

Workday und TalkTalk

Das Prinzip „Power of One“

Bei TalkTalk dreht sich – wie der Name schon sagt – alles um Kommunikation. TalkTalk zählt zu den führenden Telekommunikationsunternehmen in Großbritannien. Seit seiner Ausgliederung von Carphone Warehouse im Jahr 2010 hat sich das Unternehmen durch organisches Wachstum und Übernahmen stark weiterentwickelt. Mit zunehmendem Wachstum benötigte TalkTalk bessere, schnellere und effizientere Methoden zur Kommunikation mit seinen Mitarbeitern sowie zur Organisation der Arbeitsprozesse. Vor der Implementierung von Workday hatte sich die veraltete HR-Technologie des Unternehmens als ungeeignet für die Anforderungen des Managements und der Mitarbeiter erwiesen.

„Unsere Lösung war nicht mehr zeitgemäß. Sie verfügte über einen begrenzten Funktionsumfang, der nur wenige Selfservice-Funktionen für Manager oder Kollegen bot“, so Kathryn Heywood, Director of HR Operations and Resourcing bei TalkTalk. Das Unternehmen litt beim Recruiting unter einem veraltetem System – und das bei einer solch erfolgskritischen Tätigkeit. HR-Mitarbeiter waren selbst bei der Durchführung einfachster Routineaufgaben auf zahlreiche manuelle Prozesse angewiesen, und Manager erhielten nur unzureichende Einblicke in Geschäftsdaten.

„Unser Ziel war es, den Managern und Mitarbeitern ein wirklich intuitives Erlebnis zu bieten. Mit modernster Technologie wollten wir erreichen, dass unsere Shared-Services-Mitarbeiter das Personalwesen aus einer ganz neuen Perspektive betrachten.“

TalkTalk entschied sich für Workday aufgrund der damit verbundenen unternehmensweit einheitlichen Sicht auf die Geschäftsprozesse und Kennzahlen. „Workday vereint sämtliche HR-relevanten Funktionen in einer einzigen Lösung. Die Implementierung kann auf Wunsch in einem Zuge erfolgen, eine schrittweise Umsetzung ist nicht erforderlich“, erklärt Heywood.

„Workday ist ausgesprochen nutzerorientiert. Und herausragende Benutzerfreundlichkeit ist genau das, was wir unseren Managern und Mitarbeitern bieten wollten – mit Workday haben wir dieses Ziel erreicht“, so Heywood weiter. „Endlich können wir das Recruiting mit unserer HR-Lösung managen. Während zuvor beides voneinander getrennt war, haben wir jetzt eine einzige Lösung für alles.“

TalkTalk

For Everyone

TalkTalk auf einen Blick

- Hauptsitz in London, England
- Über 2.500 Mitarbeiter
- 4 Millionen Kunden unter den Marken TalkTalk und TalkTalk Business
- 1.975 Mio. £ Umsatz (2015)

Workday-Anwendungen

- Personalmanagement
- Learning
- Recruiting
- Time Tracking

Vorteile

- Migration von 7 veralteten Lösungen in Workday, mit 13 Integrationen innerhalb von 6 Monaten
- Über 90 Prozent Nutzerakzeptanz innerhalb des ersten Monats
- Verkürzung des Einstellungsprozesses um 10 Prozent auf nur 33 Tage
- Anstieg der internen Mitarbeiterempfehlungen von 5 Prozent auf 13 Prozent mit einer Direkteinstellungsquote von 44 Prozent
- Reduzierung der Ausgaben für Personalvermittlungsagenturen von 13 Prozent auf 8 Prozent
- Einführung einer einheitlichen Datenquelle für HR sowie detaillierter Einblicke in Echtzeit
- Flexible, anpassbare Lösung, die das Unternehmenswachstum unterstützt

TalkTalk entschied sich für eine Implementierung mit „Big Bang“-Effekt: Die Applikationen Workday Human Capital Management, Workday Recruiting, Workday Benefits, Workday Compensation, Workday Absence Management, Workday Time Tracking und Workday Talent Management wurden zeitgleich innerhalb von sechs Monaten für 2.500 Mitarbeiter unternehmensweit eingeführt. Darüber hinaus wurden 13 externe Lösungen erfolgreich integriert, darunter auch ADP, das Lohn- und Gehaltsabrechnungssystem des Unternehmens.

