

## Workday en Equifax

### Eén wereldwijd team creëren met geïntegreerd HCM en payroll

Als het om data gaat, is Equifax een autoriteit. Equifax, wereldwijd opererend als kredietbureau, heeft zijn activiteiten onlangs uitgebreid met geavanceerde analyses en business intelligence, met het doel bedrijven en consumenten informatie te verstrekken waar ze op kunnen vertrouwen. Maar als het ging om informatie over het eigen personeel, werd Equifax gehinderd door een verouderd systeem dat het moeilijk maakte om de gegevens in handen te krijgen die het bedrijf nodig had om onderbouwde bedrijfsbeslissingen te nemen. Het grootste probleem was het gebrek aan actiegericht inzicht, waardoor Equifax als eenduidig wereldwijd bedrijf zijn visie niet volledig kon realiseren.

Daarom koos Equifax voor Workday Human Capital Management (HCM) en Workday Payroll voor de VS, Canada en het Verenigd Koninkrijk. Toen het bedrijf op zoek ging naar een nieuw platform voor HCM en payroll, had het HR-team bijzonder duidelijke eisen. Het moest mondiaal inzetbaar zijn om de 6.800 werknemers en 5.000 externe medewerkers in 17 landen van dienst te kunnen zijn. Het moest krachtige selfservicefunctionaliteit voor werknemers en managers hebben en managers de informatie kunnen verstrekken die ze nodig hebben om de verantwoordelijkheid te nemen voor hun werknemers. HR moest een geïntegreerde toepassing voor HR en talentmanagement hebben die een totaalbeeld gaf over het wereldwijde personeelsbestand. En payroll moest geïntegreerd zijn met HCM en meer controle en flexibiliteit bieden en daarbij sneller en efficiënter zijn.

Als laatste moest het nieuwe geïntegreerde platform voortreffelijke rapportagemogelijkheden hebben. "We wilden diep in de data kunnen duiken om zo de vraag achter de vraag te kunnen beantwoorden", aldus Michael Bause, Vice President van Global Workforce Information Systems. "Bij rapporten is het immers vaak zo dat je een bepaalde vraag stelt, en meteen daarna iemand je weer een vervolgvraag stelt." Workday voldeed volgens hen aan alle eisen.

#### De druk op HR

Voordat ze met Workday gingen werken, waren Bause en zijn collega's de wanhoop nabij met het verouderde systeem. Routine-updates van werknemersinformatie werden overal ter wereld op een andere manier uitgevoerd, waardoor het maken van rapporten een nachtmerrie was. "Het plaatste enorm veel druk op HR omdat zij verantwoordelijk waren voor het vastleggen van de data die moesten worden geüpdatet", aldus Bause. "HR was veel tijd kwijt met operationele werkzaamheden in plaats van met strategische zaken die echt nodig waren om belangrijke bedrijfsbeslissingen te nemen."



#### Businesscase in het kort

- 6.800 werknemers en 5.000 externe medewerkers in 17 landen
- Omzet van 2 miljard dollar (2011)
- Hoofdkantoor in Atlanta, Georgia
- Genoteerd op de New York Stock Exchange onder het symbool EFX; opgenomen in de S&P 500 Index

#### Workday-toepassingen

- Human Capital Management
- Payroll voor de VS, Canada en het Verenigd Koninkrijk

#### Gerealiseerde voordelen

- Eén wereldwijde bron met accurate personeelsgegevens
- Payrollverwerking van 1,5 uur naar enkele minuten
- Actiegerichte HR-rapporten voor betere strategische beslissingen
- Geïntegreerde processen en personeel op één lijn
- Hernieuwde focus op het bedrijf in plaats van onderhoud van technologie
- Continue innovatie zonder dure upgrades
- Betere samenwerking tussen functies

#### Locaties waar Workday wordt ingezet

**Noord-Amerika:** Verenigde Staten en Canada

**Europa:** Verenigd Koninkrijk, Ierland, Portugal en Spanje

**Azië:** India

**Zuid-Amerika:** Chili, Argentinië, Brazilië, Uruguay, Paraguay, Ecuador en Peru

**Midden-Amerika:** Costa Rica, El Salvador en Honduras

De verwerking van de payroll duurde uren. "En als je een probleem had met het payrollproces, moest je de hele payroll opnieuw uitvoeren", zegt Bause. Het oude systeem kon ook geen belangrijke functies als talentmanagement en prestatie management afhandelen. Als gevolg daarvan nam Equifax zijn toevlucht tot aanvullende systemen ter compensatie van de voorzieningen die ontbraken in het basissysteem.

