



Prospettive di settore

Sei priorità HR per i retailer del settore alimentare

A cura di Workday e Accenture



Preservare la competitività in un mondo che cambia

L'evoluzione dei comportamenti dei consumatori e delle abitudini di consumo, accelerata dalla digitalizzazione, ha portato i retailer del settore alimentare a mettere in discussione il proprio modello di business tradizionale. Il trend è andato incontro a una forte accelerazione con i lockdown causati dal Covid-19. Durante la pandemia, infatti, gli ordini "click and collect" (che prevedono l'acquisto online e il successivo ritiro in negozio da parte del cliente) sono cresciuti del 68%, rappresentando il 15% del fatturato totale dei retailer a marzo 2020 e il 20% a dicembre 2021. L'uso delle casse automatiche è passato dal 25% al 40%, inducendo le aziende a ripensare i propri processi e le skill che questi richiedono.



Nello stesso periodo, i dipendenti che si sono trovati a lavorare in prima linea durante l'emergenza Covid-19 hanno sentito di fornire un contributo importante all'azienda e alla società nel suo complesso, iniziando così a mettere in discussione il proprio rapporto con il datore di lavoro. Ma soprattutto, gli analisti hanno registrato un'impennata nel turnover, fenomeno in seguito battezzato "dimissioni di massa".

Le esperienze degli ultimi anni insegnano che gli interventi approfonditi sul capitale umano portano non solo ad aumentare la redditività degli spazi e dei prodotti in assortimento, ma anche a ridurre notevolmente i costi del personale nel conto economico dell'azienda, creando nel contempo valore per i dipendenti.

Insieme ad Accenture abbiamo individuato tre fonti di vantaggi competitivi e ne abbiamo valutato il potenziale trasformativo basandoci sull'esperienza che abbiamo acquisito implementando Workday Human Capital Management nel settore alimentare. I tre vantaggi sono illustrati nella Figura 1.

