



Kunde

QVC Italy

Branche

Private Rundfunkunternehmen

Anzahl Arbeitnehmer

Über 500

Umsatz

Mehr als 25 Millionen Euro

Webseite

www.qvc.it

Verwendete Zucchetti-Lösungen:

- › Payroll
- › Time & Attendance SaaS
- › Workflow Time & Attendance SaaS
- › Workforce Management SaaS
- › Staff Budget SaaS



HR MANAGEMENT in Software als Service-Modus

QVC ist der zweitgrößte amerikanische Fernsehsender mit einem Umsatz von ca. 8,5 Milliarden Dollar. QVC bietet eine neue Art der Teleshoppings, indem es wie ein persönlicher Einkaufsberater im Haus des Verbrauchers vertreten ist. Das Unternehmen wurde im Jahr 1986 von Joseph Segel gegründet, einem Unternehmer, der das Erfolgspotential eines neuen Einzelhandelskanals zum Verkauf von Produkten auf der Basis von drei Grundprinzipien erkannte: Qualität, Wert und Komfort. QVC ist in den USA, England, Deutschland, Japan und seit dem 1. Oktober 2010 auch in Italien als globaler Multimedia-Einzelhändler mit über 11,5 Millionen Kunden und 17.000 Arbeitnehmern weltweit tätig, was die Größe der meisten traditionellen Einzelhandelsunternehmen bei Weitem übersteigt.

QVC sendet in Italien seit dem 1. Oktober 2010 – Zu diesem Ereignis wurde ein neues Hauptquartier mit 15.000 Quadratmetern in Brugherio (in der Nähe von Mailand) eingeweiht, in dem sich die Filmstudios mit Aufnahme- und Sendesystemen befinden, welche über die modernsten Standards und Technologien verfügen. Zudem wurde hier ein eigenes Kontaktzentrum eingerichtet.

QVC Italy bietet Produkte bekannter italienischer und internationaler Marken, italienische Moderatoren, Inhalte und Stil an, welche auch den Bedürfnissen der anspruchsvollsten Kunden entsprechen.

Das QVC Italy Team unter der Leitung von CEO Steve Hofman bestand zum 1. Januar 2011 aus ca. 400 Angestellten, welche sich vor allem auf das Senden, den Vertrieb und den Kundendienst konzentrieren. Die Erstinvestition betrug 65 Millionen Euro.

case history

Kunden-Anforderungen

Menschen sind QVCs wichtigste Ressource, da das Unternehmen besonderen Wert auf die Auswahl von Dienstleistern für Management und Bewertung entspricht rigoroser Kriterien für Zuverlässigkeit und Qualität legt. Aufgrund der komplexen Lage bei Gehaltsabrechnungen und Sozialabgaben in Italien, bestand die Anforderung an QVC, in der Eröffnungsphase der italienischen Hauptzentrale insbesondere in der Verarbeitung von Gehaltsabrechnungen und der Erfüllung aller mit der Gehaltsabrechnung verbundenen gesetzlichen Anforderungen, was bisher nicht direkt vom Unternehmen durchgeführt wurde.

Zudem war es aufgrund der Art der Tätigkeit des Unternehmens wichtig, dass QVC dazu in der Lage ist, Lösungen zu verwenden, welche die Personalverwaltung effektiv unterstützen, insbesondere die rechtzeitige und effiziente Verwaltung des eigenen Kontaktzentrums, dem Kanal, über den die Kunden ihre Bestellungen abwickeln. Dieses Element nimmt eine Schlüsselrolle für den Erfolg des Unternehmens an. Aus diesem Grund waren Instrumente zur Verwaltung und Planung der Arbeitsschichten zur Garantie der erforderlichen Ressourcen zur Erfüllung der Arbeitsbelastung, sowie Vermeidung langer Wartezeiten, Verschwendung und unvorhersehbarer Kosten unverzichtbar. Eine Besonderheit in der Verwaltung von QVC besteht in der Aufteilung des Personals in zwei verschiedene Vertragsarten: Die Arbeitnehmer, sowie die sogenannten „Jobs On Call“, d. h. Arbeitnehmer, die das Unternehmen nur im Bedarfsfall beschäftigt.

Projekt-resultat

Nach Analyse verschiedener Angebote entschied sich QVC für die Zucchetti HR Global Solution Suite, die beste Lösung für ihre Anforderungen. Tatsächlich ermöglicht diese Suite einerseits maximale Kundenfreiheit und Flexibilität in Bezug auf die Nutzung der Lösungen, andererseits ermöglicht das System QVC, modernste Lösungen und Anwendungen zu nutzen, welche den Bedürfnissen eines modernen, dynamischen Unternehmens mit internationaler Präsenz entsprechen.