Akzeptanz in Rekordzeit

Die ersten positiven Ergebnisse ließen nicht lange auf sich warten: Innerhalb eines Monats hatten sich bereits 90 Prozent aller TalkTalk-Mitarbeiter bei der Workday-Plattform angemeldet – eine bis dato einmalig hohe Akzeptanzquote. Innerhalb von drei Monaten gingen die Anfragen beim Shared Services Center dramatisch zurück. Vorgesetzte hatten nun direkten Zugriff auf die von ihnen benötigten Informationen und Mitarbeiter konnten alle erforderlichen Daten über die benutzerfreundliche Oberfläche von Workday abrufen.

Die Personalabteilung von TalkTalk konnte sich infolgedessen auf strategisch wichtigere Aufgaben konzentrieren und ist wesentlich agiler geworden. Vor der Einführung von Workday war das Personalwesen sehr transaktionsgeprägt. Es bestand aus unzähligen manuellen Prozessen sowie der Bearbeitung von Anfragen und dringlichen Angelegenheiten, die oft erst in letzter Minute erledigt werden konnten. Nun werden 65 bis 70 Prozent der Arbeitszeit in der HR-Abteilung auf die Ausarbeitung von Strategien verwendet. Das Team schafft und fördert Kompetenzzentren, die für das Talent-, Personalbeschaffungs-, Prämien- und Änderungsmanagement wegweisend sind. „Dank der Workday-Technologie arbeiten wir nun proaktiv und zukunftsorientiert und können uns spannenden Aufgaben wie der Unternehmenskultur, Verhaltensweisen und der Schaffung eines erstklassigen Arbeitsumfelds widmen“, führt Heywood aus.

Workday wurde auch von der Geschäftsleitung rasch akzeptiert. „Unser CEO und das Führungsteam haben die Lösung äußerst positiv aufgenommen“, so Heywood. „Zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme gab es Veränderungen in der Führungsebene. Unser CEO hat diese selbst in Workday gemanagt und anschließend darüber im Blog berichtet. Die übrigen Mitglieder der Geschäftsleitung folgten schon sehr bald seinem Beispiel.“

Auch die Integration mit ADP war ein voller Erfolg“, erinnert sich Heywood. „Wir nutzen Workday als einheitliche Datenquelle für ADP Payroll. Damit erzielen wir durchgängig zu 99,9 Prozent präzise Ergebnisse, teilweise auch zu 100 Prozent.“

Seit der Einführung von Workday verwendet TalkTalk anstelle von sieben unterschiedlichen HR-Lösungen nur noch zwei: Workday und ADP Payroll. Sämtliche Tools für Zeitmanagement, Urlaubsanträge, Vergütung, Zusatzleistungen und Gehaltsabrechnung sind Bestandteil einer einzigen Lösung, die als einheitliche, verlässliche Datenquelle fungiert. Auf den Einsatz unzähliger Formulare und Tabellen kann man nun getrost verzichten.

