

Informationen aus Workforce-Management-Software nutzen

## Netzarbeiten in höchster Qualität

Mit leistungsfähigen Workforce-Management-Lösungen lassen sich in Kombination mit SAP die Prozesse der Personalplanung, Einsatzsteuerung und Abrechnung effizient gestalten. Gerade bei Energieversorgern und Netzbetreibern, die viele Mitarbeiter im Außendienst einsetzen und die bei kurzfristigen Störungs- bzw. Kundenanfragen schnell reagieren müssen, spielen solche Lösungen eine immer wichtigere Rolle. Bei den automatisierten Planungsprozessen wird das Fehlen von Qualifizierungen der Techniker, wie sie etwa bei Arbeiten im Hochspannungsbereich erforderlich sind, schnell ersichtlich. Auch durch die rechtlichen Vorgaben zum Smart Metering und den in den kommenden Jahren massiv zunehmenden Austausch der »alten Zähler« durch elektronische Haushaltszähler (eHZ) gewinnt das Thema Workforce Management zusätzlich an Bedeutung.

Unter Nutzung der bereits im SAP angelegten Daten zum Personal lassen sich mit Workforce-Management(WFM)-Lösungen heute fast alle Prozesse der Personal- und Einsatzplanung komplett automatisieren. Versorgungsunternehmen im Netzbereich, bei denen Service- und Instandhaltungsprozesse zu den Hauptaufgaben gehören, profitieren dabei im besonderen Maße.

### Zusammenspiel mit Workforce-Management-Lösungen

Die im SAP hinterlegten Informationen zu Arbeitszeiten, Abwesenheiten und Qualifikationen können durch den Einsatz von Workforce Management-Lösungen in allen Planungsphasen operativ genutzt werden. Durch die Übernahme der Daten aus SAP wird eine Mehrfacheingabe der Informationen

überflüssig und verhindert Inkonsistenzen. Leistungsfähige Workforce Management-Lösungen – wie das von Wessendorf Software + Consulting eingesetzte ClickSchedule des Anbieters ClickSoftware – ermöglichen den verantwortlichen Personaldisponenten bei der Personaleinsatzplanung schnell zu reagieren und eine hohe Servicequalität sicherzustellen.

ClickSchedule unterstützt dabei sämtliche Prozesse: von der Prognose des Servicebedarfs über die Ressourcenplanung, Schichtplanerstellung und Einsatzplanung bis zur detaillierten Serviceanalyse. Dabei greift die Software auf die im SAP angelegten Informationen zu den beschäftigten Mitarbeitern, deren Qualifikationen sowie deren Verfügbarkeiten zu, um die Planung zu optimieren.

Unternehmen wie der badische Energieversorger Badenova koordinieren und optimieren so die Einsätze ihrer Mitarbeiter in der Instandhaltung bzw. ihrer Servicetechniker im Außendienst (Bild 1).

### Wertvolle Hinweise zum Personal

Die Analyse der im Rahmen der Disposition anfallenden Daten führen zu einem Erkenntnisgewinn, den die Verantwortlichen auch bei der Planung der Mitarbeiterkapazitäten nutzen können. So gibt das System Aufschluss für die Personalplanung, etwa bei Fragen von Neueinstellungen, der temporären Verstärkung durch Zeitarbeit oder aber beim Abbau von Überkapazitäten. Denn bei der Planung mit Click-Schedule, die bei großen Einsatzszenarien vollautomatisch stattfindet, werden Personalengpässe oder -überhänge schnell ersichtlich. Durch umfangreiche Prognosen lassen sich außerdem bereits im Vorfeld saisonale Lastspitzen während der Urlaubszeit identifizieren und frühzeitig Maßnahmen zur Anpassung der Personalkapazitäten, etwa mittels Zeitarbeit, ergreifen (Bild 2).