Die vollständig web-basierte Zucchetti HR Suite, welche auf einer einzelnen Datenbank basiert, ermöglichte dem Kunden, in der ersten Phase der internen Organisation einen Outsourcing-Service zur Gehaltsabrechnung zu verwenden und in Folge zurück zur internen Personalverwaltung zu wechseln, welche die gleichen Softwareanwendungen verwenden wie ein Service-Modus und dem Unternehmen ermöglichen, weiterhin von den Verwaltungs-, Sozialbeitrags- und Steuerberatungsdienstleistungen der Zucchetti-Experten zu profitieren. Die Skalierbarkeit des Modells ist durch die technischen Eigenschaften der Zucchetti HR Suite und insbesondere durch die einzelne Datenbank möglich, welche als Grundlage für die gesamte Personalverwaltung dient und keine Daten, Archive, Tabellenmigration usw. zur Übertragung der Gehaltsrechnungs-Dienstleistungen von „Software as a Service“ erfordert. Zur Vervollständigung der Automatisierung von QVCs Verwaltungsbereichen, wurde das „Staff Budget“-Modul zur Schätzung der Personalkosten und Prüfung von Lücken in der Schlussbilanz durch intuitive und einfache Tabellen ermöglicht, welche der Abteilung erlaubt, korrektive Entscheidungen zu treffen. Zudem ist QVC durch die

Staff Budget Software in der Lage, schnell und einfach Prognosen zu erstellen, welche die Schlussbilanz am Ende des Jahres darstellen. Die perfekte Integration mit der Zucchetti Payroll Software ermöglicht eine automatische Berichterstattung zu den wöchentlichen Personalkosten, ohne dass ein Eingreifen durch den Kunden erforderlich ist.

In der zweiten Phase des Projekts wurde die Schichtverwaltung angegangen, insbesondere die Verwaltung der Schichten des Call Center-Personals durch das Workforce-Managementmodul. Da diese webbasiert ist, kann es die Personalaufteilung für das Unternehmen durch verschiedene Funktionen erheblich erleichtern. Zu diesen Bestandteilen gehört das HR Portal, welches den Arbeitnehmern und insbesondere den Call Center-Agenten ermöglicht, sich online einzuloggen und ihre Verfügbarkeit an die Personalabteilung weiterzugeben. Die Software verarbeitet diese Informationen im Rahmen der Schichtplanung und des wöchentlichen Bedarfs entsprechend der gesetzlichen Vorschriften und den spezifischen Anforderungen des Unternehmens. Das Schichtverwaltungssystem wurde so eingerichtet, dass QVC dazu in der Lage ist, gelegentlich die idealen Parameter und Bedingungen entsprechend der folgenden Anforderungen zu bestimmen: Die Gleichmäßigkeit der einzuteilenden Schichten, die Dauer, besonderer Personalbedarf usw. Nachdem die Planung abgeschlossen ist, können die für die Aufsicht verantwortlichen User die Call Center-Agenten via HR Portal über ihre Schichten informieren und um Bestätigung bitten. Workforce Management garantiert QVC nicht nur, dass ausreichend Personal entsprechend der Auslastung der Telefonleitungen anwesend ist, sondern garantiert auch angemessene Kompetenz für hochwertigen Service.

Warum Zucchetti?

Antwort von Cinzia Cagnan - QVC Italy Payroll Manager:

Die Zucchetti HR Suite zur Personalverwaltung bietet QVC Italy die folgenden Vorteile:

- Abstimmung der Datenbanken zur Schichtzuordnung von Arbeitnehmern, auch angesichts vorhersehbarer oder dauerhafter Abwesenheiten (Urlaub, Erkrankungen usw.)
- Bestimmung der Arbeitsregeln entsprechend der Richtlinien und Regeln des Unternehmens und Garantie deren korrekter Anwendung
- Durchführung historischer Analysen der Schichtzuordnung durch Prüfung des „Adherence“-Levels von der Planung bis zum tatsächlichen Bedarf, Verbesserung des Peak Management und Verringerung von Situationen, in denen zu viel Personal anwesend ist
- Zuordnung von Schichten entsprechend gelegentlich vordefinierter Werte zur Erfüllung verschiedener Ziele (lange/kurze Schichten, Lücken, Ersatz usw.)
- Sammlung von Verfügbarkeitsdaten übers Internet, mit dem Potential, in der nahen Zukunft Schichten direkt einzelnen Mitarbeitern mitzuteilen und online um Bestätigung zu bitten
- Einsatz von zusätzlichem Personal in kurzer Zeit, wenn stärkere Verkaufsumsätze als erwartet eintreten
- Optimierung der Arbeitszeit unter Rücksichtnahme des erheblichen Wachstums des Unternehmens
- Präzise Errechnung der Schichtkosten