

Einsatzplanung und Zeitwirtschaft optimieren

Wie es gelingt, Ziele von Unternehmen, Ansprüche der Mitarbeiter und Erwartungen der Kunden im Modehandel in Einklang zu bringen



Foto: CLINTON

▲ Die neue Software optimiert den Ressourceneinsatz in den Filialen ganzheitlich

Clinton Großhandels ist ein inhabergeführtes Modeunternehmen mit Sitz in Hoppegarten bei Berlin. Mit dem Menswear-Label Camp David und dem Womenswear-Label Soccx gehört man zu den bedeutendsten Unternehmen im Bereich Casual- und Sportswear im deutschsprachigen Raum. Die deutschlandweit über 250 Retail Stores werden sowohl in Eigenregie als auch von Partnern geführt. Michael Erdmann steuert davon insgesamt rund 60 Geschäfte mit einer Fläche von 100 bis 1.000 Quadratmeter. In seine Tätigkeit bringt Erdmann Erfahrungen aus der Fast Food-Branche mit ein, in der Themen wie eine optimale Personaleinsatzplanung oder auch das Benchmarking von Filialen bzw.

Standorten oberste Priorität haben. Auf der Suche nach einem IT-Partner, der ihn bei diesen und weiteren Aufgaben in seinem expandierenden Fashion Business unterstützt, entschied sich Erdmann für Seak Software.

Welche Probleme sollten mit der Software gelöst werden?

Erdmann: Im Bereich Zeitwirtschaft wollten wir vor allem mehr Übersichtlichkeit und eine Konformität mit den gesetzlichen Vorgaben erreichen. Die Zeiterfassung und die Integration dieser Daten in den Bereich Lohn und Gehalt war zuvor sehr mühselig. So wurden die Arbeitszeiten durch die Filialleiter manuell erfasst und am Monatsende per Fax an die Zentrale übermittelt. Dieses

Verfahren beinhaltete natürlich einige Fehlerquellen und war für alle Beteiligten sehr zeitaufwendig. Heute werden die Arbeitszeiten von den Mitarbeitern im System elektronisch erfasst und verarbeitet. Die Kontrolle und Korrektur der Buchungen erfolgt durch zwei Instanzen: Filialleiter und Personalbüro. Der Zeitaufwand ist nach einer anfänglichen Gewöhnungsphase minimal. Eine Übermittlung von Daten in Form von Tabellen oder Listen ist nicht mehr erforderlich. Die Software bietet aber mehr: Nämlich Zeiterfassung plus Personaleinsatzplanung aus einem Guss.

Wie haben sich Prozesse und Abläufe dadurch geändert?

Erdmann: Die Software ermöglicht schlaunere, schnellere und effizientere Prozesse und Abläufe. Keiner der Filialleiter nutzt mehr Papier und Stift für die Einsatzplanung, sondern ausschließlich das neue System. Einsatzplanungen für eine Filiale lassen sich in 20 Minuten abschließen. Die Abläufe für die Planerstellung haben wir standardisiert. Indem der Filialleiter jetzt einen strukturierten Ablauf bei der Dienstplanung einhält, spart er ca. 80 bis 90 Prozent Zeit.

Was läuft mit Blick auf die Zufriedenheit von Mitarbeiter jetzt besser?

Erdmann: Die Produktivität ist nun viel besser planbar, steuerbar und kontrollierbar. Dabei ist es nicht unser Ziel, Kosten einzusparen, sondern zu optimieren, beispielsweise indem an umsatzstarken Tagen in einigen Filialen sogar mehr Personal auf der Fläche ist als zuvor. Die Software trägt auch zu einer wesentlich besseren Kommunikation mit den Filialleitern bei.

Wie sind die Abläufe bei der Einsatzplanung mit der Software organisiert?

Erdmann: Ausgangspunkt ist ein Plan-Umsatz, den es für jeden Tag und jede Filiale gibt. Dabei wird zwischen starken und schwachen Tagen unterschieden. Ich

mache die Basis-Planung und erstelle eine Art Schablone, die vom Personalbüro mit Angaben zu Urlauben etc. ergänzt und von der Filialleitung ausgefüllt wird. Dabei kann er auch automatisierte Vorschläge der Software nutzen. Vor der Einführung habe ich für jede Filiale Musterdienstpläne erstellt. Das funktioniert natürlich nicht so fein abgestimmt wie mit der Software. Außerdem konnte ich nur punktuell die Umsetzung kontrollieren und nicht so schnell auf Veränderungen reagieren. Eine Frequenzanalyse war erst mit Seak möglich.

Gibt es Themen, die Sie nach der Einführung der Software mit den Filialleitern differenzierter besprechen können?

Erdmann: Auf jeden Fall. Vieles lässt sich jetzt besser besprechen, weil wir einfach mehr Klarheit haben. Da ist zum Beispiel das Thema der Besetzungsdichte vor Geschäftsöffnung. Hier wurde früher zu sehr „aus dem Bauch“ entschieden und „über den Daumen“ gerechnet. Jetzt ist der Personaleinsatz eindeutig näher am Bedarf. Ein weiteres Thema ist der Samstag als verkaufstärkster Wochentag.

