

# Workforce Management

DER ULTIMATIVE GUIDE

---

.....  
1. Einführung

.....  
2. Personaleinsatzplanung

.....  
3. Aufgabenmanagement

.....  
4. Zeiterfassung

.....  
5. Prognose

.....  
6. Kommunikation

.....  
7. Insights

.....  
8. Fazit



# Willkommen zum ultimativen Workforce-Management-Guide!

Wir bei Quinyx sind überzeugt, dass wir die beste Unternehmensphilosophie der Welt haben: „We help create a smiling workforce.“ Wir möchten ein Lächeln auf die Gesichter unserer Kunden zaubern – ob im Flughafen, im Hotel, im Einzelhandel oder im Restaurant. Und dieses Lächeln sollte vom Management bis zu den Teilzeitkräften gehen.

Womit wir diese gute Laune auslösen? Mit unserer modernen, cloudbasierten Workforce-Management-Lösung, die nach dem Mobile-First-Ansatz entwickelt wurde. Alles, was wir tun, beruht auf vier grundlegenden Prinzipien: Qualität, Einfachheit, Enthusiasmus und Innovation. Auf dieses Fundament gründen wir unsere Arbeit. Wir kombinieren technische Perfektion und hochmoderne Software mit einem Konzept, bei dem der Mensch im Mittelpunkt steht. Wir fragen uns ständig: „Wie können wir das Leben unserer Kunden vereinfachen?“

Denn genau das ist es, was eine gute Workforce-Management-Software ausmacht. Einige unserer Leser haben bereits viel Erfahrung, andere sind ganz neu in diesem Bereich. Deshalb soll Ihnen dieser Guide einen Überblick über die Punkte geben, die für ein hocheffizientes Workforce Management (WFM) wichtig sind. Er soll Ihnen außerdem erläutern, wie sie sich auf Ihr Unternehmen auswirken.

Quinyx hat nur ein Ziel: die Herausforderungen, mit denen unsere Kunden konfrontiert sind, zu verstehen und mithilfe einer leistungsfähigen Software zu meistern. Die Erkenntnisse, die wir gesammelt haben, möchten wir in diesem Guide mit Ihnen teilen. Und wir möchten uns weiterhin bemühen, ein Lächeln auf die Gesichter Ihrer Mitarbeiter zu zaubern – mit der nutzerfreundlichsten Workforce-Management-Software, die es auf dem Markt gibt. Wir hoffen, Sie sind dabei!

**Erik Fjellborg, Gründer & CEO von Quinyx**



*We help create a  
smiling workforce.*

Erik Fjellborg, Gründer & CEO von Quinyx

Die Möglichkeit zur Erstellung intelligenter und automatisierter Einsatzpläne ist ein Muss für jedes Unternehmen mit personalintensiver Struktur. Die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort sorgen für einen besseren Kundenservice und zufriedenerer Kunden.

Schlechte Dienstpläne kosten Geld. Damit Ihre Mitarbeiter gute Leistungen erbringen, ist eine intelligente Personaleinsatzplanung unabdingbar. Sie ist letztendlich ausschlaggebend für Erfolg oder Misserfolg Ihres Unternehmens.

Eine gute Workforce-Management-Lösung nimmt Ihnen diese Aufgabe ab und verändert Ihren Planungsprozess von Grund auf. Sie findet das optimale Gleichgewicht zwischen reibungslosen Geschäftsabläufen, einer zufriedenen Belegschaft und kontrollierbaren Arbeitskosten.

Mit einer WFM-Lösung können Sie:

- ✓ Kosten in Echtzeit kontrollieren und die pro Tag, Woche oder Monat geleisteten Arbeitsstunden abrufen
- ✓ Ihr Geschäft besser kennenlernen und dafür sorgen, dass stets genug Personal vorhanden ist
- ✓ Ihren Mitarbeitern, wenn möglich, die Wahl der Arbeitsschichten überlassen und so Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit steigern
- ✓ Schnell auf geschäftliche Erfordernisse reagieren, insbesondere, wenn es sich um eine cloudbasierte Mobile-First-Lösung handelt

Eine gute WFM-Lösung lässt sich zudem vollständig anpassen und auf die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens zuschneiden. Nur so erzielen Sie optimale Ergebnisse und einen maximalen ROI.



