

Autor : Christian Kastl, COO Axxom Software AG

Axxom Software AG
Paul-Gerhardt-Allee 46
81245 München
Tel.: +49 (0) 89 - 56823 - 300
Fax: +49 (0) 89 - 56823 - 399
info@axxom.com
www.axxom.com



Herausforderungen softwaregestützter Personaleinsatzplanung im Versandhaus

In den letzten Jahren ist das Kaufverhalten von Konsumenten von einem tief greifenden Wandel geprägt. Immer mehr Menschen nutzen Online-Angebote von Unternehmen und Versandhäusern, um ihre Einkäufe schnell und bequem von zu Hause aus zu erledigen. Versandzentren sind in diesem Kontext zunehmend gefordert, kurzfristige Kundenwünsche zufrieden zu stellen, sprich schnelle Lieferzeiten und einen hohen Servicegrad zu garantieren. Die daraus resultierenden stark schwankenden Auftragsvolumina wirken sich auf die Planung des Personalbedarfs im Distributionszentrum aus. Entsprechend flexibel muss eine intelligente Personalplanung auf eine veränderte Bedarfssituation reagieren können.

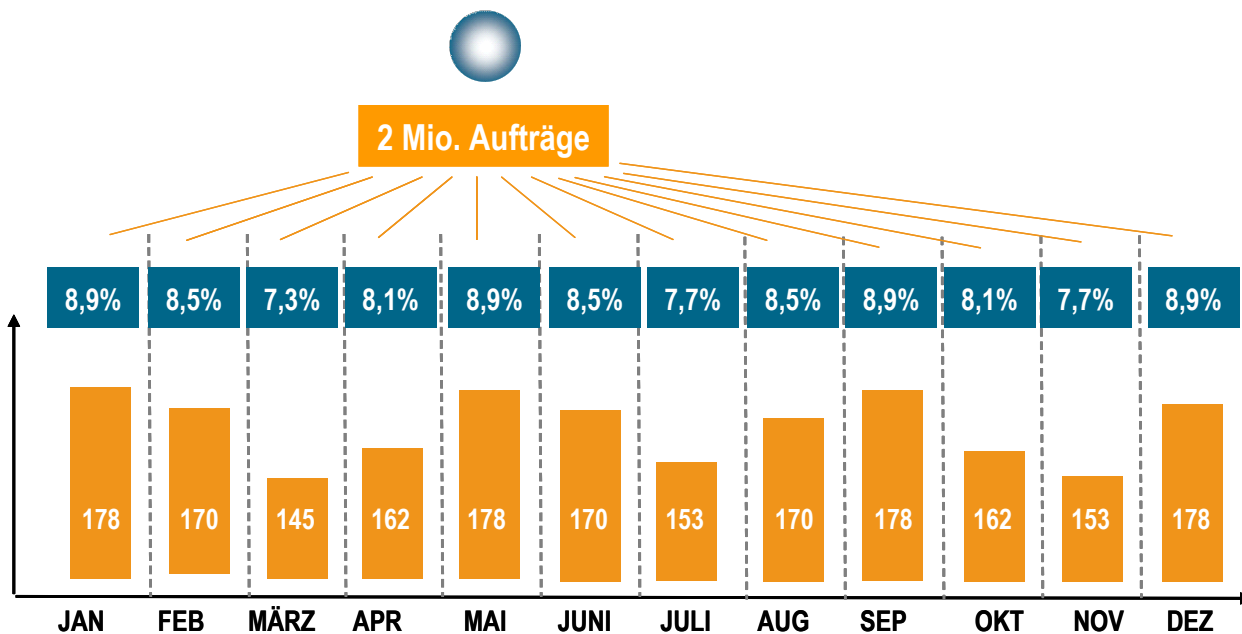
Die strategische (Ein-)Planung der Mitarbeiter gewinnt deshalb gerade in der Logistik zunehmend an Bedeutung. Mehr und mehr Unternehmen erkennen die Notwendigkeit einer flexiblen und doch vorausschauenden Personalplanung, um auf das veränderte Konsumverhalten angemessen reagieren zu können. Eine lösungsorientierte Personalplanung ist aus diesem Grund mehr und mehr entscheidend für den Unternehmenserfolg.

Intelligente Software statt intuitiver Entscheidungen

Kurzfristige Reaktionsfähigkeit und eine zunehmende Komplexität der Planungsanforderungen in Logistik und Distribution erfordern ein Mehr an modernen Technologien. Umso erstaunlicher ist es, dass eine große Zahl an Unternehmen und Versandhäusern beim Thema Personalplanung immer noch auf gewöhnliche Planungstools oder gar intuitive Entscheidungen vertraut. Innovative Softwarelösungen zur Personalkapazitäts- und Einsatzplanung ermöglichen heutzutage eine optimale Planung des Personals – unter Berücksichtigung unterschiedlicher Mitarbeiterqualifikationen – in sämtlichen Lagerbereichen. Im Vordergrund stehen dabei beispielsweise Budgetfragen, Entscheidungen über den Einsatz von Leiharbeitern oder die Urlaubsplanung.

