



Zusammenhänge deutlich machen

Mehr Transparenz hinsichtlich Leistungen und Potenzialen auf Unternehmens-, Filial- und Mitarbeiterebene, realistische Ziele sowie die richtigen Ansatzpunkte für deren Realisierung: Dies waren die Ziele des österreichischen Schuhfilialisten Salamander bei der Einführung einer neuen Analyse- und Auswertungs-Software. Eine Zwischenbilanz.

Die IT-Lösung mit dem Namen Team Performance Monitor (T.P.M.) von SEAK, Reinbek, ist bei Salamander seit März 2016 im Einsatz. Sie dient einer besseren und damit profitableren Steuerung der 36 Salamander- und 30 Delka-Filialen sowie der insgesamt 650 Mitarbeiter. Die Alleinstellung des T.P.M. im Markt der Analyse- und Auswertungs-Software basiert auf einer intelligenten Verknüpfung von Daten aus Warenwirtschaft, Zeitwirtschaft, Personaleinsatzplanung und Frequenzmessung. Entscheidende betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und die darauf basierenden Kennziffern wie 'Käuferquote', 'Teile pro Bon', 'Umsatz pro Stunde' etc. können die Salamander-Macher jetzt mit einem Klick bzw. 'Touch' in einer leicht verständlichen grafischen Aufbereitung abrufen. Vor allem aber werden sie in Zusammenhängen dargestellt, die mühelos eventuelle Schwachstellen sichtbar machen, an denen Maßnahmen zur Verbesserung der Performance ansetzen sollten. So wird beispielsweise deutlich, ob die Ursachen für schwache Werte bei der Besucherfrequenz, dem Service oder der Beratung zu suchen sind. Beispiel: Zwar

kann die Kennziffer 'Teile pro Bon' auch innerhalb eines Warenwirtschaftssystems berechnet werden. Doch erst in Verbindung mit Informationen zum tagesbezogenen Durchschnitt und den individuellen Zielwerten und Leistungen, lassen sich Empfehlungen für die Personalentwicklung formulieren. Doch damit nicht genug: Der T.P.M. zeigt nicht nur Handlungsbedarf auf, sondern benennt auch die Größenordnung der Chancen bei Behebung der Schwachstellen. Das gilt speziell im Schuhhandel auch für Zusatzverkäufe (Furnituren, Accessoires, Strümpfe etc.).

Der T.P.M., der alle Daten tagesaktuell zur Verfügung stellt, macht unausgeschöpfte Potenziale auf den unterschiedlichen Analyseebenen sichtbar – sogar je Wochentag oder Saisonzeitpunkt. So lässt sich beispielsweise der direkte Zusammenhang zwischen den eingesetzten Stunden und der Käuferquote erkennen. Das ermöglicht es den Anwendern, realistische Ziel-Käuferquoten zu definieren. Auf diese Weise unterstützt das System bei einer aktiven Entwicklung von Umsatz und weiteren wichtigen Leistungskennzahlen auf allen Ebenen. ■

Fragen an Klaus Magele,
Salamander-Geschäftsführung,
und Albert Setzger,
Verkaufsleitung.

Wie häufig arbeiten Sie mit dem T.P.M.?

Klaus Magele: Täglich. Der T.P.M. bietet dem Management einen schnellen, tagesaktuellen Überblick. Viel mehr noch wird auf Regionalleiterebene damit gearbeitet. Die Regionalleiter können bei ihren Filialbesuchen bis auf die Verkäuferebenen vergleichen.

Welche Kennziffern haben Sie permanent im Blick?

Magele: Nach dem Umsatz ist die Conversion Rate die wichtigste Kennziffer. Außerdem natürlich Teile und Umsatz pro Kunde und die Stundenleistung.

Welche Folgen haben schwache Werte?

Setzger: Die Zahlen des T.P.M. sind entscheidende Informationen für Gespräche mit Mitarbeitern oder der Filialleitung. Es müssen bei den Analysen aber auch Unterschiede bei den Standortqualitäten, Handelsformaten und Einsatzorten der Mitarbeiter berücksichtigt werden. Zu Salamander gehört das kleine Fachgeschäft ebenso wie Flagship-Stores, so dass die Bedingungen nicht überall gleich sind. Aber auf Filialebene ist die Stundenleistung der Indikator schlechthin.

Wie haben sich die Leistungskennzahlen seit Einführung des Systems entwickelt?

Magele: Im ersten Jahr haben wir uns auf die Überzeugungskraft und die Einfachheit des Systems konzentriert. Letztendlich geht es um die Sichtbarkeit zentraler Kennziffern, die grafisch leicht verständlich dargestellt werden.

Welche Rolle spielt in der Praxis, das der T.P.M. ortsunabhängig genutzt werden kann?

Setzger: Die Gespräche vor Ort in den Filialen werden auf diese Weise erheblich erleichtert. Die moderne und mobile Umsetzung der Software war ein wichtiger Grund für die Investition in dieses System.