

EINFÜHRUNG IN DAS WORKFORCE MANAGEMENT

Workforce Management ist ein institutioneller Prozess, der die Leistungsfähigkeit und Kompetenz für eine Organisation optimiert. Dieser Prozess umfasst alle Aktivitäten, die für die Aufrechterhaltung einer produktiven Belegschaft erforderlich sind, wie zum Beispiel Call Center Agent Einsatzplanung, Aussendienstmanagement, Personalmanagement, Performance- und Trainingsmanagement, Datenerfassung, Rekrutierung, Budgetierung, Prognose, Terminplanung und Analytik.

Die unternehmerischen Ziele von Workforce Management liegen grundsätzlich darin, die richtigen Mitarbeiter (mit den passenden Qualifikationen / Skills) zur richtigen Zeit am richtigen Ort zu haben. Durch ein ganzheitliches Workforce Management und dessen Optimierung können damit langfristig sowohl die Personalkosten deutlich gesenkt, als auch die Mitarbeiterzufriedenheit erheblich gesteigert werden. Dadurch wird die Produktivität erhöht und durch besseren Service auch mehr Umsatz.

Zu den Bausteinen des Workforce Management zählen neben der Personaleinsatzplanung auch die Prognose des zu erwartenden Arbeitsaufkommens und dafür benötigten Personals, die Optimierung des Personaleinsatzes zur Vermeidung von Unter- und Überdeckung, die Administration verschiedener Zeitkonten im Rahmen der Zeitwirtschaft sowie die Analyse und Steuerung des gesamten Workforce-Management-Prozesses. Im Gegensatz zur traditionellen Personaleinsatzplanung, die aufgrund ihrer Verankerung in der Zeitwirtschaft eine Verwaltung von Zeit in Vergangenheit und Zukunft ist, geht Workforce-Management dynamisch auf die Veränderungen der Planungsanforderungen und Ziele ein.

Bedarfsorientierung und -optimierung sind die Kernelemente moderner Workforce-Management-Lösungen. Dabei geht es nicht mehr nur um die Verteilung von Arbeitsschichten auf vorhandene Mitarbeiter, sondern um die flexible, auf den jeweils aktuellen Bedarf ausgerichtete Planung, unter Berücksichtigung nachfragebedingter oder saisonaler Schwankungen, aktueller Kunden-, Umsatz- oder Transaktionskennzahlen oder anderer ökonomische Gesichtspunkte (sogenannte Bedarfstreiber). Diese Bedarfstreiber werden im Rahmen einer Personalbedarfsermittlung (=Forecast) mit dem Ziel herangezogen, den exakten Personalbedarf zu einer exakten Zeit zu ermitteln.

Im Anschluss einer jeden Periode sollten die Daten der Personalbedarfsprognose mit den tatsächlichen Geschäftszahlen verglichen werden, um Rückschlüsse für den Forecast der nächsten Planungsperiode ziehen zu können. Eingesetzt werden hier in der Regel meist eigene Tabellen-Lösungen aber auch spezielle Forecasting-Tools.

Ganzheitliches Workforce Management gehört zu den Stärken der Experience Factory. Möchten Sie mehr wissen zu diesem Thema? Kontaktieren Sie uns (Kontaktfeld).