"Maar als je die weg inslaat, krijg je na verloop van tijd aangepaste systemen die duur zijn om te ondersteunen", aldus Bause. "Je gegevens bevinden zich op allerlei plaatsen - je kunt er niet in samenhang over rapporteren." En daardoor heeft het managementteam geen zicht op een aantal van de meest cruciale functies van het bedrijf.

Het bouwen van alle integraties was een ander obstakel. Eén systeem bevatte bijvoorbeeld adressen van locaties die nodig waren in een ander systeem. Elk systeem vereiste apart onderhoud en eigen dure upgrades. Werknemers moesten trainingen volgen voor elke toepassing en constant tussen toepassingen heen en weer schakelen.

### Tijd en geld

Voordat Equifax in 2011 voor Workday koos, onderzochten de stakeholders van het bedrijf de HCM- en payrollbehoeften van het bedrijf met een leverancier van traditionele on-premise ERP. Maar ze liepen onmiddellijk tegen de kosten aan. "Het kwam er op neer dat alle benodigde systemen om een echt wereldwijd platform voor HCM en payroll te creëren te duur voor ons waren", zegt Bause. Ze overwogen ook om hun payroll te outsourcen, maar ze wilden de payroll in-house houden om controle te hebben over de processen en data.

"We realiseerden ons dat we veel tijd en geld besteedden aan resources die technologische ondersteuning boden voor HR", zegt Bause. "We gaven geld uit aan nieuwe servers, noodherstelplannen, bedrijfscontinuïteitsplannen, plus alle dingen die te maken hebben met de licenties en installatie van de nieuwe software, het verplichte onderhoud van die servers, het maken van back-ups van die servers. Het sloeg eigenlijk nergens op."

De implementatie van Workday is sneller dan gepland en binnen het budget uitgevoerd. "We hadden er 12 maanden voor uitgetrokken en hebben het binnen 10 en een halve maand afgerond", zegt Bause.

### 'Eén Equifax'

Het bedrijf heeft ervoor gekozen om wereldwijd alles in één keer te implementeren om zo de bedrijfsprocessen consistenter te maken en een geünificeerde cultuur te bevorderen. Zoals Bause het beschrijft, "Bij ons bedrijf betekent 'Eén Equifax': 'Eén visie, één team, één geluid'. Als we dat zeggen en het menen, betekent het dat we onze werknemers en contractanten op die manier moeten behandelen. Het hanteren van een wereldwijde 'big bang'-benadering gaf ons dus de mogelijkheid om al onze processen te bekijken en ervoor te zorgen dat ze geschikt zijn voor al onze partners in alle landen en op alle locaties."

"Het bood ons de mogelijkheid om tegen onze werknemers te zeggen: 'Wij maken ons sterk voor jullie. Jullie maken deel uit van één team. We doen dit voor iedereen. Het is niet zo dat we dit doen vanuit Atlanta in Georgia, waar ons hoofdkantoor is gevestigd, en het de rest van de wereld opdringen. We doen dit voor jullie.' Workday werd dus in feite hun Workday. En het was voor ons indrukwekkend om te zien hoe er op de dag waarop we live gingen dit werd gevierd op elk van de locaties."

"We noemen onze benadering 'procesharmonisatie'. Dat is een belangrijke factor voor Equifax. We willen dat mensen zich als één team voelen", zegt Bause. "Dat is in cultureel opzicht een groot voordeel omdat je wereldwijd een geünificeerde gebruikerservaring krijgt." Bovendien is er nu een geünificeerde dataset op basis waarvan overal ter wereld betere beslissingen kunnen worden genomen. "Dankzij Workday beschikken we over die ene betrouwbare informatiebron die iedereen graag wil hebben, maar bijna niemand heeft", zegt Bause.

