



# Die Kosten einer schlechten Zeitplanung

Lektionen von 300 Führungskräften

## Wichtigste Erkenntnisse

---

**Quinyx führte weltweit eine Befragung bei 300 Führungskräften durch, um die größten Herausforderungen und wichtigsten Prioritäten bei der Steuerung von Angestellten im Dienstleistungssektor zu ermitteln.**

**Unternehmen, die während der Pandemie keine oder nur eine veraltete Softwarelösungen für Workforce Management einsetzten, standen vor großen operativen Herausforderungen.**

**Unternehmen ohne KI-gesteuertes Workforce Management verloren bis zu 15 % Umsatz und gaben bis zu 25 % zu viel für Gehaltskosten aus.**

**Bei den meisten Dienstplänen kam es zu durchschnittlich 3 bis 8 Arbeitsrechtsverletzungen pro Woche. Als Folge wurden Bußgelder in Höhe von Tausenden von Euros verhängt.**

---



## Einführung

---

Aufgrund der größten Gesundheits- und Wirtschaftskrise jüngster Geschichte wurden weltweit höchste Anstrengungen unternommen, um Unternehmen und Arbeitsabläufe zu schützen.

Viele Arbeitgeber haben ihre am Schreibtisch arbeitende Belegschaft auf Remote-Funktionen umgestellt. **Allerdings arbeiten 2,7 Milliarden Angestellte nicht dauerhaft am Schreibtisch und machen damit etwa 80 % der weltweiten Belegschaft aus.** Arbeitgeber, die Mitarbeiter ohne Büroarbeitsplatz beschäftigen, stehen nun vor großen Herausforderungen bei der Planung, Kommunikation und Verwaltung eben dieser Belegschaft.

**Im Januar 2021 befragte Quinyx 300 globale Führungskräfte** aus den Bereichen Logistik, Gesundheitswesen, Einzelhandel und Restaurant, um ihre größten Herausforderungen und wichtigsten Prioritäten bei der Steuerung ihrer Mitarbeiter im Dienstleistungssektor zu ermitteln. Die befragten Betriebsleiter kamen aus den USA, Großbritannien, den Niederlanden, Deutschland, Schweden, Norwegen, Dänemark und Finnland.

**Unternehmen, die eine KI-gesteuerte Workforce Management (WFM)-Software einsetzen, waren für die großen Veränderungen gerüstet.** Die Kommunikations- und Planungsfunktionen innerhalb der KI-gesteuerten Software wurden für die Steuerung und Anpassung an die Turbulenzen der Pandemie unerlässlich.

**Unternehmen, die gerade dabei waren, eine KI-gesteuerte WFM-Software zu implementieren, beschleunigten die Umsetzung,** sobald sie den Nutzen ihrer Entscheidung erkannten. Sie konnten so schnell ihren Gewinn steigern, Zeit sparen und das Engagement ihrer Mitarbeiter verbessern.

**Vor den größten Herausforderungen hingegen standen Unternehmen mit veralteter oder gar ohne Softwarelösungen.** Sich während der Pandemie auf wenig oder gar keine Workforce Management Lösung zu stützen, erschwerte notwendige Anpassungen beim Einsatz der Mitarbeiter. Ohne die Fähigkeit, mit ständigen Änderungen in der Personaleinsatzplanung, Änderungen der gesetzlichen Vorschriften und Anforderungen der öffentlichen Gesundheit Schritt zu halten, mussten diese Unternehmen negative Auswirkungen auf den Umsatz, die Effizienz und die betriebliche Effektivität feststellen.



# Die größten Herausforderungen bei der Terminplanung im Dienstleistungssektor

Von den 300 befragten Führungskräften sind 30 % mit zu vielen Planungsvariablen konfrontiert, die ihre aktuelle WFM-Software nicht bewältigen kann. 40 % der Befragten gaben an, dass ihr Haupthindernis in veralteter Technologie läge.

