

## 7-ELEVEN AUSTRALIA EN BREF

### 7-ELEVEN AUSTRALIA

- Chaîne de magasins de proximité leader en Australie, dont le réseau est composé en grande partie de franchises
- Plus de 700 magasins dans plusieurs États et territoires australiens
- Siège social à Melbourne, avec plus de 9 000 collaborateurs australiens



## ENJEUX

7-Eleven est une entreprise de 43 ans, reposant sur des systèmes et des processus RH tout aussi anciens. Tout était manuel et sur papier. Ses systèmes n'étaient pas connectés entre eux. Il y avait plusieurs sources de données RH, empêchant une prise de décision métier plus éclairée. Les données étaient souvent incomplètes et le reporting limité et chronophage.

« Nous avions une visibilité limitée sur les ressources composant notre écosystème », explique Christine Davall, Head of HR Performance, 7-Eleven Australia.

« Nous avions du mal à déterminer rapidement le nombre de salariés permanents, de contrats à durée déterminée, d'intérimaires ou de consultants externes qui formaient notre réseau. J'aurais été bien en peine de vous indiquer leur site de rattachement, leur fonction, leur genre, leurs capacités, leurs qualifications, leurs caractéristiques, leurs aspirations professionnelles ou leur expérience de travail. Lorsqu'un salarié au sein de notre réseau changeait de lieu de travail ou d'horaires, il fallait remplir de nombreux formulaires papier qui doublait la charge de travail. »

Pour conserver sa souveraineté dans la sphère des magasins de proximité et atteindre son objectif de 1 milliard de transactions client d'ici 2030, 7-Eleven devait changer la façon dont elle gérait et engageait son personnel.

7-Eleven voulait intégrer de véritables insights sur l'entreprise et donner à ses collaborateurs les moyens de s'en servir. Ses besoins allaient au-delà de la transformation des RH. Son objectif était de transformer l'entreprise tout entière en donnant le premier rôle au service RH. Elle voulait gagner en productivité, améliorer les décisions et offrir une expérience collaborateur incroyablement riche.

## POURQUOI WORKDAY ?

7-Eleven cherchait une solution Cloud intégrale, unifiée et éprouvée pour son intégration avec son système de paie et la possibilité d'intégrer son middleware Mulesoft. Cette solution devait offrir une expérience utilisateur exceptionnelle et intuitive, tout en assurant un accès aux données et une mobilité en temps réel.

« Nous voulions un partenaire toujours en quête d'amélioration pour sa solution et à même de stimuler le développement de notre entreprise. Un partenaire capable d'assurer la sécurité de nos données et de nous apporter les analyses avancées et l'évolutivité dont nous avons besoin », déclare Christine.

« Si nous avons choisi Workday, c'est avant tout parce que leurs équipes ont répondu à notre appel d'offre en essayant de comprendre au mieux notre activité. Elles n'ont pas simplement cherché à nous pousser à la vente. Elles ont fait preuve d'humilité, d'analyse et d'une véritable volonté de satisfaire le client. De plus, Workday proposait une solution de bout en bout dont l'intégration éprouvée dans d'autres systèmes nous permettrait de soutenir notre stratégie et notre développement. »

## AVANTAGES

Après la phase 1 de l'implémentation de Workday, 7-Eleven avait déjà obtenu :

- Une vision regroupée des données RH
- Des fonctionnalités de mise en conformité rapides et faciles pour aider les collaborateurs avec les visas
- Une expérience collaborateur rationalisée, digitalisée et conviviale
- Un self-service pour les responsables et la direction
- Des données transparentes et fiables et des fonctionnalités de reporting améliorées
- Une prise de décision améliorée pour soutenir les performances et le développement des talents

Workday est en phase avec les valeurs de notre entreprise. C'est une entreprise audacieuse et innovante qui a fait de ses clients sa priorité. Nous savions également que Workday nous aiderait à nous améliorer en permanence.

—Christine Davall, Head of HR Performance, People and Communications, 7-Eleven Australia

## SOLUTIONS WORKDAY



Gestion du  
Capital Humain



Recrutement



Formation

### AMELIORATION DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR

Seulement 4 mois après la mise en service du système, 7-Eleven a constaté une adhésion exceptionnelle de la part de ses collaborateurs, majoritairement sur mobile, grâce à une expérience utilisateur améliorée. Les fonctionnalités de recrutement, d'accueil et d'intégration, de gestion de la performance et des objectifs, ainsi que les processus de gestion du self-service collaborateur, sont tous utilisés régulièrement.