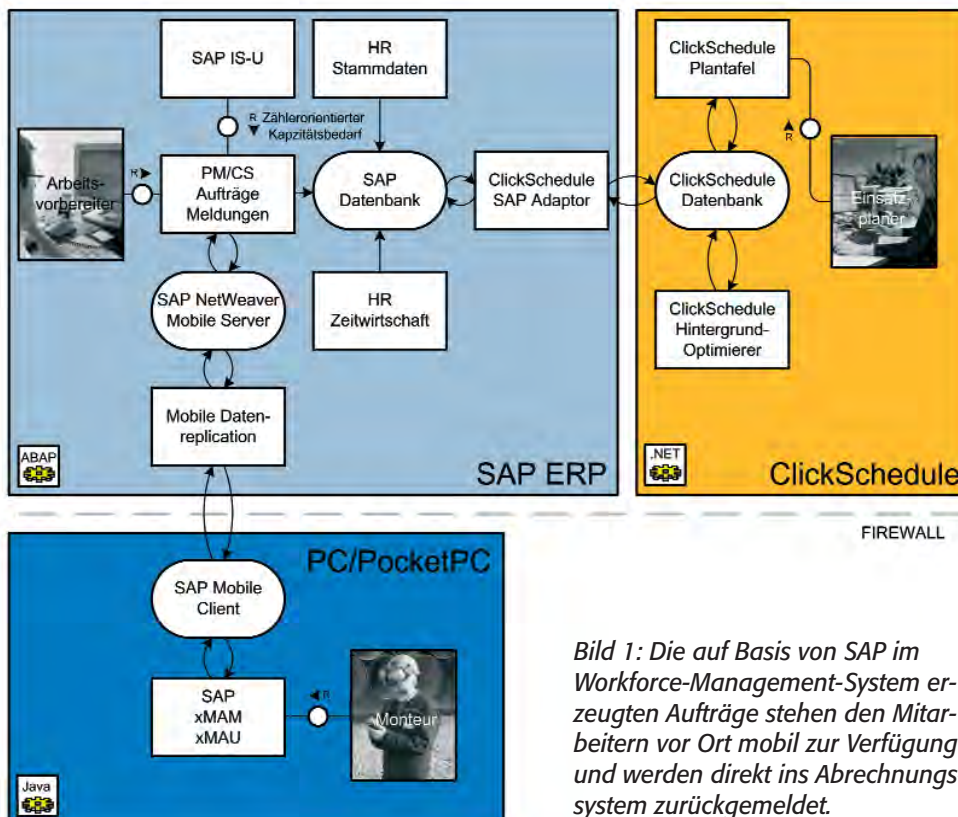


Bild 1: Die auf Basis von SAP im Workforce-Management-System erzeugten Aufträge stehen den Mitarbeitern vor Ort mobil zur Verfügung und werden direkt ins Abrechnungssystem zurückgemeldet.

Michael Wessendorf, Wessendorf Software + Consulting GmbH, Berlin

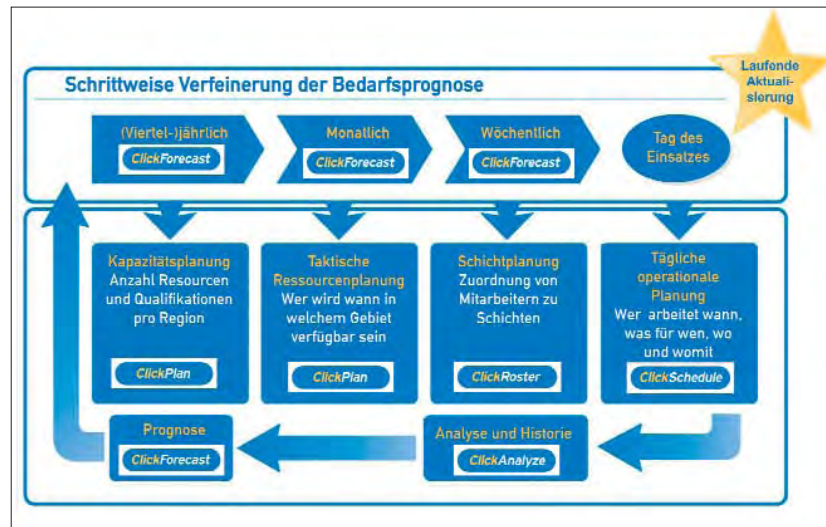
Darüber hinaus lassen sich durch die Analysemöglichkeiten wertvolle Rückschlüsse für die Fremdvergabe von Aufträgen und die Ausgestaltung von Rahmenverträgen gewinnen.

### Qualifizierungsbedarf wird ersichtlich

Zusätzlich gewinnen die Verantwortlichen durch den Einsatz von Workforce Management-Lösungen Einblicke in Bezug auf den Qualifikationsbedarf der Servicetechniker. So benötigen die Mitarbeiter für verschiedene Tätigkeiten, wie etwa bei Arbeiten im Spannungsbereich, Schweißarbeiten oder den Transport von Gefahrgütern entsprechende Nachweise, die im regelmäßigen Turnus erneuert werden müssen. Beim Einsatz der Workforce-Management-Lösung zeigt sich schnell, wo Mitarbeiter mit speziellen Qualifikationen fehlen, die in der täglichen Arbeit benötigt werden. Das gilt besonders bei Netzarbeiten, wo die Außendienstmitarbeiter vor Ort etwa spezielle Schaltberechtigungen benötigen, um Fehler schnell zu beheben. Der Bedarf für unternehmensinterne Schulungen sowie für externe Weiterbildungen und Qualifizierungen wird so transparent. Langfristige Diskussionen über die Notwendigkeit der Qualifizierung und den damit verbundenen Kosten entfallen, wenn die Personalverantwortlichen den Bedarf anhand der Planungsdaten schwarz auf weiß belegen können.

