

Workforce Management im Handel

Der Handel ist von harten Preiskämpfen, geringen Margen und steigenden Personalkosten sowie einer zunehmenden Internationalisierung geprägt. Mit der weiteren Flexibilisierung der Ladenöffnungszeiten sucht der Einzelhandel verstärkt nach intelligenten Lösungen für den bedarfs- bzw. frequenzorientierten und gleichzeitig kostenoptimierten Personaleinsatz. Dementsprechend steigt die Nachfrage des Einzelhandels nach IT-gestützten Anwendungen für eine effiziente Einsatzplanung der Mitarbeiter. Mit modernen Workforce-Management-Systemen können sowohl Warenhäuser als auch Einzelhandelsketten mit zentraler oder dezentraler Personalplanung sowie große Filialen ihre Mitarbeiter effektiver einsetzen.

Der Einsatz der Mitarbeiter kann sowohl auf Verkaufsflächen und in Lagerhäusern als auch in der Verwaltung oder in Service Centern optimiert werden, indem die Arbeitszeiten mit dem tatsächlichen Bedarf in Einklang gebracht werden. Mit Hilfe von Prognosen der zu erwartenden Kundenfrequenzen, Verkaufstransaktionen und Umsätze, die anhand historischer Daten aus externen Quellen wie Kassen- und Warenwirtschaftssystemen erstellt werden, wird sichergestellt, dass für das zukünftige Arbeitsvolumen ausreichend und den Aufgaben entsprechend qualifiziertes Personal zur Verfügung steht. Bei der Erstellung der Dienstpläne müssen rechtliche, arbeitsvertragliche sowie unternehmensrelevante Vorgaben automatisch mit einbezogen werden. Auch die Mitarbeitereinbindung (Employee Self Service oder Mitarbeiterportal) spielt beim bedarfsorientierten Workforce Management eine wichtige Rolle: Über entsprechende Module kann man den Mitarbeitern jederzeit Web-basierten Zugang zu ihren Dienstplänen gewähren. Persönliche Schichtwünsche oder der Tausch von Schichten können so bei der Planung automatisch berücksichtigt werden. Das steigert die Mitarbeiterzufriedenheit und trägt zur Work-Life-Balance der Mitarbeiter bei.

Kundenservice optimieren – Kosten reduzieren

Als Dienstleister stehen Handelsunternehmen vor folgendem Problem: Wenn Personal reduziert wird, sinkt die Servicequalität, was sich wiederum negativ auf den Umsatz auswirkt. Der steigende Wettbewerbs- und Ertragsdruck macht jedoch immer neue Sparmaßnahmen erforderlich. Die Aufwendungen für das benötigte, qualifizierte Personal stellen einen der größten Kostenblöcke für den Handel dar, daher sind innovative Konzepte gefragt, die sowohl Kosten einsparen als auch gleichzeitig den Kundenservice verbessern und den Umsatz erhöhen. Die Lösung liegt darin, den Personaleinsatz an die Faktoren Umsatz und Kundenfrequenz anzupassen und damit sowohl den Servicelevel als auch die Personalkosten zu optimieren. Dieses Prozedere erfordert eine professionelle, IT-gestützte Lösung zur automatisierten Planung und Steuerung von Arbeitszeiten, welche alle benötigten Informationen zusammenführt und online in Echtzeit zur Verfügung stellt. So kann der Personaleinsatz bei Abweichungen vom prognostizierten Bedarf auch an kurzfristige Gegebenheiten angepasst und der Servicegrad optimiert werden. Spezielle Steuerungsfunktionen ermöglichen die permanente Neuanpassung des Personaleinsatzes an den tatsächlichen Bedarf – bei kurzfristigen Bedarfsschwankungen oder nicht geplantem Mitarbeiterausfall können die Pläne manuell angepasst werden. Gleichzeitig werden Ausfallzeiten sowie Fehl- bzw. Über- und Unterbesetzungen in den einzelnen Abteilungen drastisch reduziert. So können sich Handelsunternehmen einen entscheidenden Kosten- und Wettbewerbsvorteil sichern und die bessere Auslastung der Mitarbeiter resultiert in einem deutlich gesteigerten Servicelevel – ohne erhöhte Kosten.