« Nous proposons à nos clients une expérience utilisateur digitale innovante et nous pouvons désormais offrir la même chose à nos collaborateurs. Nous ne voulons plus de formulaire papier ni de tâches manuelles pour nos salariés, nous voulons qu'ils vivent la transformation digitale avec les outils qu'ils utilisent, de l'embauche au développement de carrière en passant par la formation. Pour nous, créer une bonne expérience incitera les collaborateurs à rester plus longtemps dans l'entreprise », explique Christine.

Workday nous est apparu comme un partenaire stratégique offrant une solution technologique innovante de gestion des effectifs. La flexibilité et l'amélioration constante apportées par Workday complètent notre stratégie RH en mettant l'utilisateur final au premier plan.

—Christine Davall, Head of HR Performance,  
People and Communications, 7-Eleven Australia

### AMELIORATION DE LA PERFORMANCE

Avec la solution de Workday, les managers et les directeurs de 7-Eleven ont accès à un nouveau module de reporting, d'analyse, de formation, de performance et de gestion des talents. Hébergées dans un seul système, les données nouvellement disponibles aident 7-Eleven à améliorer sa fonctionnalité en offrant aux collaborateurs un accès aux opportunités de développement et une transparence sur les objectifs de performance. Les leaders utilisent le module de performance afin de s'assurer que les membres de leur équipe connaissent clairement les objectifs à atteindre.

Du point de vue d'un responsable de magasin, Workday prend en charge la gestion administrative superflue de son équipe. « Les responsables de magasin peuvent accorder davantage de temps à l'expérience de leurs collaborateurs et notamment à la gestion de la performance et des talents », affirme Christine.

### ECONOMIES FINANCIERES

« Dans la fonction RH, beaucoup ont du mal à accepter le coût de la licence. Ce qu'ils ne comprennent pas, c'est qu'il faut resituer

ce coût dans le cadre d'un cycle de vie complet, explique Christine. Certains fournisseurs ont un prix d'appel bas, mais se rattrapent ensuite avec des add-ons. Il ne s'agit pas seulement du prix de la licence. Il faut prendre en considération, une fois la solution déployée, le nombre de personnes qui la soutiendront en interne, et leur nombre actuel. Les processus pourront-ils être reconfigurés et améliorés facilement, au fil de l'évolution inévitable des besoins de l'entreprise ? L'application de correctifs aux autres systèmes informatiques sera-t-elle onéreuse ? Les tests de régression seront-ils difficiles à réaliser ? Cet investissement résistera-t-il au temps et cette solution continuera-t-elle d'interagir avec les autres systèmes fondamentaux comme la planification RH ou la Finance ? C'est comme acheter une voiture et découvrir plus tard que les enjoliveurs ne sont pas inclus dans le prix. »

### DECISIONS FONDEES SUR LA VALEUR AJOUTEE

L'un des avantages prépondérants est la capacité de 7-Eleven à prendre des décisions stratégiques basées sur les données.

« Nous remarquons déjà de réels avantages en termes de flux de trésorerie, dans la façon dont nous gérons la comptabilisation des congés par exemple. Pendant la fermeture de Noël, nous avons pu déterminer rapidement les dates de congés réservées, alors qu'auparavant, avec nos systèmes traditionnels, il nous était impossible de générer un aperçu fiable aussi vite », raconte Christine.

« Avant Workday, il aurait fallu des semaines à mon équipe pour visualiser les données sur l'absentéisme et la répartition de nos salariés par Etat. A présent, j'accède aux données en un clic et je peux envoyer des rapports précis à l'équipe dirigeante en quelques minutes. »

« Auparavant, nous procédions aux affectations de manière réactive avec pour seul objectif de combler un manque de personnel dans un magasin. Mais nous avons développé une stratégie plus proactive. Désormais, nous prenons toujours le temps de réfléchir plus avant : avons-nous des collaborateurs dont les compétences correspondent aux besoins de ce magasin en particulier ? Nos collaborateurs sont-ils engagés ? Envisageons-nous un engagement sur le long terme ou seulement sur le court terme avant qu'ils ne nous quittent pour poursuivre leur carrière ailleurs ? », explique Christine.

Je pense que Workday nous ouvre la voie vers un avenir sans limites. Un partenariat rêvé. Et je suis persuadée que cette solution transformera notre entreprise et nous aidera à conserver notre place de leader sur le marché australien des magasins de proximité.

—Christine Davall, Head of HR Performance,  
People and Communications, 7-Eleven Australia