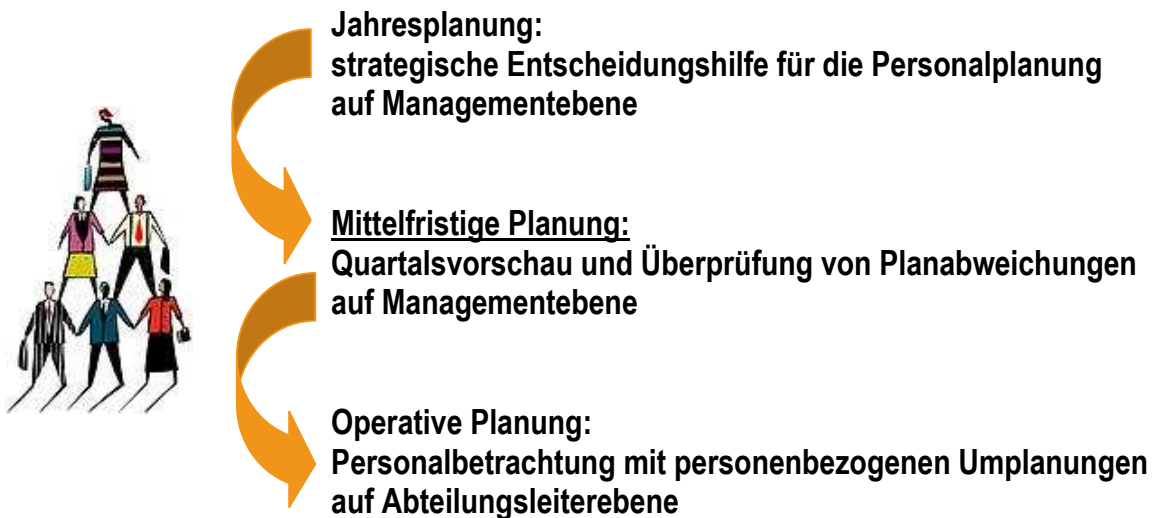
Produktionsplanung in der Logistik

Grundgedanke einer intelligenten Personalplanung ist der Abgleich von verfügbaren Mitarbeiterstunden und Personalbedarfen. Letztere lassen sich beispielsweise aus dem Auftragseingang in einem Unternehmen ableiten. Im Mittelpunkt der Produktionsplanung in der Logistik steht aus diesem Grund die Berechnung von Bedarfen, wie z.B. von Auftrags- und Kartonmengen im operativen Planungsumfeld oder von langfristig geplanten Umsatzwerten im strategischen Bereich. Benötigte Mitarbeiterstunden lassen sich auf Basis dieser Bedarfe einfach ermitteln.



Moderne Softwarelösungen bieten verschiedene Möglichkeiten, Bedarfe zu berechnen und die Daten im operativen und strategischen Planungsumfeld für die Einplanung des Personals zu verwenden. Hierfür existieren statistische Methoden zur Ermittlung von Trends und Saisonalitäten ebenso wie die Erkennung von Mustern zur Verteilung des Jahresumsatzes. Zusätzlich stehen Funktionen zur Verfügung, um ergänzende Marketingaktionen bei der Planung zu berücksichtigen.

Der geplante Gesamtbedarf kann in einem nächsten Schritt auf verschiedene Logistikbereiche – wie Kommissionierung, Packerei oder Palettierung – aufgeteilt werden. Ursprüngliche Umsatzzahlen lassen sich auf diese Weise leicht in Kartons, Sendungen oder Positionen umrechnen.



Strategische Budget- und Kapazitätsplanung

Die langfristige Personalplanung beschäftigt sich in der Regel mit Fragen der strategischen Budget- und Kapazitätsplanung. Eine typische Fragestellung im Logistikumfeld ist hier beispielsweise die Wahl des optimalen Schichtbetriebs. Im Rahmen strategischer Überlegungen des Personalmanagements gilt es zu ermitteln, welche Schichtmodelle geeignet sind, um ein prognostiziertes Umsatzvolumen so effizient wie möglich abzuarbeiten. Dabei sind verschiedene Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. So muss das Arbeitszeitkonto jedes Mitarbeiters am Ende des Jahres ausgeglichen sein, ohne dabei saisonal bedingte Schwankungen – wie etwa die höhere Auslastung eines Versandzentrums durch ein größeres Auftragsvolumen vor Weihnachten – aus den Augen zu verlieren.

Grundlage der langfristigen Personalplanung bilden Prognosen. Um Vorhersagen über zukünftige Trends sowie die erwartete Auftragsentwicklung zu treffen, ziehen moderne Softwarelösungen wie *ORion-PI® Personal@Logistik* verschiedene Informationsquellen heran; so zum Beispiel Auftragsdaten der jüngsten Vergangenheit oder Häufigkeitsverteilungen. Auch saisonale Besonderheiten sowie die Kenntnis über bevorstehende Aktionen liefern wirklichkeitsnahe Daten für die zukünftige Entwicklung der Personalauslastung. Intelligente Technologien nutzen diese Daten zur exakten Prognose der zukünftigen Bedarfsentwicklung.