## 1. Planungsvariablen

Im Jahr 2020 analysierte Quinyx über 450.000 Dienstpläne von Arbeitgebern im Dienstleistungssektor. Viele der analysierten Pläne erfüllten nicht einmal grundlegende Funktionen und die meisten **verstießen täglich gegen Arbeitsgesetze**. Zu den wichtigsten Faktoren bei der Personaleinsatzplanung gehörten vor der Pandemie: die Fähigkeiten der Mitarbeiter, ihre Präferenzen, ihre Vertragsart, die Kundennachfrage, Prognosen und Arbeitsgesetze. **Inmitten einer globalen Pandemie gehören zu den neuen Anforderungen aktualisierte Reinigungsverfahren, die Notwendigkeit, die sich ständig ändernden lokalen Vorschriften zu berücksichtigen, Schichtwechsel sowie Gesundheits- und Sicherheitsüberprüfungen.**

Eine WFM-Lösung mit Auto-Schichtzuweisungsfunktionen berücksichtigt alle Planungsvariablen, was für Unternehmen entscheidend ist, um kostspielige Verstöße zu vermeiden.

## 2. Technologie-Barrieren

Im Rahmen unserer Untersuchung haben wir festgestellt, dass 40 % der befragten Unternehmen nicht über eine adäquate Technologie verfügten, um eine effiziente und optimierte Zeitplanung zu gewährleisten. **Da sie sich bisher auf manuelle Workarounds verlassen hatten, waren die Unternehmen gezwungen, sich nach neuen Lösungen umzusehen.** Führende Beratungsunternehmen verzeichneten nach Ausbruch der Pandemie einen steilen Anstieg des Interesses und der Nachfrage nach Workforce Management Software und Human Capital Management Software. Dies wird auch durch eine Messung von Gartner bestätigt, wobei ein Anstieg der WFM-Kundenanfragen von 27,7 % von Januar 2020 bis Juni 2020 gegenüber dem gleichen Zeitraum im Jahr 2019 festgestellt wurde.



30 % sind mit zu vielen Planungsvariablen konfrontiert



40 % fehlt eine aktualisierte Technologie

# Wussten Sie schon?



**Die meisten Dienstpläne weisen 3–8 Arbeitsrechtsverletzungen pro Woche auf, die zu Tausenden von Euros an Strafgebühren führen können.**

**Ein globaler Einzelhändler sparte 1,7 Mio. Euro an Personalkosten dank KI-optimierter Einsatzplanung.**



**Gartner stellte einen Anstieg der Kundenanfragen zum Thema WFM um 27,7 % fest.**



# Top-Prioritäten bei der Disposition von „Deskless Workers“

## 1. Optimierte Einsatzplanung

Vorausschauende Planung und Prognosen werden im Jahr 2021 und darüber hinaus eine wichtige Komponente für die Kontinuität und den Wohlstand eines Unternehmens sein. Da sich Restriktionen ändern und Geschäftsanforderungen volatil bleiben, erleichtert der Einsatz einer KI-gesteuerten Workforce Management Lösung eine genaue Planung und verbessert die Compliance.

**„4.000 Überstunden wurden in nur 6 Monaten mit Quinyx bereits eingespart.“ – Globaler Einzelhändler**

## 2. Verbesserung der Flexibilität und Steigerung der Produktivität

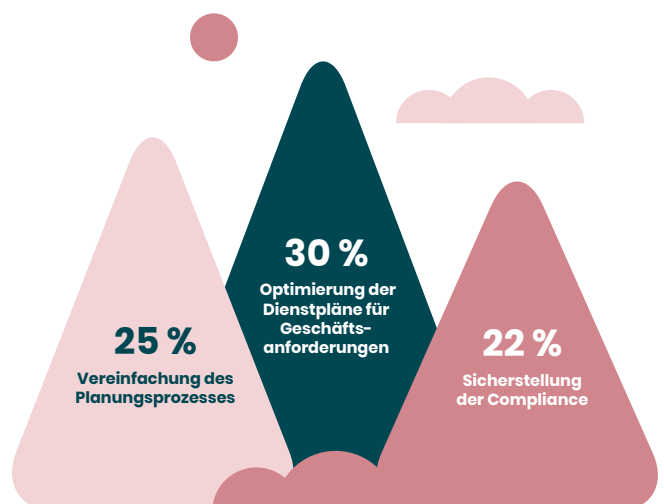
In einer sich ständig wandelnden Wirtschaft müssen Unternehmen über Werkzeuge verfügen, um Einsatzpläne auf der Grundlage von Nachfrageschwankungen zu automatisieren. Workforce Management Tools weisen Mitarbeitern automatisch Schichten zu – basierend auf Verfügbarkeit, Präferenzen, Vertragsart und Qualifikation.