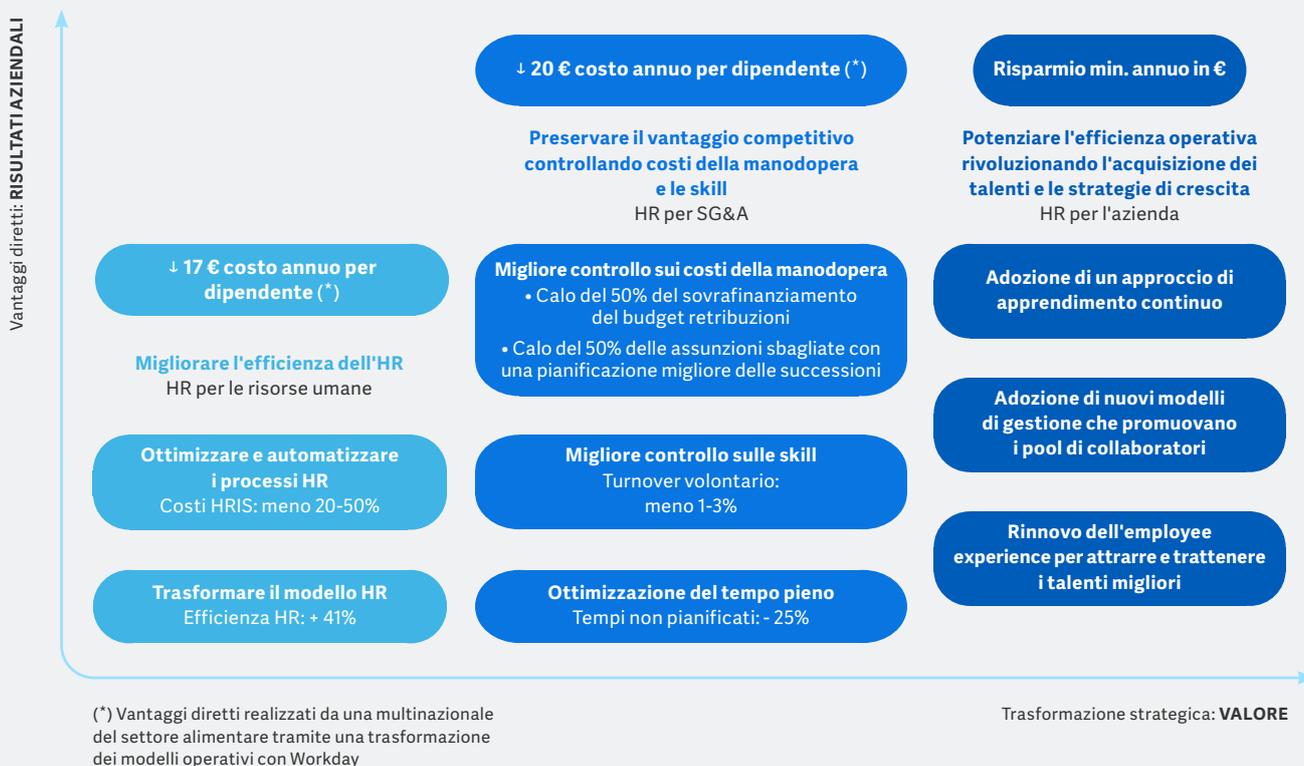


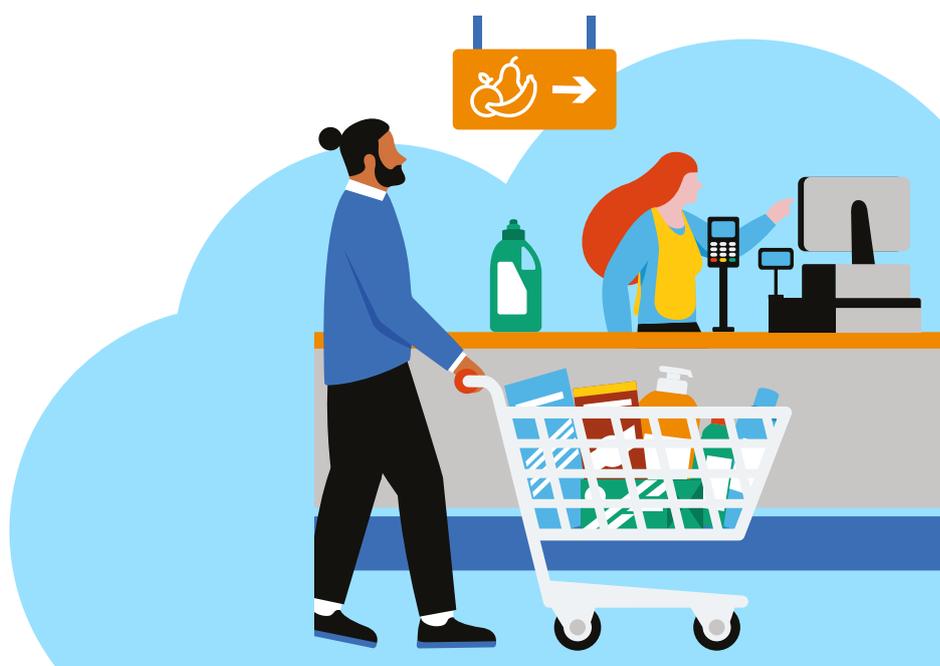
Figura 1: tre ambiti fonte di vantaggi competitivi

Una trasformazione in ciascuno di questi tre ambiti ha ripercussioni dirette sulle priorità strategiche che riguardano il capitale umano del settore alimentare. Una trasformazione efficace del modello di business richiede di adeguare la gestione dei talenti e di dotarsi di soluzioni che forniscano l'agilità e la flessibilità necessarie per la gestione della trasformazione stessa.

Con questo obiettivo in mente abbiamo individuato sei priorità per la funzione HR e le soluzioni per realizzarle.



