

# „Genau die richtigen Maßnahmen ergreifen“

Die 'Schuh-Familie' Förstemann betreibt in Deutschland 18 Monomarken-Stores der Marke Rieker. Das Unternehmen suchte nach einem IT-Partner, der die Bereiche Personaleinsatzplanung und Filial-Controlling aus dem Effeff beherrscht. Aus dem ersten Kontakt mit SEAK Software wurde schnell eine erfolgreiche Partnerschaft. Fragen an den Junior-Chef Daniel Förstemann.

## Welche Probleme im Bereich Personaleinsatzplanung sollten mit der Software von SEAK gelöst werden?

Wir wünschten uns für die Personaleinsatzplanung eine zentrale Datenbank, in der wir alle Stammdaten besonders einfach und übersichtlich verwalten konnten. Außerdem sollte uns das System auf einfache Weise Soll/Ist-Vergleiche bieten, also auch der Vergleich der geplanten mit den tatsächlichen Einsatzzeiten. Sämtliche Auswertungen sollten zeitnah möglich sein.

Vor allem aber wollten wir die Einsatzplanung papierlos durchführen und auf ein System zurückgreifen können, das die Arbeit im Vergleich zu der Planung mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Excel spürbar erleichtert und beschleunigt.

## Was läuft jetzt besser als zuvor?

Die Einsatzplanung für einen ganzen Monat dauert nur noch 30 bis 60 Minuten anstatt zwei bis drei Stunden. Die Zeiten, an denen die Mitarbeiter eingesetzt werden



Daniel Förstemann

können, sind im System hinterlegt. Außerdem stehen Daten aus der Vergangenheit, wie Umsatz je Filiale an ausgewählten Tagen, als wichtige Orientierungshilfe für die Einsatzplanung zur Verfügung. Besonders wichtig ist, dass die Servicequalität gestiegen ist. Denn wir setzen im Vergleich zu früher mehr Mitarbeiter in frequenzstarken Zeiten ein.

## Welche Auswertungen sehen Sie sich am liebsten an?

Auswertungen, die zeigen, ob wir mit der Planung richtig lagen, also die Mitarbeiter der Kundenfrequenz entsprechend auf der Fläche waren. Für tieferegehende Analysen nutze ich den T.P.M., also den Team Performance Monitor von SEAK. Hier interessieren mich vor allem die Produktivität der Mitarbeiter sowie die Entwicklung des Durchschnitt-Bons und der Warengruppen.

**Der T.P.M. von SEAK hat den Anspruch, Leistungen und Potenziale auf einen Blick erkennbar zu machen, Abteilungen oder ganze Regionen zu benchmarken sowie Zielerreichung und Abweichungen darzustellen. Ihr Eindruck?**

Das Beste ist die Übersichtlichkeit. Filialen an ähnlich strukturierten Standorten mit auffälligen Unterschieden in den Leistungskennzahlen können mühelos identifiziert werden. Man sieht die wichtigsten Kennzahlen, beispielsweise je Mitarbeiter, Standort oder Zeitraum, auf einen Blick. Diese Unterstützung versetzt die Store-Leitung in die Lage, zeitnah genau die richtigen Maßnahmen zu ergreifen, wie zum Beispiel Nachschulungen einzelner Mitarbeiter. So verbessern wir u.a. die Service-Qualität, erhöhen den Durchschnitts-Bon und steigern Zusatzverkäufe bei Furnituren.

## Wie sehen Ihre weiteren Pläne aus?

Wir wollen im kommenden Jahr den Mobil-Dienstplan von SEAK testen. Jeder Mitarbeiter kann dann ortsunabhängig per Smartphone auf den Dienstplan zugreifen.

Das vollständige Interview finden Sie auf [www.seak.de](http://www.seak.de). Besuchen Sie SEAK auch auf der EuroCIS: **Halle 10, Stand A72.**