## Wussten Sie schon?

Eine Workforce-Management-Lösung **spart 9 Stunden Arbeitszeit** pro Manager und Woche – McKinsey

Quinyx reduziert den Zeitaufwand für die Erstellung der Einsatzpläne **um 50 %** – London City Airport

Unternehmen mit einer Workforce-Management-Lösung haben **20 % mehr Zeit**, sich um ihre Kunden zu kümmern – Aberdeen Group



*“Für die manuelle Ausarbeitung des Dienstplans benötigte jede Abteilung mindestens mehrere Tage pro Woche – und das, ohne die laufende Bearbeitung der Urlaubsanträge und der getauschten Schichten einzurechnen. Seit wir begonnen haben mit Quinyx zu arbeiten, geht das viel schneller: Die Dienstpläne sind jetzt in der Hälfte der Zeit fertig.”*

Michelle Truss, London City Airport



[Erfolgsgeschichte des London City Airports ansehen](#)



*“Einer der größten Vorteile (von Quinyx) ist die Zeit, die wir uns sparen. Meine Mitarbeiter müssen nicht mehr stundenlang in den Computer starren oder herumtelefonieren, um ihre Schicht zu tauschen. Wir haben 350.000 Besucher pro Jahr – ich möchte, dass sich meine Mitarbeiter um sie kümmern, und nicht um Zettel und alte Excel-Tabellen.”*

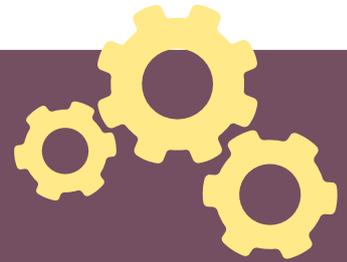
Paul Griffiths, Mary Rose Museum



Einer der wichtigsten Faktoren für ein effizientes Workforce Management ist ein gutes Aufgabenmanagement. Aufgabenmanagement ist die Kunst, den Überblick darüber zu behalten, was wann von wem erledigt wird.

Mit der idealen WFM-Lösung können Sie:

- ✓ Routineaufgaben wie das Öffnen und Schließen des Geschäfts unternehmensweit auf einfache Weise planen.
- ✓ Geschäftsabläufe in Echtzeit überwachen; dies ermöglicht die Quinyx-App.
- ✓ Ausgeführte Aufgaben verfolgen und kontrollieren, was wann wie gut erledigt wurde.
- ✓ Den Zeitpunkt der Fertigstellung und den zugehörigen Zeitstempel überprüfen – eine Funktion, die Managern die Arbeit erleichtert und ihre Produktivität erhöht. Die entsprechenden Daten sollten gespeichert und problemlos durchsucht werden können, da dies mit Stift und Papier viel aufwendiger ist.
- ✓ Routineaufgaben bereichsübergreifend einheitlich durchführen und verwalten, insbesondere Aufgaben, für die bestimmte Vorgaben gelten.
- ✓ Einzelne Aufgaben in Teilaufgaben aufschlüsseln und mit einfachen Schritt-für-Schritt-Anleitungen bzw. visuellen Hinweisen ergänzen – vom Öffnen des Geschäfts bis hin zur Toilettenreinigung. Die Quinyx-App bietet jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, seine Aufgaben anzuzeigen und sie nach Erledigung mit einem Zeitstempel zu versehen.



## Aufgabenmanagement

Dieses Modul ist ein wichtiger Bestandteil einer effizienten Workforce-Management-Lösung, insbesondere bei folgenden Voraussetzungen:

- Ihr Unternehmen muss sich an bestimmte Regeln und Vorschriften halten.
- Sie haben eine wechselnde Belegschaft mit vielen Teilzeitkräften und gleichzeitig einen hohen Leistungsanspruch.
- Sie müssen nachvollziehen können, welche Aufgaben wann von wem erledigt wurden.
- Sie möchten Ihren Mitarbeitern Routineaufgaben erleichtern.
- Sie möchten die Performance Ihres Unternehmens steigern und bessere Entscheidungen treffen.



Durch die Integration von Zeit- und Anwesenheitserfassungsfunktionen in ein Einsatzplanungsmodul wird Zeitmanagement für jeden einfach und unkompliziert. Sie ermöglichen nicht nur die volle Kontrolle über die geleisteten Arbeitsstunden, sondern auch:

- ✓ Klare Genehmigungsprozesse für Manager.
- ✓ Einfaches Management von Urlaubsanträgen.
- ✓ Zentrale Erfassung und Speicherung aller Krankheitstage.
- ✓ Automatische Berechnung der verschiedenen Vergütungsarten anhand der geplanten und der geleisteten Stunden.
- ✓ Tools zur besseren Verwaltung von Überstunden.

