

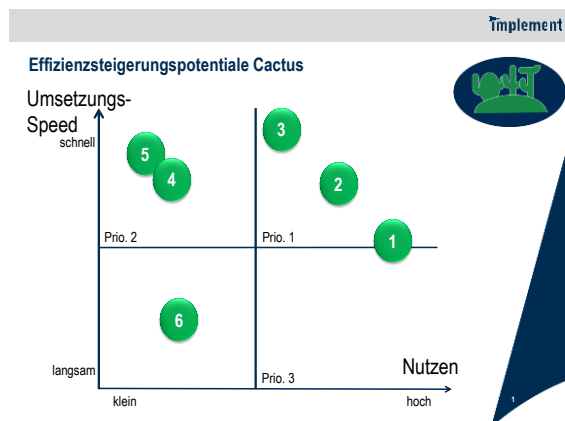
## Ertragssteigerung im Detailhandel



### Ausgangslage

Das in Luxemburg marktführende Detailhandelsunternehmen Cactus verfolgt gezieltes Ertragswachstum. Da die Personalkosten auch in Luxemburg stetig steigen, steht es vor der Herausforderung, das Wachstum bei gleichzeitig effizienterem Personaleinsatz zu generieren.

**1. Schritt Bestandsaufnahme:** Die von einem *Querschnittsteam* mit Vertretern von Shops, Logistik, Einkauf und Marketing in einem ersten Schritt durchgeführte Bestandsaufnahme deckte zügig interessante Potentiale auf:



- Eine stärker *umsatzgesteuerte Personaleinsatzplanung* führt zu mehr als 10% Effizienzsteigerung
- Die *Reduktion der Absenzenquote* um über 30% senkt die Personal- und Versicherungskosten bei über 3'500 Angestellten im Unternehmen markant
- *Standardisierte Abläufe* schliesslich sparen in den Filialen des Unternehmens weitere 10%.

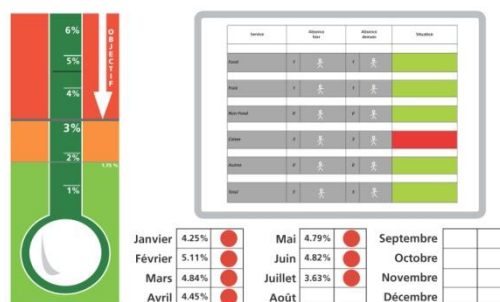
**2. Schritt Pilotprojekt „Absenzenmanagement“:** In einem zweiten Schritt wurde nach der Bestandsaufnahme das Potential „Absenzenmanagement“ angepackt. In Arbeitssequenzen mit Pilotabteilungen wurden, unter *Einbezug von Rayonleiter und -Mitarbeiter*, folgende Schwerpunkte erarbeitet

- Visualisieren der Zielwerte mit der Lean-Methodik „Lean Visual Management“

- Aufzeichnen und Vereinfachen der Prozesse im Absenzenmanagement via „Standardisierung“
- Entwickeln eines Verhaltenskodex für Vorgesetzte und Stabsstellen
- Aufbauen und Schulen der Elemente für einen erfolgreichen Pilotbetrieb.

Schlüssel ist der aktive Miteinbezug der Mitarbeiter sowie die proaktive Kommunikation von Zielvorgaben, z.B. via *Absenheits-Thermometer*. Dieser zeigt dem Mitarbeiter täglich die Zielerreichung seiner Abteilung inkl. Forecast.

### Objectif



Das Anwenden eines *Verhaltenskodex* für Mitarbeiter und Vorgesetzte schliesslich rundet die Pilotphase ab.

### Resultate

Allein durch den Miteinbezug der Pilotrayons in die Projektarbeiten sank die Cactus-Absenzenquote bereits um über 1%. Die weitere Pilot-Anwendung erfolgte im Laufe 2010 mit einem unternehmensweiten Roll-out in den Folgejahren.

### Kundensicht

Neben der eindrücklichen Umsatzsteigerung in den vergangenen Jahren sind bei Cactus auch die Personalkosten überproportional gestiegen. Mit der kompetenten Unterstützung von IMPLEMENT konnten wir relevante Ineffizienzen und Potentiale rasch aufdecken und griffige Ansätze und Lösungen schnell und pragmatisch finden. Perfekt ist auch, dass die ersten Resultate und Quick-win unsere Aufwendungen bereits wieder eingespielt haben. *(Roland Thill; Leiter HR)*



**Unternehmen:** Cactus, Bertrange (Luxemburg)  
**Direktor:** Max Leesch,  
**Geschäftsführer:** Laurent Schonckert  
**Umsatz:** 770 Millionen Euro (2009)  
**Sortimente:** 75% Food, 25% Nonfood  
**Marktanteil in Luxemburg:** 31%  
**Wettbewerber:** Aldi, Auchan, Colruyt, Cora, Delhaize, Match, Lidl, Schlecker