Figura 2: sei priorità per l'HR



Priorità n. 1: ottimizzare, automatizzare e rinnovare il modello HR

Man mano che il settore del retail si orienta verso nuovi modelli operativi, trasformare la funzione HR diventa fondamentale per attuare i programmi di talent management e riqualificazione del personale. I responsabili HR e i loro collaboratori devono ridurre il carico amministrativo e concentrarsi su interventi strategici e sull'innovazione.



Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday consente alla funzione HR di pianificare e attuare modifiche organizzative e fornisce insight strategici sui trend che riguardano la forza lavoro, consolidando automaticamente dati.
- Workday permette alla funzione HR di concentrarsi su interventi strategici e aiuta dipendenti e manager a promuovere il cambiamento attraverso l'automatizzazione intelligente dei processi – con intelligenza artificiale e machine learning – dalla selezione del personale fino alla sua ricompensa.

Nel 2022 il 60% dei retailer intende avviare una trasformazione organizzativa o digitale.²

Priorità n. 2: controllare meglio i costi della manodopera e le skill

In un mercato dominato dai trend attuali e dalla necessità di preservare la competitività a fronte di un'inflazione ai massimi storici, è cruciale assumere il controllo sui costi del personale (gestendo correttamente assenteismo, straordinari, turnover ecc.) e migliorare la visibilità delle skill per assegnare meglio le risorse.



Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday dà al management e alla funzione HR piena visibilità e controllo sul capitale delle skill presente in azienda e consente di attuare una solida strategia di gestione del personale grazie a programmi di upskilling su misura.
- Workday supporta i retailer consentendo loro di collocare le risorse umane giuste al posto giusto così da ottimizzare i costi della manodopera, di ripensare il ruolo dei collaboratori esterni e di ottenere il controllo su una delle risorse più importanti dell'azienda: le persone.

Per i retailer alimentari, nel 2020 è cambiato tutto. La pandemia costerà al settore 115 mld di dollari spalmati su tre anni.³



Priorità n. 3: adottare un'organizzazione modulare

L'evoluzione del modello tradizionale, così come l'importanza crescente dell'esperienza omnicanale, costringe i retailer del settore alimentare a ripensare l'organizzazione degli spazi fisici. Le possibilità per il cambiamento sono infinite: dal dedicare alcuni spazi a eventi, al trasformare alcuni negozi in dark store (con magazzini che forniscono ai clienti articoli incustoditi, "click and collect" ecc.), fino a ridefinire gli allestimenti tradizionali. Oggi dobbiamo concepire nuovi modelli organizzativi e pensare a come mettere in atto queste riorganizzazioni, tenendo conto anche dei modelli di assegnazione del personale e di gestione delle skill necessari per la trasformazione.

Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday fornisce al management gli strumenti per analizzare e monitorare la performance dell'azienda a 360 gradi. La nostra piattaforma consente di acquisire e consolidare dati provenienti da sistemi diversi in modo da individuare insight e opportunità di alto livello.
- Workday conferisce agilità all'azienda, consentendo alla funzione HR di valutare e realizzare modifiche organizzative complesse, quali acquisizioni, cessioni e ristrutturazioni.

Priorità n. 4: adottare una cultura basata sull'apprendimento continuo per potenziare la versatilità del personale

L'automazione e le sempre nuove aspettative dei clienti impongono al personale di diventare più versatile. I dipendenti devono poter assumere una pluralità di ruoli, ora che quello del cassiere si è evoluto verso l'assistenza clienti e che cresce la domanda di professioni come macellaio o addetto al banco del pesce.

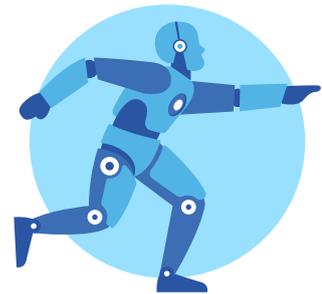
Mentre tra i retailer del settore alimentare si diffonde la tecnologia digitale (compresa l'accelerazione della "cobotica", una modalità di lavoro in cui il dipendente interagisce con tecnologie automatizzate dette "co-bot"), il personale ha bisogno di un piano efficace di formazione, riqualificazione e gestione del cambiamento per poter realizzare la transizione.

Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday individua il capitale delle skill esistenti e, servendosi del machine learning, crea un linguaggio condiviso da tutta l'azienda per comprendere, classificare, gestire e aggiornare il repertorio delle skill.
- Workday incoraggia ciascun dipendente ad ampliare le proprie skill tramite una formazione personalizzata e opportunità di mobilità interna, servizi a cui può accedere dal dispositivo mobile.



Aumenterà il numero di chi combina acquisti alimentari in negozio e online: era il 33% nel 2021, arriverà al 45% nel post-pandemia.⁴



Il 40% dei top manager del retail prevede che la maggior parte del personale cambierà ruolo a causa del progresso tecnologico.⁵

Priorità n. 5: mettere a punto nuovi modelli di gestione

I modelli tradizionali di gestione e di leadership devono essere ripensati per facilitare l'adattamento dei nuovi modelli organizzativi in base alle esigenze locali. I team di gestione dei punti vendita locali devono acquisire una serie di nuove skill per poter attuare la trasformazione.

Le aziende devono ripensare la gestione interna dei punti vendita e fare leva sulle strutture aziendali per incoraggiare l'adozione di best practice all'interno della rete.

Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday conferisce ai manager la visibilità e il controllo sui propri team, consentendo loro di intervenire sui costi, di individuare gli skill gap e le necessità di potenziamento delle competenze e di ascoltare attivamente le esigenze dei dipendenti.
- Workday consente di implementare modelli di valutazione della performance completi che integrano i KPI relativi al personale – quali abbandono, turnover e soddisfazione dei dipendenti – con i KPI finanziari e le metriche non finanziarie conservati in sistemi diversi, in modo da individuare e premiare i soggetti con le performance migliori.

Priorità n. 6: rinnovare l'employee experience per attrarre e trattenere i talenti migliori

Poiché il mercato dei talenti nel retail si sta restringendo, attrarre e trattenere i dipendenti migliori assume sempre più importanza. Oggi è necessario andare oltre la proposta salariale ed essere creativi nella proposta di valore per il dipendente, per creare più engagement, ripensare il rapporto tra forza lavoro e azienda, potenziare la crescita professionale e utilizzare gli strumenti digitali e il self-service.

Ecco come Workday ti può aiutare:

- Workday offre funzionalità self-service pensate specificamente per dispositivi mobili per rendere più moderna l'esperienza di dipendenti e manager attraverso una vasta gamma di servizi accessibili direttamente da dispositivo. I dipendenti acquisiscono il controllo delle proprie opportunità di carriera e la visibilità dei propri dati.
- Workday coinvolge il personale grazie all'ascolto intelligente e a un'analisi semantica del feedback con cui elabora insight sui trend in atto nella forza lavoro in ambiti chiave quali turnover, fidelizzazione, engagement e motivazione.