**„Quinyx hat uns geholfen, 7,5 Millionen Euro pro Jahr einzusparen, dank reduzierter Agenturkosten, genauer Zeiterfassung, eingesparter Verwaltungszeit und geringerer Fluktuation bei den Mitarbeitern.“ – Gesundheitsdienstleister**

## 3. Compliance für die Zukunft

KI-gesteuerte Workforce Management Lösungen verbessern die Einhaltung von Regeln für die Einsatzplanung, von Gesetzesänderungen und vertraglichen Anforderungen sowie Gewerkschaftsvorgaben, Essens- und Ruhezeiten. Ebenso überwachen KI-gestützte WFM-Lösungen individuelle Qualifikationen und Zertifizierungen, die für die Ausführung jeder Rolle erforderlich sind und veröffentlichen Dienstpläne weit im Voraus, was den Mitarbeitern mehr Flexibilität bei der Einteilung ihrer Zeit ermöglicht.

**Der Einsatz einer KI-gesteuerten Workforce Management Lösung hilft, Verstöße gegen Arbeitsvorschriften zu vermeiden.**



# Hintergrundinformationen

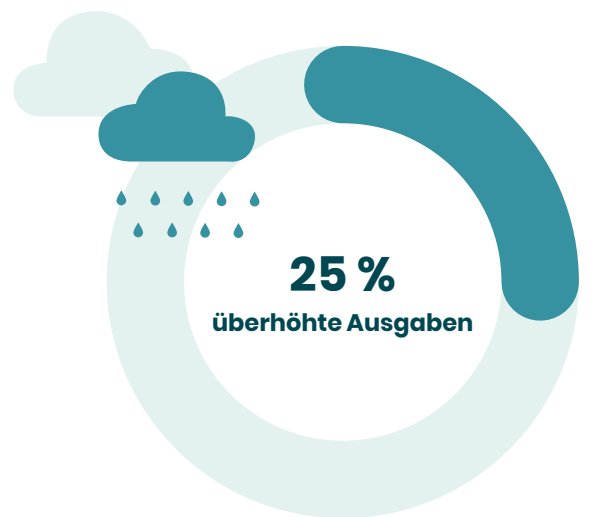
- 44 % der Befragten nutzen keine KI-gestützte Planung.
- Manuelle Workarounds und Legacy-Software liefern eine Planungsgenauigkeit von nur 70 %, während KI-gesteuerte Lösungen eine nahezu perfekte Genauigkeit liefern.
- Durch schlechte Prognosen und Planungen verzeichnen Unternehmen einen durchschnittlichen Umsatzverlust von 15 % und geben bis zu 25 % zu viel für Lohn- und Gehaltskosten aus.

KI-gesteuertes Workforce Management berücksichtigt alle Variablen, was zu nahezu perfekter Planungsgenauigkeit und erheblichen Einsparungen bei den Personalkosten führt.

**„8 Mio. € Umsatzsteigerung in 6 Monaten durch eine bessere Planung und ein erhöhtes Mitarbeiterengagement.“**

**– Globaler Einzelhändler**

Für das Jahr 2021 haben Geschäftskontinuität und eine organisatorische Belastbarkeit eine neue Bedeutung erlangt. Der Umgang mit Angestellten im Dienstleistungssektor erfordert von den Unternehmen nach diesem Einschnitt eine schnelle und agile Anpassung – ein Bereich, in dem eine KI-gestützte Technologie einfach unübertroffen ist.





Weitere Informationen darüber, wie KI-gesteuerte WFM-Software Ihnen helfen kann, finden Sie unter

[www.quinyx.com](http://www.quinyx.com)