## Investering levert direct resultaat

Slechts een paar maanden na de wereldwijde go-live zag Equifax al heel wat voordelen van Workday. Voorheen duurde de verwerking van de payroll voor de VS, Canada en het Verenigd Koninkrijk anderhalf uur. "We kunnen nu rapporten uitvoeren in de wetenschap dat de payroll in de VS, Canada en het Verenigd Koninkrijk klopt - dat is aanzienlijk verbeterd dankzij de audit- en rapportagemogelijkheden die standaard beschikbaar zijn in Workday."

Integraties zijn nauwer dan ooit en eenvoudiger te onderhouden en te ondersteunen. Workday geeft zelfs een melding als er een mogelijk probleem is. "Ons oude systeem deed dat niet", zegt Bause. "Er kwamen heel wat intensieve, handmatige controles van onze kant bij kijken om te verifiëren of bestanden correct waren."

In plaats van de dure upgrades die nodig waren bij het oude systeem profiteert Equifax nu van de nieuwste technologie via de regelmatige updates van Workday, die deel uitmaken van het abonnement. Tijdens de 10 en een halve maand die de implementatie duurde, heeft het bedrijf twee updates gekregen. "En beide brachten ingrijpende functionaliteitswijzigingen met zich mee, zowel voor HCM als voor payroll. De functionaliteit werkte foutloos", aldus Bause.

"Nu krijgen we van onze leverancier nieuwe functionaliteit die iedereen van de HR-organisatie wil en nodig heeft", vervolgt hij. "Als we vroeger een wijziging wilden doorvoeren, moesten we dat zelf doen. We moesten dan code ontwikkelen of iets bouwen. Nu zijn die informatie en functionaliteit beschikbaar voor ons zonder dat we iets hoeven te doen."

## Personeel vol nieuwe energie

Bause ziet hoe een nieuwe vitaliteit zich door het HR-team verspreidt als gevolg van Workday. "Het platform geeft energie omdat het nieuw is en fris en het zich continu verder ontwikkelt", zegt hij.

"Mensen willen er meer van weten. Er is nu meer samenwerking tussen Technologie, Finance, Payroll en HR. Het is verfrissend om dat te zien." Hij kijkt ernaar uit om binnenkort de mobiele functies van Workday te gaan uitrollen, die volgens hem een 'enorme impact' op het personeel van Equifax zullen hebben.

De mogelijkheid om volledige controle te hebben over de payrollprocessen, en de payroll sneller en accurater te verwerken, heeft tot een zelfverzekerder payrollteam geleid. "Het is de rustigste betaaldag geweest die ik in acht jaar payroll heb gezien", zegt payrollmanager Suzanne Forbes, na met succes overboekingen voor Equifax in het Verenigd Koninkrijk te hebben voltooid.

"Ze weten dat ze hun klanten nu beter van dienst kunnen zijn", zegt Bause. "Het platform geeft mij meer zekerheid dat ons payrollteam zijn werkzaamheden beter aankan, aangezien we honderden uren aan verwerkingstijd besparen. Ze kunnen 's avonds met een gerust gevoel naar huis gaan in de wetenschap dat alles in orde is met de payroll."

En het mooiste van alles is dat HR nu overgaat van een transactionele rol naar een strategische rol, omdat het een bron van punctuele, betrouwbare data wordt. "We kunnen de cijfers die we aan het bedrijf en ons bestuur moeten presenteren nu onderbouwen met thought leadership", zo zegt hij. "De leden van het HR-team kunnen betere partners zijn omdat ze meer data binnen handbereik hebben. En nu kunnen we de data snel verstrekken."

Het besteden van tijd aan de activiteiten die ertoe doen, is een voordeel van Workday waar de hele Equifax-organisatie profijt van heeft. "Wil je dat salesmanagers urenlang bezig zijn met het invullen van onze bonusformulieren en het doorsturen hiervan door de organisatie, of wil je dat die persoon aan de telefoon zit met je belangrijkste klanten?" zegt Bause, waarbij hij verwijst naar de nieuwe gestroomlijnde bonusprocedure die nu nog maar enkele seconden kost in Workday omdat HCM geïntegreerd is met payroll. "Het was een groot succes toen we tijdens een bijeenkomst met de investeringscommissie konden laten zien hoe we ons personeel in staat hebben gesteld om zich meer bezig te houden met wat bij ons geld genereert."



Workday | Telefoonnummer: +31 (0)20 808 1836 | [www.workday.com/nl](http://www.workday.com/nl)