Workforce management in lockdown: vijf tips voor retailers

18-03-2021 12:20



Sinds de coronacrisis staat de wereld van de retail en e-commerce op zijn kop. Een deel van de winkels is dicht, een ander deel heeft het drukker dan ooit en weer een ander deel is bezig met afhaalmogelijkheden en winkelen op afspraak. Nieuwe maatregelen en noodzakelijke aanpassingen in de bedrijfsvoering zorgen ervoor dat ondernemers snel moeten schakelen. De omstandigheden zijn niet in de laatste plaats een behoorlijke uitdaging voor degenen die zich bij retailorganisaties met workforce management bezighouden. Gelukkig hebben ontwikkelingen op dit gebied bepaald niet stilgestaan. Nieuwe techoplossingen en koppelingen tussen systemen schieten als paddenstoelen uit de grond en helpen retailers hun planning sneller dan ooit op de rit te krijgen.

Vijf tips op het gebied van workforce management:

1. Laat finance de business versterken

Met de (gedeeltelijke) sluiting van veel fysieke winkels en het winkelen op afspraak is het meer dan ooit van belang om op de kosten te zitten en te besparen waar nodig. De business kan daarbij inspelen op financedata. Door inzicht in de contractinformatie van werknemers tijdens het maken van de personeelsplanning kunnen er meer weloverwogen planbeslissingen worden genomen. Zo kan rekening worden gehouden met hogere uurlonen, overuren en (nacht)toeslagen. Business intelligence gaat hierin nog een stap verder. Met behulp van automatisering is het daarbij mogelijk om op voorhand al kosten te voorspellen op basis van contractgegevens.

2. Maak gebruik van de schat aan data
Veel retail- en e-commercebedrijven hebben de beschikking over flinke hoeveelheden data. Denk hierbij aan analytics, ordergegevens en data over de verkoop uit het kassasysteem. Gebruik deze historische gegevens om gecalculeerde voorspellingen te doen over het aantal verwachte orders en pas het werkrooster hierop aan. Toekomstmuziek op dit gebied is het gebruik van big data & artificial intelligence. Binnen workforce management vertaalt zich dat in automatisch plannen op basis van historische data. Wil je dit dus in de toekomst kunnen gebruiken, start dan nu al met het verzamelen van data. Dat kunnen gegevens uit een personeelsplanningssysteem zijn, maar ook data over orderinformatie uit het ERP-systeem.

3. Geef werknemers invloed op het rooster
Zelfroosteren wint enorm aan populariteit omdat het veel tijd en gedoe scheelt, zowel voor de maker van de planning als voor werknemers. Dit kan in meer of mindere mate bij een organisatie worden doorgevoerd. De invloed strekt van het aangeven van (on)beschikbaarheid en het laten invullen van open diensten tot de volledige invloed over het eigen rooster. Zelfroosteren zorgt naast tijdsbesparing ook voor een hogere betrokkenheid van werknemers, doordat zij een grotere verantwoordelijkheid dragen en inzicht hebben in het grotere plaatje. Ook kunnen werknemers zo hun *work-life balance* beter in de gaten houden. Ze zijn meer in control, met als gevolg minder ziekteverzuim.

4. Monitor het welzijn van werknemers
Alle veranderende werkomstandigheden kunnen een flinke aanslag zijn op het welzijn van medewerkers. Niet alleen het virus zelf, maar ook het thuiswerken en de maatregelen op de werkvloer hebben invloed op hoe werknemers zich voelen. Om die reden is het zeker nu van groot belang dat je regelmatig proactief informeert naar hun welzijn. Hiermee zorg je er ook voor dat je grip kunt houden op het verzuim, door tijdig in te grijpen waar nodig. Dit kan al eenvoudig worden gedaan aan de hand van Microsoft Forms of andere simpele gratis enquêtetools. Vraag bijvoorbeeld naar hoe het medewerkers afgaat met thuiswerken en of ze zich veilig voelen op de winkelvloer of in het dc. Ook werksfeer is een belangrijk onderwerp. Vraag daarnaast naar suggesties over hoe zij geholpen kunnen worden bij hun dagelijkse werkzaamheden.

5. Let op skill en compliance based scheduling
Ook bij personeelsplanning speelt compliance een rol. Een deel van het personeel kan of moet nu anders worden ingezet als gevolg van de maatregelen. Bijvoorbeeld van de winkelvloer naar de warehouse of misschien zelfs als bezorger. Dat vereist soms andere skills, maar ook een bepaalde opleiding of het hebben van certificaten, bijvoorbeeld om een heftruck te mogen besturen. En denk ook aan BHV'ers of andere specifieke trainingen. Ook dient rekening gehouden te worden met wetgeving op dit gebied, bijvoorbeeld de Wet Arbeidsmarkt in Balans. Die schrijft voor dat vanaf 1 januari 2020 oproepkrachten met een nulurencontract of een min/maxcontract minstens vier dagen van tevoren opgeroepen moeten worden. Al zien we in de praktijk dat het personeel de werkgever hierin graag tegemoet komt in deze bijzondere tijden. Korte, heldere communicatielijnen wanneer er een extra persoon nodig is, zijn hoe dan ook van groot belang.

De retailwereld wordt op moment behoorlijk opgeschud. De lockdown is ook een goede tijd om bedrijfsprocessen onder de loep te nemen. Met een strak workforce management kan een flinke efficiëntieslag gemaakt worden om de continu veranderende maatregelen de baas te blijven.

Thomas van den Ende, cfo Dyflexis