch die Implementierung erzielte McDonald's UK folgende Renditen:

- Die von Restaurantleitern für das Erstellen von Dienstplänen benötigte Zeit konnte um 4 Stunden pro Woche reduziert werden.
- Die Effizienz und Genauigkeit der Prognose zur Umsatzerwartung per Stunde verbesserte sich um 12,5 %.
- Reduzierung des Arbeitsaufwandes um 0,36 %.
- Steigerung des Gewinns um 0,81 % in Pilotrestaurants.
- Alle festgelegten Ziele und Nutzen hieraus für das Unternehmen wurden realisiert, unter anderem Self-Service mit Fernzugriff für alle Mitarbeiter, mehr Effizienz bei administrativen Aufgaben und höhere Genauigkeit bei den Dienstplänen.

- Reduzierung der durchschnittlichen Mitarbeiterfluktuation um 8 %.
- In der Bewertung der in 2013 durchgeführten Mitarbeiterumfrage erzielte Mitarbeiterbindung durchschnittlich 95 %.



Reflexis Systems, Inc. 3 Allied Drive, Suite 400 Dedham, MA 02026, USA

[www.reflexisinc.com](http://www.reflexisinc.com) | [info@reflexisinc.com](mailto:info@reflexisinc.com) | Amerika: +1.800.781.3609 | Europa: +44.1256.857.310

Copyright © Reflexis Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Reflexis und das Reflexis-Logo sind Warenzeichen von Reflexis Systems, Inc. Alle anderen genannten Unternehmens- und Produktnamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.