## Wussten Sie schon?

In nur 8 Wochen senkte der Pizza-Riese Papa John's seine **Arbeitskosten um 3 %**, als er Quinyx testete.

Fast **40 %** der Unternehmen haben durch den Einsatz einer Workforce-Management-Lösung geringere Abwesenheitszeiten zu verzeichnen.  
– Aberdeen Group



*“Quinyx ist wie Spotify: funktionell, nutzerfreundlich und logisch.”*

Therese Klingwall, GANT

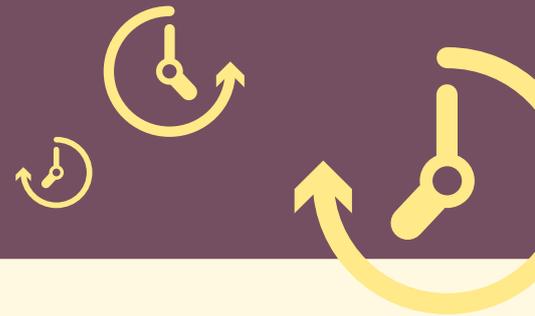


Eine intelligente Workforce-Management-Lösung muss auch Prognosefunktionen bieten. Sie sollte Ihnen ermöglichen, anhand historischer Daten sinnvolle Budgets und Prognosen zu erstellen und Ihre Planung auf die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens auszurichten.

Präzise, effektive Prognosen können über Gewinn und Verlust Eine gute Prognose sollte auf der einen Seite die Ziele Ihres Unternehmens und auf der anderen Seite die vorhandenen Voraussetzungen zur Erreichung dieser Ziele berücksichtigen.

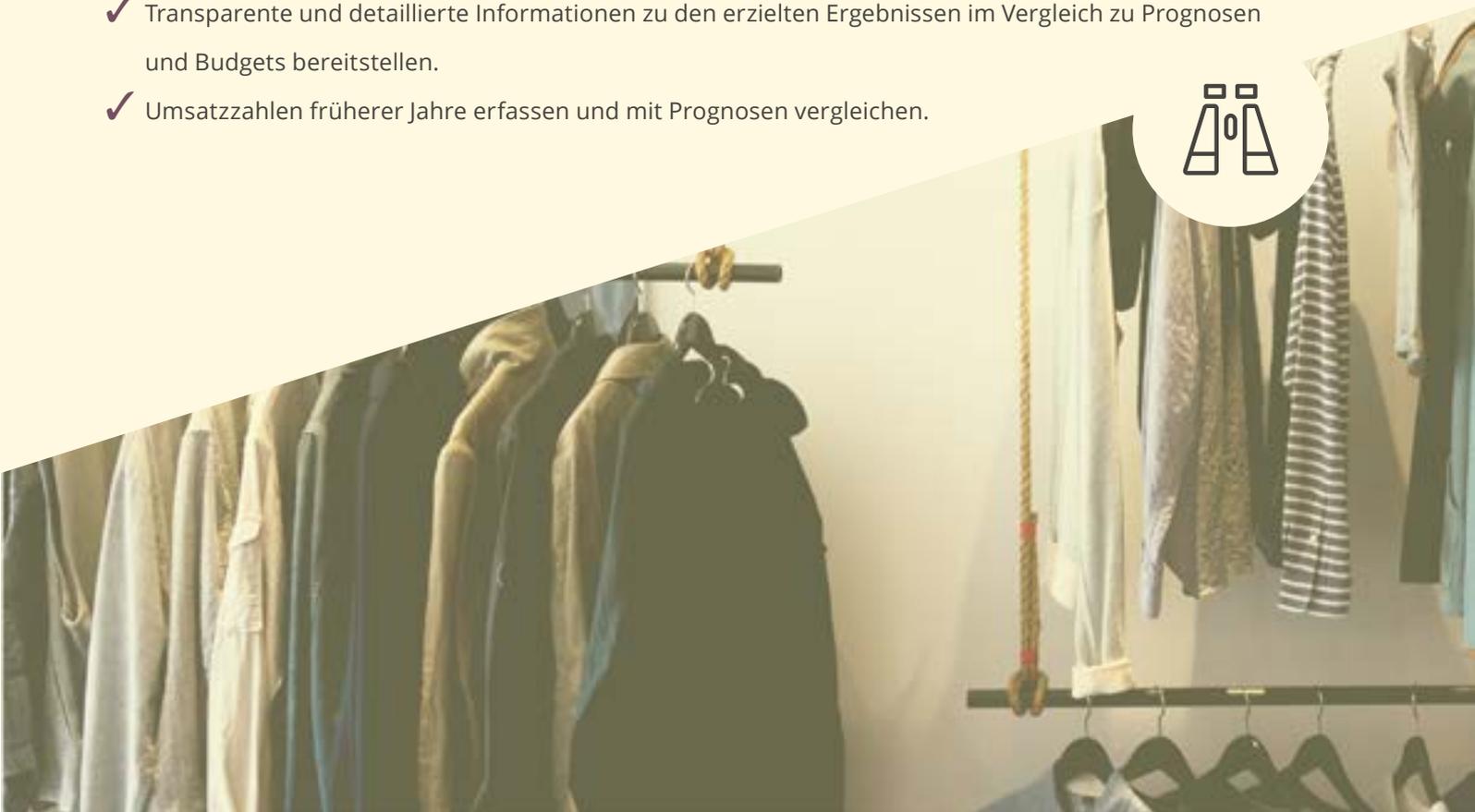
## Wussten Sie schon?

