

Automatische Personaleinsatzplanung

Von Brit Gebhardt, erschienen in Erfolgszeiten 2/2003

Gerade in einer schwierigen wirtschaftlichen Phase, erschließt die IT-gestützte Optimierung von Personalplanungsprozessen wichtige Potenziale zur Kostenreduktion bei gleichzeitiger Verbesserung des Kundenservice.

Studien belegen, dass der Kunde freundliche Bedienung und Serviceleistungen honoriert. Unfreundliche, unmotivierte Mitarbeiter verhindern nicht selten Umsatzchancen, die durchaus zu realisieren gewesen wären. Neben einem angenehmen Betriebsklima, akzeptablen Arbeitsbedingungen und einer mitarbeiterbezogenen Personalführung spielen sicher die Arbeitszeiten eine nicht unerhebliche Rolle bei der Mitarbeitermotivation. Einsatzzeiten sollten variiert werden, so dass ein Mitarbeiter z.B. nicht nur in der Mindestbesetzungszeit oder überwiegend in der "Spätschicht" eingeplant wird. Auch werden viel zu selten die individuellen Wünsche der Mitarbeiter, seine Verfügbarkeitszeiten oder gar die Vertragsarbeitszeiten ausreichend berücksichtigt.

Der optimale Mix aus Führungskräften, Voll- und Teilzeitmitarbeitern sowie Aushilfskräften ist eine notwendige Grundlage für eine optimale Personal-Einsatz-Planung. Denn die Qualifikation der Mitarbeiter spielt eine entscheidende Rolle und so kann der Einsatz von Fachpersonal zum richtigen Zeitpunkt auf das Kaufverhalten potenzieller Kunden abgestimmt werden. Eine mitarbeiterorientierte Einsatzplanung wirkt sich außerdem motivierend auf das Personal aus und – dies haben Studien eindeutig ergeben – sinkende Krankheitsquoten z.B. sind die Folge.

Das Grundproblem bei der Erstellung eines optimalen Einsatzplanes ist die Vielzahl von Informationen, die gleichzeitig beachtet werden müssen. Basis für eine jede Planung ist dabei immer der Personalbedarfsplan, der Auskunft darüber gibt, zu welcher Zeit wie viel Personal in einer bestimmten Abteilung des Unternehmens anwesend sein sollte.

Beim sich anschließenden Prozess der Personaleinsatzplanung muss der zuvor ermittelte Bedarf möglichst optimal mit den zur Verfügung stehenden Mitarbeitern abgedeckt werden. Keine leichte Aufgabe, denn neben den Bedarfsdaten müssen auch mitarbeiterbezogene Informationen wie vertragliche Arbeitszeit, Stand des Zeitkontos, Verfügbarkeit, Fehlzeiten und Qualifikationen Berücksichtigung finden. Außerdem sollten auch die Wünsche der Mitarbeiter in die Planung mit einfließen, um auf diese Weise eine möglichst hohe Motivation zu erreichen. Hinzu kommen diverse Vorgaben aus den Bereichen der Manteltarifverträge sowie des Arbeitszeitgesetzes, wie z.B. maximale Arbeitszeiten oder die von der Dauer der Arbeitszeit abhängige Mindestpause. Die Kunst ist es nun, einen Einsatzplan zu finden, der all diesen Informationen und Restriktionen in optimaler Form entspricht. Ein modernes Zeitwirtschaftssystem mit einer vollautomatischen Personaleinsatzplanung kann einen Einsatzplan ermitteln, der nach allen oben genannten Kriterien optimiert ist.

Viele Unternehmen streben danach, Ihre Mitarbeiter möglichst stark in den Prozess der Personaleinsatzplanung einzubinden. Ein wichtiges Schlagwort hierbei ist die Wahlarbeitszeit (WAZ), eine Form der Einsatzplanung, bei der die Mitarbeiter sich in gewissen Grenzen ihre Arbeitszeit selbst aussuchen dürfen.

Dazu sollten anonyme Einsatzpläne erzeugt werden können. Diese Pläne werden dann ausgedruckt und die Mitarbeiter können sich die Zeitblöcke herausuchen, zu denen sie am liebsten arbeiten möchten.

Nicht immer wird es einem Unternehmen möglich sein, das Personal wirklich am Bedarf orientiert einzusetzen. Oftmals stehen diesem Ziel die vor langer Zeit üblich gewesenen Arbeitsverträge mit festgeschriebenen Arbeitszeiten entgegen. Deshalb sollte es möglich sein, bereits fest verplante Mitarbeiter bei der Erstellung eines Einsatzplans zu berücksichtigen. Das Zeitwirtschaftssystem versucht dann, den verbleibenden Personalbedarf mit flexibel einzusetzenden Kräften (z.B. Minijob-Mitarbeiter) abzudecken.

Durch eine vollautomatische Personaleinsatzplanung entsteht eine Gewinn-Situation auf allen Ebenen. Die Mitarbeiter sind motiviert durch eine gerechte und an ihren Wünschen orientierte Arbeitszeit, die Kunden finden jederzeit freundliches Personal in ausreichender Zahl vor und der Aufwand für die Personaleinsatzplanung wird drastisch reduziert.