Im Einzelhandel werden die Mitarbeiter in der Regel auf Abteilungsebene verplant. Das System wird also von mehreren Planern genutzt und muss daher entsprechend benutzerfreundlich gestaltet sein. Es muss einfach zu bedienen sein, so dass Mitarbeiter die neue Anwendung von Anfang an akzeptieren und sie problemlos für die Planung auf der Fläche eingesetzt werden kann. Desweiteren muss sich die Lösung für bedarfsorientiertes Workforce Management nahtlos in bestehende IT-Umgebungen integrieren und an unterschiedlichste externe Systeme wie Warenwirtschafts-, Kassen-, HR- oder Gehaltsabrechnungssysteme anbinden lassen. Wichtig sind auch die Möglichkeiten, das System an die spezifischen Bedürfnisse im Handel sowie an individuelle Kundenwünsche anpassen zu können. Neben der Steigerung der Akzeptanz durch die Mitarbeiter und der Verkürzung der Eingewöhnungszeit werden dadurch im Rahmen der Neueinführung des Systems auch der Zeitaufwand und die Kosten für Roll-Out und Implementierung des gesamten Projektes minimiert.

Automatisierte Planung, Kontrolle und Verwaltung der Arbeitszeiten

Zunehmend flexiblere Arbeitszeitmodelle im Handel gestalten die Planung des Mitarbeiterereinsatzes immer komplexer und erfordern neben einer weitgehenden Automatisierung der Planungsabläufe auch eine effiziente Kontrolle und Verwaltung der Arbeitszeiten. Da die Erfassung und die Verarbeitung der tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten unmittelbar mit der Planung der Einsätze verknüpft sind, ist es unverzichtbar, die Zeitwirtschaft in den gesamten Prozess des Workforce Managements zu integrieren: Von der Übernahme, Aufteilung, Kontierung, Kontrolle und Genehmigung der Arbeitszeiten über die Berechnung von Zeitkonten bis hin zur Bereitstellung dieser Informationen für Lohn- und Gehaltsabrechnungssysteme kann der gesamte Prozess weitgehend automatisiert werden. Die reibungslose und korrekte Bearbeitung der Daten innerhalb eines Systems bedeutet sowohl eine Zeitersparnis als auch einen Qualitätsgewinn. Die Integration des Zeitwirtschaftsprozesses in ein umfassendes Workforce Management bringt eine Reihe an Vorteilen mit sich, darunter verringerte Administrationskosten durch die Nutzung gleicher Stammdaten in ein und demselben System sowie eine verbesserte Personaleinsatzplanung durch den detaillierten Abgleich von Plan- und Ist-Daten. Zur kontinuierlichen Optimierung der Einsatzplanung können die geplanten Zeiten und Aktivitäten pro Mitarbeiter mit den tatsächlich geleisteten und erfassten Arbeitszeiten in Echtzeit überprüft werden. So lassen sich auf einen Blick Abweichungen identifizieren, deren Berücksichtigung bei zukünftigen Planungen zu besseren Deckungsergebnissen führt.

Erfolgspotenziale erkennen und nutzen

Mit professionellen Software-Lösungen, die den gesamten Prozess des bedarfsorientierten Workforce Managements unterstützen, von der Bedarfsprognose über die Personaleinsatzplanung und -optimierung bis hin zu Zeitwirtschaft, Analyse und Steuerung, kann jedes Handelsunternehmen, unabhängig von Angebot und Größe, seine Prozesse rund um den Personaleinsatz optimieren. Ein modernes Workforce-Management-System hilft, beachtliche Einsparpotenziale zu heben und die Ausgaben für die Softwareanwendung zahlen sich in der Regel durch die umgehende Senkung der Betriebskosten aus. In Kombination mit den integrierten Funktionen für die Bedarfsprognose und die Zeitwirtschaft können Handelsunternehmen mit einer entsprechenden Software die maximale Rendite aus den Investitionen in ihr Personal erzielen.

Durch eine individuelle Potenzialanalyse können Handelsunternehmen eruieren, wie entweder eine Kostenreduktion oder Steigerungen von Produktivität, Servicelevel und Umsatz in dem jeweiligen Unternehmen durch optimiertes und bedarfsorientiertes Workforce Management erzielt werden können. Das Sichtbarmachen versteckter Potenziale hilft, die richtigen Entscheidungen für die Weiterentwicklung eines Unternehmens zu treffen. Diese Potenziale können durch eine Analyse der Ist-Situation anhand definierter Kenngrößen ermittelt werden. Darüber hinaus kann für das Unternehmen eine Berechnung des Return-on-Investment erstellt werden, welche auf den analysierten möglichen Effizienzsteigerungen und Qualitätsverbesserungen sowie der Kosten für die Implementierung einer Lösung für bedarfsorientiertes Workforce Management basiert. Denn der Erfolg großer Einzelhandelsunternehmen, einzelner Filialen oder Abteilungen bemisst sich am Umsatz und hängt zu einem großen Teil von der Kundenzufriedenheit ab. Ein Workforce-Management-System stellt sicher, dass ausreichend Verkaufspersonal genau dann zur Verfügung steht, wenn Kunden in die Geschäfte kommen. Dadurch werden die Wartezeiten für die Kunden minimiert, teure Mehrarbeit wird reduziert und der Umsatz gesteigert.