Indem die Software uns Zahlen liefert, die im Kontext mit mehreren Faktoren analysiert werden, stellten wir fest, dass wir die Kundenfrequenz und damit das Umsatzpotenzial an Samstagen noch lange nicht ausgeschöpft hatten. Wir haben deshalb an diesen Tagen noch mehr Personalstunden eingesetzt. Anfänglich hatten die Mitarbeiter den Eindruck, die Filiale ist überbesetzt. Allerdings wurde die Maßnahme durch eine Umsatzsteigerung an den verkaufstarken Tagen bestätigt.

Wie hat sich der Arbeitsalltag Ihrer Mitarbeiter verändert? Was sagt Ihr Team zu den Software-Lösungen?

Erdmann: Der Einsatz an den Samstagen ist jetzt wesentlich gerechter verteilt. Das kommt ebenso gut an wie der Überblick über die eigenen Arbeitszeiten per Mausklick. Das System ist wirklich sehr transparent. Deshalb gab es nur anfänglich einen minimalen Widerstand.

Woran messen Sie den Erfolg Ihrer Investition in die IT-Lösungen?

Erdmann: Die Software ist für unser Unternehmen mittlerweile unverzichtbar. Ich selbst arbeite nur noch damit, zumal für die Einsatzplanung auch auf Daten aus der Wa-

renwirtschaft oder Kasse zurückgegriffen werden kann.

Welche Auswertungen sehen Sie sich am liebsten an?

Erdmann: Plan/Ist-Vergleiche. Die sind in der Lösung einfach besonders übersichtlich abgebildet, bilden eine hervorragende Kommunikationsplattform mit den Filialleitern und dienen der Verbesserung der Planungsqualität.

Sie nutzen auch den Team Performance Monitor. Diese Software hat den Anspruch, Leistungen und Potenziale auf einen Blick erkennbar zu machen, Abteilungen, Regionen zu benchmarken sowie Zielerreichung und Abweichungen darzustellen. Ihr Eindruck?

Erdmann: Die Diagramme sind optisch sehr gut aufbereitet. Ich nutze das System vor allem für den Überblick über die Entwicklung wichtiger Kennziffern wie Stundenleistung, Teile pro Bon oder Durchschnittsbönde sowie für die Ursachenforschung bei markanten Veränderungen und das Erkennen von Potenzialen.

Was leistet der T.P.M. im Kern?

Michael Erdmann: Ein hohes Maß an Übersicht beim Filialvergleich über Entwick-

lungszeiträume inklusive einer Ampelfunktion. Wir können die Auswertungen optimal auf unsere Bedürfnisse konfigurieren und erkennen beispielsweise mühelos, bei welchen Mitarbeitern etwa die Notwendigkeit von Nachschulungen besteht.

Das Prinzip zielt darauf ab, Ziele von Unternehmen und Mitarbeiter mit den Erwartungen der Kunden wie Service, Warenverfügbarkeit und Beratung zu harmonisieren.

Spürt man das? Funktioniert das?

Michael Erdmann: Auf jeden Fall. Das System ist darauf angelegt, nicht einfach Kosten zu reduzieren, sondern den Ressourceneinsatz ganzheitlich zu optimieren. Wichtigstes Ziel ist mehr Kundenzufriedenheit. Dass dies funktioniert, lässt sich an den entsprechenden Kennzahlen ablesen. ■



Interview mit Michael Erdmann, steuert insgesamt rund 60 Retail Stores von Clinton Großhandels

🇩🇪 Time management and staff scheduling

The brands Camp David (men's fashion) and Soccx (ladies' fashion) are part of the Clinton group, based in Hoppegarten. Around 60 of their more than 250 retail stores in Germany are led by Michael Erdmann. For the retail professional, optimised and needs-oriented staff scheduling, as well as benchmarking for stores and locations is a top priority. To achieve this, Erdmann employs Software developed by Seak.

According to Erdmann, Seak solutions "go deeper and feature better control options" than other systems. The time management solution ensures clarity and conformity with legal requirements. Employees electronically register their work hours in the system, which further processes them automatically. A particular advantage in using this solution is that both time recording and staff scheduling systems come from one provider. Data from hour balances and absences, such as holidays or training sessions, are integra-

ted directly into the planning process. Thus, scheduling for any one store can be completed within 20 minutes.

Importantly: productivity can now be planned, managed and controlled much more effectively. The starting point is the known daily planned turnover for every store. Additionally, staff schedules are calculated and provided by the software. According to Erdmann, this has resulted in an optimised staff density before opening hours, a better realisation of potential turnover, and a fairer distribution of Saturday shifts. Another key tool for Erdmann is the Team Performance Monitor, which enables the benchmarking of performances and potentials of stores, employees, divisions and regions. The focus lies on identifying trends of important indicators, such as hourly performance, items per receipt, or the average ticket, as well as on enabling the user to analyse possible causes for any distinct changes. ■