

Workforce Management – Definition und Vorteile

Was ist Workforce Management (WFM)?

Workforce Management bedeutet zunächst, die richtigen Mitarbeiter mit den richtigen Qualifikationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort einzusetzen. Im täglichen Geschäft stellt dieser Prozess eine komplexe Herausforderung dar, da er von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist. Während viele Unternehmensbereiche wie ERP, CRM oder HR-Management schon lange mit Hilfe spezieller Software optimiert werden, erfolgt die Planung des Mitarbeiter Einsatzes häufig mittels Papier und Stift oder Insellösungen wie Tabellenkalkulation und Zeiterfassung. Dies schlägt sich in teuren Überstunden, unproduktiven Leerlaufzeiten, hoher Fluktuation, schlechtem Kundenservice und nicht ausgeschöpften Umsatzpotenzialen nieder.

Workforce Management orientiert die Einsätze der Mitarbeiter durch Optimierung, Standardisierung und Automatisierung konsequent am Bedarf. Die einzelnen Elemente haben folgende Inhalte:

Bedarfsprognose – um zu wissen, wie viele Mitarbeiter mit welchen Qualifikationen zukünftig benötigt werden

Einsatzplanung – damit der Bedarf auch mit den richtigen Mitarbeitern gedeckt ist

Zeitwirtschaft – für eine akkurate Berechnung der Mitarbeiter-Zeitkonten

Analyse & Steuerung – für den Vergleich von Plan und Ist und die Möglichkeit, bei Abweichungen schnell und effektiv reagieren zu können

Dabei kann Workforce Management in fast allen Abteilungen eines Unternehmens eingesetzt werden, bringt einen messbaren Nutzen und erzielt in der Regel einen Return-on-Investment innerhalb weniger Monate. Es dient letztendlich der Optimierung der wertvollsten Ressource eines Unternehmens: der Mitarbeiter.

Der Workforce-Management-Prozess in der Übersicht



Die Vorteile des Workforce Managements von InVision

Für das Unternehmen:

Mit der WFM-Lösung von InVision können die Kosten für Personaleinsatz, IT und Administration gesenkt und gleichzeitig die Qualität der geleisteten Arbeit erhöht werden:

- **Erhöhte Effizienz** des Betriebs durch Orientierung des Personaleinsatzes am Bedarf
- **Reduzierte Personalkosten** durch Vermeidung teurer Überstunden und unproduktiver Leerlaufzeiten aufgrund von Überbesetzung sowie durch akkurate Abrechnung der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit
- **Verbesserung der Produktivität und Motivation** der Mitarbeiter durch Integration der Mitarbeiter in den Planungsprozess, weitgehende Erfüllung von Arbeitszeitwünschen und Automatisierung von Standardprozessen

- **Schnellere und bessere Entscheidungen** durch den Zugriff auf kritische Echtzeitinformationen und automatische Konsolidierung der wesentlichen Kennziffern
- **Verringerte Administrationskosten** durch Vereinheitlichung von Prozessen, weitgehende Eliminierung von Papier und Vermeidung fehlerträchtiger manueller Korrekturen und Berechnungen
- **Weniger Ausgaben für IT**, da die bereits vorhandene Infrastruktur verwendet und die InVision-Lösung zentral administriert werden kann

Für die Mitarbeiter:

Die Arbeitsumgebung sowie ein qualifikationsgerechter Einsatz stellen entscheidende Faktoren für produktive Mitarbeiter dar und steigern deren Zufriedenheit erheblich:

- **Bessere Balance zwischen Arbeit und Freizeit** durch die Möglichkeit, Wünsche in die Einsatzplanung einzubringen und so die eigene Arbeitszeit aktiv mitzugestalten
- **Interessante Arbeit** durch die Vermeidung von unnötiger Überlastung und Leerlauf sowie den passenden Einsatz gemäß der eigenen Qualifikation
- **Mehr Fairness** durch die gleichmäßige und regel- bzw. vertragskonforme Verteilung von begehrten und weniger begehrten Arbeitszeiten und Einsatzorten

Für die IT-Verantwortlichen:

Der steigende Kostendruck stellt insbesondere IT-Abteilungen vor wachsende Herausforderungen, die durch den Einsatz eines Workforce-Management-Systems gemeistert werden können:

- **Schutz der Investition** durch nahtlose Integration in bestehende Systeme und Anpassbarkeit an sich wandelnde Anforderungen
- **Geringere IT-Kosten** durch Konsolidierung und Zentralisierung lokaler Personaleinsatzplanungs- und Zeitwirtschaftssysteme in eine einheitliche Workforce-Management-Lösung
- **Einfache Administration** durch Web-basierte Multi-Tier-Architektur, durchgängige Browserbedienung und Unterstützung von Branchenstandards

Für die Personalverantwortlichen:

Wiederkehrende Arbeiten im Bereich Personal können mit der Software von InVision automatisiert und standardisiert werden, was eine Reihe von Vorteilen mit sich bringt:

- **Weitgehende Automatisierung von Standardaufgaben** wie die Aufbereitung von Arbeitszeiten für die Lohn- und Gehaltsabrechnung, Erstellung von Statistiken oder Überprüfung von Arbeitszeitregeln
- **Reduktion von Fluktuation** und damit verbundenen Rekrutierungs- und Ausbildungskosten durch Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- **Maximale Nutzung des Humankapitals** durch den effizienten Mitarbeiterereinsatz und akkurate Abrechnung der Arbeitszeiten mit einem einheitlichen System