35 % der Personalplanungszeit sparte die Restaurantkette Benugo durch den Einsatz von Quinyx.



Mit einem hochmodernen Prognosemodul können Sie:

- ✓ Umsatzzahlen früherer Jahre mit Prognosen vergleichen.
- ✓ Umsatz- und Personalbudgets erstellen.
- ✓ Optimierte Einsatzpläne erstellen.
- ✓ Ihre Geschäftsführung optimieren.
- ✓ Künftige Zahlen anhand historischer Daten vorhersagen.
- ✓ Ihren Personaleinsatz anhand mehrerer wählbarer Variablen und KPIs schnell und effizient planen.
- ✓ Transparente und detaillierte Informationen zu den erzielten Ergebnissen im Vergleich zu Prognosen und Budgets bereitstellen.
- ✓ Umsatzzahlen früherer Jahre erfassen und mit Prognosen vergleichen.



Workforce-Management-Lösungen sollten mehr Spaß machen und die Arbeit erleichtern. Wir setzen deshalb auf „Mobile First“: Eine rasche und problemlose Kommunikation steht für uns im Mittelpunkt – egal ob es darum geht, Schichten zu tauschen, freie Schichten zu besetzen oder Urlaubsanträge zu genehmigen.

Wird in einem Unternehmen nicht effektiv kommuniziert, können die Mitarbeiter nicht ihr volles Potenzial entfalten. Sie sind weder engagiert noch motiviert. Da es ihrer Arbeit an Führung fehlt, haben sie das Gefühl, in ihrer persönlichen und beruflichen Entwicklung sich selbst überlassen zu sein. Dieser Aspekt wird für Arbeitgeber immer wichtiger, denn die „Millenials“ (und damit auch ihre Werte) sind dabei, die stärkste Gruppe auf dem Arbeitsmarkt zu werden.

Durch die Einbindung einer effektiven Kommunikation in Ihre WFM-Lösung steigern Sie das Engagement und die Motivation Ihrer Mitarbeiter – und sorgen dafür, dass sie Ihnen länger erhalten bleiben.

## Wussten Sie schon?

100 % mehr Mitarbeiter nahmen an der jährlichen Umfrage des London City Airports teil, weil diese über Quinyx versendet wurde.

Benugo verbesserte seine interne Kommunikation dank Quinyx um 100 %.

370 Milliarden Dollar an Produktivität verliert die US-Wirtschaft jedes Jahr durch unmotivierte Mitarbeiter. (Gallup-Umfrage, zitiert von Meghan M. Biro, Forbes, 2013)

Schlechte Kommunikation und ineffiziente Zusammenarbeit schaden einem Unternehmen. Dieser Mangel an Produktivität kostet britische Unternehmen jährlich etwa 8.000 Pfund pro Mitarbeiter und bis zu 4 Millionen Pfund insgesamt.

2017 verbrachten Arbeitnehmer durchschnittlich 20 % ihres Arbeitstages mit dem Schreiben und Beantworten von E-Mails. 80 % der Befragten unter 30 kommunizieren in der Arbeit lieber per Telefon.



