



Kundenerfolgsgeschichte | Personalwesen

Heinen's

Heinen's erzielt Marktexpansion mit cloudbasierter HR-Lösung

Die Herausforderung

Im Jahr 1929 öffnete auf der Ostseite von Cleveland eine kleine Metzgerei. Über die Jahre entwickelte sich Heinen's zu einer erfolgreichen Qualitäts-Supermarktkette, die 2010 17 Filialen in Nordost-Ohio zählte.

Das nächste Ziel der Kette war der Markteintritt in den Großraum Chicago, nur stellte das Unternehmen fest, dass seine HR-Prozesse nicht mithalten würden. Der kleine Aktenraum des Unternehmens beherbergte bereits vier Mitarbeiter, die gemeinsam mit den Personalakten und Gesundheitsdokumenten der Belegschaft den Raum bereits komplett in Anspruch nahmen.

Die Lösung

Vor der Einführung von OnBase von Hyland erzeugten die manuellen HR-Prozesse von Heinen's zu viel Papierabfall und zwangen die Mitarbeiter, stundenlang Papier abzulegen und nach Informationen zu suchen. „Wir mussten uns einfach aus dem Papierberg herausgraben. Vor 2012 war unser Unternehmen kleiner. Über die nächsten paar Jahre würden wir viel Wachstum erleben, und wir erkannten, dass die aktuellen Prozesse unserer Expansion im Wege stehen würden“, erklärt Jennifer Anno, Leiterin für Gesundheit und Sicherheit bei Heinen's.

Von doppelter Bearbeitung und getrennten Kalkulationstabellen bis hin zu Problemen für die Filialen aufgrund von veralteten Formularen für Statusänderungen war es klar, dass die Prozesse überdacht werden mussten.

Heinen's entschied sich für eine in der Cloud gehosteten OnBase-Lösung, um die Verwaltung von Mitarbeiterinformationen zu vereinfachen. Bei über 90 Arten von digitalen Personaldokumenten für jeden Mitarbeiter bietet OnBase eine schnellere, sicherere Möglichkeit, Mitarbeiterdateien zu speichern, aufzurufen und zu teilen. Dokumente im Zusammenhang mit einer Personalangelegenheit können jetzt beispielsweise über die



KUNDE

Heinen's

BRANCHE

Einzelhandel

GRÖSSE

23 Standorte

STANDORT

Nordost-Ohio und Chicago

ABTEILUNGEN MIT ONBASE-IMPLEMENTIERUNG

Personalwesen

Mit über 90 Arten von digitalen Personaldokumenten für jeden Mitarbeiter bietet OnBase eine schnellere, sicherere Möglichkeit, Mitarbeiterdateien zu speichern, aufzurufen und zu teilen.

Outlook-Integration geteilt werden. Die Mitarbeiter können die Dateien von OnBase aus senden oder ins System hochladen – und das, ohne ihren E-Mail-Client zu verlassen. Und mit Remote-Zugriff auf Personaldokumente haben die HR-Mitarbeiter die Flexibilität, an verschiedenen Orten in der Filiale zu arbeiten, weil sie nicht an einen bestimmten Aktenschrank gebunden sind.

So hat Heinen's durch die OnBase Workflow-Automatisierung die Beschleunigung wichtiger HR-Prozesse erzielt, beispielsweise Mitarbeiterstatusänderungen, Urlaubsanträge und die Bestätigung von Richtlinien und Verfahren. Darüber hinaus arbeiten die Personalsachbearbeiter mit OnBase WorkView|Case Manager zur Bearbeitung von längeren Abwesenheiten und kurzfristiger Arbeitsunfähigkeit. Die Lösung bietet auf einem einzigen Bildschirm eine 360-Grad-Ansicht sämtlicher Informationen und Unterlagen für den jeweiligen Antrag.

Warum Cloud-Hosting? Bob Walters, Geschäftsanalyst und OnBase-Systemadministrator für Heinen's, erklärt, dass das Hosting von Informationen vor Ort ineffizient und risikoträchtig gewesen wäre. „Wir hatten schon einmal Lösungen gehostet, und wir wussten, dass wir nicht ins Rechenzentrumsgeschäft einsteigen wollten, denn das ist teuer und schwierig. Die Verwaltung eines Servers allein ist schon eine große Aufgabe. Und was, wenn der Server durch einen Zwischenfall zerstört würde? Wir wollten mit Sicherheit wissen, dass die Daten außerhalb des Gebäudes gepflegt werden.“ Ein weiterer Bonus einer Cloud-gehosteten OnBase-Lösung sind laut Walter die Upgrades, die komplett von Hyland aufgespielt werden.

Kaum zu glauben, aber Heinen's konnte die Expansion in den Chicagoer Markt bewältigen, ohne im Hauptsitz weiteres Personal einzustellen. „Von 2011 bis 2012 ist das Unternehmen um 20 bis 25 % gewachsen und hat vier neue Filialen eröffnet. Aber wir arbeiten noch immer mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern in der Personalabteilung“, erklärt Bob Walters.

Heute werden die Personaldokumente und -prozesse für die 3393 Mitarbeiter von Heinen's in 23 Supermarktfilialen, dem Hauptsitz, zwei Lagern und der kürzlich eröffneten Produktionsstätte nahtlos über die zentrale Personalabteilung abgewickelt. Für Bob Walters zählt der verbesserte Kundenservice zu den größten Vorteilen dieser rationalisierten Bearbeitung. „Dank OnBase können wir unseren Kunden einen besseren Service bieten“, so Bob Walters. „Wir sind ein Supermarkt, und jetzt können wir uns auf unsere Stärken konzentrieren.“

„Von 2011 bis 2012 ist das Unternehmen um 20 bis 25 % gewachsen und hat vier neue Filialen eröffnet. Aber wir arbeiten noch immer mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern in der Personalabteilung.“
– Bob Walters, Geschäftsanalyst, Heinen's

Der Unterschied

Direkter Zugriff auf Dokumente und Informationen:

Die Sachbearbeiter haben Zugriff auf Mitarbeiterinformationen, ganz gleich, ob sie in der Zentrale oder in einer Filiale, einem Lager oder an einem Produktionsstandort arbeiten.

Besserer Kundenservice: Die Organisation und ihre Mitarbeiter wurden von frustrierenden, papierbasierten Prozessen befreit und können sich nun auf die Servicequalität für ihre Supermarktkunden konzentrieren.

Verringertes Risiko: Cloud-Hosting stellt sicher, dass alle Mitarbeiterinformationen außerhalb der Räumlichkeiten sicher gespeichert werden.

Nahtlose Skalierung: Die Personalsachbearbeiter können ihre Zeit effizienter einteilen, und es müssen trotz der Expansion keine weiteren Mitarbeiter eingestellt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter OnBase.com/de/Personalabteilung »