„Jetzt stehen uns absolut präzise und verlässliche Daten zur Verfügung“, bekräftigt Heywood. „Wenn wir sehen, dass unser Umsatz in einem bestimmten Geschäftsbereich 20 Prozent beträgt, können wir auf diese Information vertrauen. Workday ist die einheitliche Datenquelle für sämtliche mitarbeiterrelevanten Prozesse.“

Bessere Reaktionsmöglichkeiten

Heywood schätzt die regelmäßigen Software-Updates und wie diese TalkTalk die Möglichkeit geben, Workday unternehmensspezifisch zu konfigurieren. „Wir entwickeln die Lösung im Einklang mit den Produkt-Updates von Workday weiter, auch um sie an die Bedürfnisse unseres Unternehmens anzupassen“, erklärt die Managerin. „Mit Workday ist unser Unternehmen auf einem positiven Kurs.“

Hinsichtlich der Benutzerführung bemerkt Heywood: „Kollegen haben uns bestätigt, dass der Transfer von Mitarbeitern zwischen den Teams nun besonders einfach ist. Sämtliche Teaminformationen zentral abrufen zu können, ist aus ihrer Sicht ebenfalls ein großes Plus. Sie haben unter anderem Zugriff auf Zahlungshistorien, Vergütungsdaten, Leistungsbeurteilungen, LinkedIn-Profile, Kompetenzen und Fähigkeiten, Anwesenheitshistorien und Bonushistorien. Sie können alles bequem in einer einzigen Lösung abrufen und erledigen.“

Eine HR-Lösung für alle Mitarbeiter

Als Managerin nutzt Heywood Workday täglich.

„Ich arbeite mit der Workday-Lösung wirklich sehr intensiv“, verrät sie. „Ich melde mich jeden Tag an, um Urlaubsanträge zu prüfen, neue Talente für Teams anzuwerben, Mitarbeiter zu transferieren, nach Kollegen zu suchen oder zusätzliche Zahlungen an Mitarbeiter zu veranlassen. Außerdem nutze ich die Dashboards, um mich über aktuelle Fakten und Trends auf dem Laufenden zu halten. Workday vermittelt mir detaillierte Einblicke und hilft mir bei der Vorbereitung der Geschäftskennzahlen.“

„Workday ist eine Lösung auf dem neuesten Stand der Technik“, fährt Heywood fort. „Wenn Sie das entsprechende Potenzial voll ausschöpfen, entsteht für Kollegen und Manager ein völlig neues Anwendererlebnis. Die Lösung bietet ihnen für die Bearbeitung personalbezogener Themen die gleiche intuitive Benutzerführung, die sie bereits in ihrer Freizeit von unterschiedlichsten Applikationen gewohnt sind.“

Rückblickend sei die allgemeine Akzeptanz von Workday innerhalb des Unternehmens von entscheidender Bedeutung gewesen. Laut Heywood ist Workday nicht nur eine von vielen HR-Lösungen oder -Projekten, sondern ein umfassendes System, das die Geschäftsprozesse des Unternehmens unterstützt. „Das ist ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal“, bemerkt sie. „Wir haben Workday als Unternehmenslösung für alle Mitarbeiter eingeführt, nicht als reine HR-Lösung für Personalangelegenheiten.“

Nigel Sullivan, Group HR Director bei TalkTalk, bringt die Vorteile von Workday auf den Punkt: „Workday hat das Personalmanagement bei TalkTalk nachhaltig verändert. Ich bezeichne die Einführung dieser Lösung gerne als ‚Befähigung unserer Mitarbeiter, ihre Karriere selbst in die Hand zu nehmen‘. HR hat kein exklusives Recht, den Zugang zu den Personaldaten zu kontrollieren, wie dies oft beim traditionellen HR-Management der Fall ist“, erklärt Sullivan. „Mit Workday haben unsere Mitarbeiter rund um die Uhr, an sieben Tagen der Woche, über jedes Endgerät und an jedem Ort Zugriff auf ihre Daten. Mitarbeiter und Vorgesetzte haben nun die Freiheit, in einer Technologieumgebung zu arbeiten, die wir als extrem intuitiv und benutzerfreundlich ansehen. Zusätzlich waren wir in der Lage, unser HR-Team so zu entlasten, dass es verstärkt strategische Aufgaben für das Unternehmen wahrnehmen kann.“



Workday | Telefon: +49 (0) 89 550565111 | [workday.de](https://www.workday.de)