Mit intelligentem Workforce Management können Sie Ihr Geschäft aus der Vogelperspektive betrachten. Und Sie erhalten wichtige Erkenntnisse, die Ihnen zu besseren Entscheidungen – und mehr Erfolg verhelfen.

Leicht verständliche Informationen und Kennzahlen helfen Ihnen, Ihre Mitarbeiter optimal einzusetzen und sich einen effektiven Überblick über Ihr Unternehmen zu verschaffen. Dies sind beispielsweise:

- ✓ Nach Stunde und Mitarbeiter aufgeschlüsselter Umsatz.
- ✓ Anteil der Lohnkosten im Vergleich zum Umsatz.
- ✓ Kosten der Personalabrechnung.
- ✓ Abwesenheitszeiten in Prozent, einschließlich einer Statistik zu den Krankheits- und Urlaubstagen.
- ✓ Optimale Zusammensetzung Ihres Personals, z. B. wie viele Vollzeit- und wie viele Teilzeitkräfte Sie benötigen

Die Echtzeitdaten werden im Vergleich zu den historischen Daten analysiert. Anhand dieser Analyse werden anschließend Vorschläge zur Optimierung Ihrer Belegschaft erstellt.

Diese Funktion ist für die Zukunft des Workforce Managements von grundlegender Bedeutung, denn durch sie kann die Business-Performance mithilfe von Big Data dramatisch verbessert werden. Für Sie bedeutet das: fundierte Entscheidungen auf der Basis historischer und aktueller Analysen.



Wir hoffen, dass unsere Erläuterungen zu den verschiedenen Aspekten des Workforce Managements hilfreich waren. Der erste Schritt sollte nun darin bestehen, die Anforderungen Ihres Unternehmens zu definieren. Stellen Sie sich die Frage, was Sie erreichen möchten und wie Sie dorthin gelangen.

Als Faustregel gilt: Für eine großangelegte WFM-Implementierung wird Ihr Unternehmen zumindest das Doppelte der Zeit aufwenden wie der WFM-Anbieter. Viele Unternehmen vergessen, dies in ihrer Projektkalkulation zu berücksichtigen. Manche Projektaufgaben können vom Anbieter schlichtweg nicht durchgeführt werden und sollten daher mit etwas Zeit einplant werden.

Ihre WFM-Lösung betrifft jeden im Unternehmen. Deshalb ist Kommunikation essenziell, um das Projekt zum Erfolg zu führen. Von der Führungsebene bis hin zur Teilzeitkraft – alle

Beteiligten sollten das Projekt unterstützen. Teilzeitkräfte sind in der Regel leicht zu gewinnen, da ihnen eine moderne WMF-Lösung meist nur Vorteile bringt. Doch die Vorteile Ihres WFM-Projekts sollten auch für Bereichsleiter, Disponenten und Abrechnungsleiter erkennbar sein.

Keiner dieser Faktoren muss zur Verzögerung Ihres geplanten WFM-Projekts führen. Sie sollten lediglich sicherstellen, dass nach Auswahl eines Anbieters alle notwendigen Informationen und Entscheidungen vorliegen, damit Ihr Team gleich mit Projekt starten kann. Auch wenn eine WFM-Implementierung etwas Aufwand bedeutet – sie lohnt sich. Denn bei einer korrekten Implementierung birgt sie ein großes Einsparungs- und Optimierungspotenzial.

Wenn Sie mehr erfahren und die nächsten Schritte unternehmen möchten, setzen Sie sich mit uns in Verbindung.



**SWEDEN**

Vattugatan 17, SE-111 52 Stockholm  
+46 8 611 50 20, sales.se@quinyx.com

**UNITED KINGDOM**

The Smiths Building  
Great Portland Street, 179 Great Portland St, Marylebone, London W1W 5PL  
+44 (0)20 345 71067, sales.uk@quinyx.com

**GERMANY**

WeWork  
Stadthaus, Axel-Springer-Platz 3 A, Hamburg 20355  
sales.de@quinyx.com

**NORWAY**

Dronning Eufemias  
Gate 16, NO-0191 Oslo  
+47 22 17 75 00, sales.no@quinyx.com

**DENMARK**

Lyngsø Allé 3C, DK-2970 Hørsholm  
+45 45 41 35 00, sales.dk@quinyx.com

**FINLAND**

Mannerheimintie 5 C, 7 krs, FI-00100 Helsinki  
+358 50 5287038, sales.fi@quinyx.com