Stehen die prognostizierten Personalbedarfe fest, wird in einem nächsten Schritt das zukünftig verfügbare Personal ermittelt und mit der Bedarfsseite abgeglichen. Dabei werden auch benötigte und vorhandene Qualifikationsprofile sowie prozentuale Abwesenheitsraten berücksichtigt. Auf einen bevorstehenden Mangel an qualifizierten Mitarbeitern kann auf diese Weise zielgerichtet und rechtzeitig reagiert werden. Entsprechende Weiterbildungsmaßnahmen können im Voraus angestoßen werden.

Zusätzlich wird das Management durch spezielle Auswertungen bei der strategischen Planung unterstützt. Zeitgemäße Softwarelösungen bieten neben Berichten über Kostenstellenbelastungen auch Übersichten über die Entwicklung von Bereichsproduktivitäten. Alternative Personalszenarien lassen sich auf diese Weise transparent simulieren, abspeichern und auswerten. Der Planer kann die Auswirkungen verschiedener Szenarien miteinander vergleichen und das gewünschte Ergebnis freigeben.

Operative Personaleinsatzplanung

Im Gegensatz zum vorher beschriebenen strategischen Personalmanagement konzentriert sich die Erstellung eines operativen Personaleinsatzplans auf einen kurzfristigen Zeitraum, so zum Beispiel einen Tag oder eine Woche. Auch hier können Softwarelösungen tatsächlich vorhandene Mitarbeiterkapazitäten mit den zur Bearbeitung des konkreten Auftragseingangs benötigten Bedarfen abgleichen. Abweichungen zwischen Soll- und Ist-Werten zeigen eine Über- bzw. Unterbelastung eines Bereichs auf und lassen erkennen, in welchen Bereichen Engpässe, Staus oder Leerlaufzeiten zu erwarten sind.

Integrierte Softwarelösungen arbeiten dabei unternehmensübergreifend und berücksichtigen bei der Berechnung optimaler Einsatzpläne Personalkapazitäten aus allen Bereichen. Ermittelt die Software beispielsweise im Nachschubbereich einen Engpass, prüft sie gleichzeitig, ob Mitarbeiter aus einem anderen Bereich einspringen können und ob sie über die benötigten Qualifikationen verfügen. Alternativ können kurzfristig auftretende Engpässe durch flexible Arbeitszeiten oder Leiharbeiter aufgefangen werden. Bei einem zu hohen Personaleinsatz wiederum lassen sich auch Lösungsvorschläge zur Abwesenheitsplanung generieren. Personelle Überdeckungen werden erkannt und reduziert. Ein simultaner Abgleich mit zuvor definierten Soll-Abwesenheitsraten gewährleistet hier, dass der Urlaubsanspruch bis zum Jahresende abgebaut wird.

Die Modellierung und Verwaltung von Mitarbeiterdaten sowie von relevanten Planungsinformationen erfolgt mithilfe intelligenter Softwaretechnologien transparent und schnell. Sämtliche Daten können individuell nach Branche oder auch firmenspezifisch angelegt werden. Bereits vorliegende Daten können durch Schnittstellen direkt aus anderen Systemen wie SAP oder MS Excel übernommen werden.

Schon wenige Basisinformationen genügen als Grundlage für eine effiziente Personalplanung. So können kurzfristig einfache und anonymisierte Personalbetrachtungen vorgenommen werden, aber auch umfassende Daten und komplexe Unternehmensstrukturen hinterlegt, sowie Restriktionen und Randbedingungen berücksichtigt werden. Der Nutzer kann sämtliche Daten jederzeit erweitern und verändern. Zu den Planungsinformationen, die hinterlegt werden können, zählen unter anderem: Organisationsstrukturen und abteilungsspezifische Benutzerprofile, Mitarbeiterinformationen, Qualifikationsprofile, Schicht- und Arbeitszeitmodelle, Dienstpläne, etc.

Personalplanung – ganzheitlich, flexibel und effizient

Eine ganzheitlich angelegte Personalkapazitäts- und Einsatzplanung in der Logistik, ganz gleich ob strategisch oder operativ, sollte immer den bedarfsorientierten Einsatz des vorhandenen Personals im Blick haben, um auf kurzfristige Belieferungswünsche schnell reagieren und Bedarfsschwankungen ausgleichen zu können. Sie generiert Lösungsvorschläge für Fragestellungen, die mit dem aktuellen Personalstamm auf den ersten Blick nicht geeignet abgedeckt werden können. Der Ausgleich von Bedarfen und Verfügbarkeiten führt letztlich aber immer zu einer spürbaren Steigerung der Produktivität – im einzelnen Distributionszentrum genauso wie im Logistiknetzwerk.