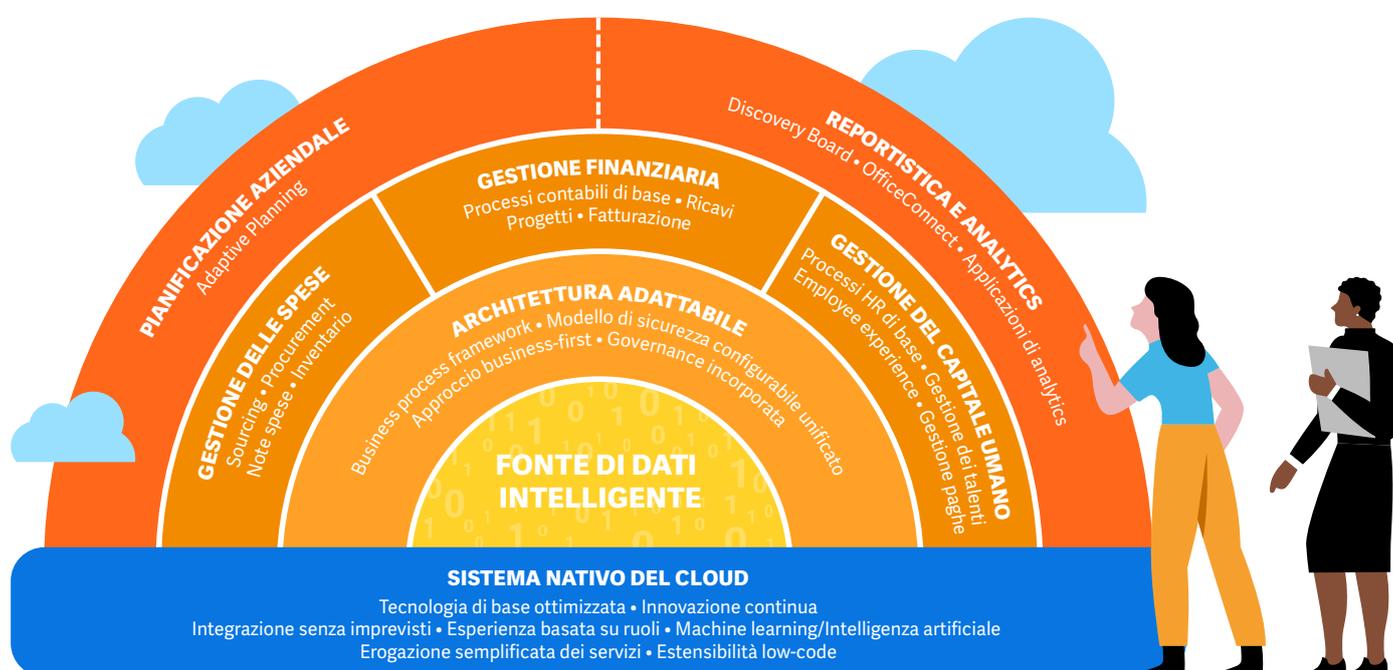
I top manager possono utilizzare fino a cinque volte meglio il potenziale umano di cui dispongono con una gestione migliore dell'esperienza lavorativa quotidiana.⁶



Se i dipendenti sono soddisfatti dell'ambiente di lavoro hanno una produttività più alta del 16%, una probabilità di rimanere in azienda maggiore del 18% e un interesse del 30% più forte verso la propria azienda rispetto alla concorrenza.⁷

Prendi le redini della tua azienda

Con Workday, i retailer del settore alimentare acquisiscono l'agilità necessaria ad aumentare l'efficienza e potenziare la crescita. Concepito per comprendere il tuo passato, il tuo presente e per indicarti la strada migliore per il futuro, Workday offre applicazioni in cloud per qualsiasi tua esigenza aziendale. Il tutto è raggiungibile con un semplice tocco sul tuo dispositivo mobile.



Autori:

Laurent Homeyer, Strategic Industry Advisor – Retail & Hospitality, Workday
Laurent Thoumine, Managing Director Head of Retail, Fashion & Luxury in Europe, Accenture

Riferimenti:

- ¹ Adobe: [Five e-commerce trends for 2021: What we learned from the 2020 holiday season](#)
- ² Nexian: [Un 60% de las empresas comienzan 2022 con planes de transformación organizacional o de digitalización](#)
- ³ Accenture: [Hungry for something new](#)
- ⁴ Accenture: [Care to do better](#)
- ⁵ Accenture: [Reimagine the retail workforce](#)
- ⁶ Accenture: [Better to belong](#)
- ⁷ Harvard Business Review: [What employees want most from their workspaces](#)

**Se vuoi sapere come applicare tutto questo
alla tua azienda, contattaci su:**

industryexperts@workday.com

Scopri di più su:

workday.com/retail



Workday Italy S.r.l | Milano | Italia | Telefono: + 39 02 947 57421 | workday.com/it

© 2022. Workday, Inc. Tutti i diritti riservati. Workday e il logo Workday sono marchi registrati di Workday, Inc. Tutti gli altri marchi e nomi di prodotto sono marchi o marchi registrati dei rispettivi titolari.
20220621-six-hr-priorities-for-grocery-retailers-ebook-ITIT