### Haftungsrisiken vermeiden

Denn gerade in sicherheitsrelevanten Aufgabenbereichen spielt das Haftungsrisiko eine wichtige Rolle. Wenn es etwa im Nachgang eines technischen Serviceeinsatzes zu Versagen von Maschinen oder im schlimmsten Fall zu Personenschäden kommt, stehen die Verantwortlichen bzw. die Unternehmen schnell vor unberechenbaren wirtschaftlichen Risiken. Das gilt besonders dann, wenn die eingesetzten Mitarbeiter nicht über die vorgeschriebenen Qualifikationen bzw. Berechtigungen verfügen. Vollautomatisch arbeitende Workforce-Management-Lösungen berücksich-



**Bild 2:** Durch die kontinuierliche Analyse der Workforce-Management-Prozesse lassen sich präzise Prognosen über die benötigten Personalkapazitäten treffen.

tigen solche Mitarbeiter nicht bei der Planung entsprechender Aufgaben und schließen diese Szenarien komplett aus. Wenn im Zuge von Smart Metering demnächst die Kapazitäten bei den Technikern besonders effizient verplant werden müssen, ist das ein nicht unerheblicher Vorteil.

### Effiziente Zeitwirtschaft und Abrechnung

Last but not least spielt eine Workforce-Management-Lösung wie ClickSchedule ihre Stärke im Zusammenhang mit der fehlerfreien Abrechnung der Einsätze aus. Und das unter Berücksichtigung aller Maßgaben wie Gleitzeit, tarifvertragliche sowie unternehmensinterne Regelungen, die im SAP hinterlegt sind. Durch die Möglichkeit, die Mitarbeiter mobil über ein Laptop oder PDA an das SAP-System und damit auch an die Abrechnungslösung anzubinden, lassen sich zeit- und ortsunabhängig alle notwendigen Informationen in das System übertragen, wo sie direkt zur Weiterbearbeitung genutzt werden können. Der durchgängige und automatisierte Datenfluss vom Mitarbeiter bis in die Abrechnung hilft, großen manuellen Aufwand zu vermeiden. Zusätzlich steigt auch die Mitarbeiterzufriedenheit durch die vereinfachten und fehlerfreien Abläufe deutlich. Nach

unseren Erfahrungen als Projektpartner ist hier bei vielen Unternehmen noch ein erhebliches Optimierungspotenzial vorhanden, das sich mit relativ geringem Aufwand durch eine Harmonisierung der Prozessabläufe zwischen Servicebereichen und der Personalabrechnung nutzen lässt.

Alle diese Szenarien zeigen, dass Workforce Management weit mehr sein kann als ein reines Planungs- und Dispositionswerkzeug. Berücksichtigen die Personalverantwortlichen die bei den Analysen gewonnenen Erkenntnisse bei ihren Personal- und Qualifizierungsmaßnahmen, lassen sich für die Unternehmen weitreichende und nachhaltige Effekte erzielen.

### Guter Startpunkt

Galt der Einsatz von Workforce-Management-Lösungen vor einigen Jahren noch als visionär, sind inzwischen auch viele mittelgroße Versorgungsunternehmen von den ausgereiften Technologien und Softwarelösungen überzeugt. So verfügen die mobilen Endgeräte wie Notebook, Tablet-PC oder PDA inzwischen über die notwendige Leistungsfähigkeit und längere Betriebslaufzeiten, um im professionellen Einsatz zu bestehen. Ein weiteres Plus neben den gesunkenen Gerätekosten ist die Vielzahl der verschiedenen Datentarife, die je

## Wessendorf Software + Consulting

Die 1997 gegründete Wessendorf Software + Consulting GmbH hat sich auf die Anbindung von Workforce-Management-Lösungen an SAP spezialisiert. Als SAP Software Development Partner verbindet das Software- und Beratungshaus weit reichendes SAP Know-how mit umfangreichen Erfahrungen bei der effizienten Gestaltung von Geschäftsprozessen. Zu den Kunden des Beratungshauses zählen unter anderem Unternehmen wie ABB, Bosch, Eon, Konica Minolta, Siemens sowie DEW21 und die Badenova.

nach Einsatzszenario kostengünstige Alternativen bieten.

Doch trotz der deutlich besseren technischen Ausstattung funktionieren mobile Workforce-Management-Lösungen immer nur so gut, wie sie von den Mitarbeitern akzeptiert und tatsächlich eingesetzt werden! Denn der Mensch, egal ob der Dispatcher bei der Planung der Einsätze oder der Mitarbeiter bei den Technikereinsätzen im Feld, ist und bleibt im Zentrum der Prozesse. Ergonomisch gestaltete Benutzeroberflächen sowie die saubere und durchdachte Abbildung der Prozessketten bilden die unverzichtbare Grundlage, damit die Qualität der Serviceeinsätze nachhaltig steigt. Denn gut ausgebildete, technisch entsprechend ausge-

stattete Mitarbeiter arbeiten motiviert und heben die Servicequalität auf eine höhere Stufe.

[mw@wsc.biz](mailto:mw@wsc.biz)

[www.wsc.biz](http://www.wsc.biz)