

Zentrale Kennziffern stark verbessert

Wie der Mode-Filialist Hallhuber seine Service- und Beratungsqualität optimiert



▲ Nach Einführung einer IT-gestützten Personalplanung konnte die Stundenproduktivität um 16 Prozent gesteigert werden

Eine stark verbesserte Service- und Beratungsqualität und als Folge ein kontinuierlich gestiegener Umsatz kennzeichnen die Zwischenbilanz beim Modefilialisten Hallhuber, München, nach Einführung einer IT-gestützten Personalplanung. Seit dem Jahr 2011 steuert das Unternehmen (Umsatz: gut 100 Mio. Euro) den Personaleinsatz in seinen über 179 Filialen mit der Software vom IT-Anbieter Seak, Reinbek. Allein 2012 konnte die Stundenproduktivität der Verkaufsmitarbeiter laut Peter Hoffmann, Retail Director bei Hallhuber, um 16 Prozent gesteigert werden.

Der Fachzeitschrift „Marketingberater“ verriet der Mode-Manager zudem, dass auch die sogenannte Kaufabschluss-Quote („conversions rate“) als Maßstäbe, an denen die Store-Manager gemessen werden, sich positiv entwickelt hat: Nach einem Plus von 3,5 Prozent 2011 habe es 2012 einen weiteren Anstieg um 3,0 Prozent gegeben.

Wie es weiter heißt, wird als Ziel bei Hallhuber mittelfristig eine Kaufabschluss-Quote von 16,5 Prozent anvisiert. Auf der Verkaufsfläche bedeutet dies, dass jede sechste Besucherin einer Filiale zu einer

Käuferin werden soll. „Das ist ein Wert, der im Bereich ‚Modern Women‘ absolut akzeptabel ist“, wird Hoffmann zitiert.

Keine Überplanungen

Die Software liefert den Verantwortlichen Vorschläge für den Personaleinsatz je Fläche und Zeitraum. Diese basieren auf historischen Daten und Vergleichskalendern. Budgetvorgaben je Store bzw. Fläche ergänzen diese Angaben. Auf dieser Basis wird die vorgegebene Personalkostenquote in Personalbudgets je Filiale (in Abhängigkeit vom Umsatz) umgerechnet. Dabei sind die Informationen zur Verfügbarkeit der Mitarbeiter wie „Vollzeit“ oder „Teilzeit auf Stundenbasis“ in dem System hinterlegt. Jeder Area-Manager gibt die Besetzungsdichte mit minimaler und maximaler Besetzung ein. Das System macht anschließend Vorschläge zum jeweiligen Personaleinsatz. Der Store-Manager kann diesen Vorschlag übernehmen oder individuell überarbeiten. Bei Hallhuber werden die Entscheidungen des Store-Managers anhand der Kennziffern inklusive der Personalkostenentwicklung wöchentlich für jede Fläche überprüft. Laut Hallhuber-Manager Hoffmann kommen deshalb „Überplanungen“ heute kaum noch vor.



▲ Peter Hoffmann ist Retail Director bei Hallhuber

Permanente Aufgabe

Nach Ansicht des Handels-Profis ist die Kontrolle und Optimierung der Personalkosten eine permanente Aufgabe, zumal „selbst eine gute Personalkostenquote nicht zwangsläufig bedeutet, dass auch die Kennziffern, an denen Beratungs- und Servicequalität sichtbar werden, zufriedenstellend sind“, formuliert der Handlungsexperte. Die Komplexität der Thematik sei denn auch eines der zentralen Argumente für den Einsatz einer Software-Unterstützung. Besonders angetan zeigt sich Hoffmann von der Möglichkeit, besonders kurzzeitig und zielgenau auf Planabweichungen und veränderte Umsatzentwicklungen bzw. -erwartungen reagieren zu können. Darüber hinaus hätten die Bedienerfreundlichkeit des Systems und die Transparenz der Planung zu einer schnellen Akzeptanz beigetragen. Unterm Strich gilt die Einführung der Software deshalb als „Meilenstein“ für Hallhuber.

Der Autor Andreas Knüpfer

Seak Software, ist Experte im Bereich Software für Personaleinsatzplanung, insbesondere im Einzelhandel

