

Modernes Workforce Management

So gelingt Ihr Umstieg auf eine cloudbasierte Lösung





Inhalt

1. Einleitung: Vereinheitlichen Sie Ihre Arbeitsabläufe mit einer WFM-Lösung
2. Warum sich die Automatisierung von Workforce-Management-Prozessen lohnt
3. Schritt für Schritt: von einer manuellen zu einer automatisierten Lösung
4. Bijou Brigitte und **tamigo**
5. Wichtigste Erkenntnisse

Einleitung: Vereinheitlichen Sie Ihre Arbeitsabläufe mit einer WFM- Lösung

Bringt Ihr Workforce Management (WFM) Ihr Unternehmen voran? Oder bremst es Ihren Fortschritt?

Lange genug schon nehmen Unternehmen das Kopfzerbrechen, das die Personalplanung bereitet, zähneknirschend in Kauf. Riesige Excel-Tabellen. Veraltete, standortgebundene Zeiterfassungssoftware.

Eine Workforce-Management-Lösung (kurz WFM-Lösung) bringt frischen Wind in Ihre Personalplanung, denn von den Dienstplänen bis zum Export für die Lohnabrechnung verwalten Sie alles in einem System. Viele zeitaufwändige manuelle Aufgaben erledigen sich automatisch.

Sie sparen viele Stunden Verwaltungsarbeit. Doch das ist nur der Anfang.

Viele Lösungen, wie z. B. **tamigo**, sind cloud-basiert – sie werden in Echtzeit aktualisiert und alle Nutzenden können standortunabhängig darauf zugreifen. Daten werden nicht länger isoliert an verschiedenen Orten gespeichert, sondern auf einer gemeinsamen Plattform, die alle Abteilungen zusammenbringt, ihre

Performance analysierbar macht und den Vergleich wichtiger KPIs ermöglicht.

Seit ich 2006 **tamigo** gegründet habe, entscheiden sich immer mehr Unternehmen für WFM-Lösungen als einen integralen Bestandteil ihrer Geschäftsprozesse. Und dieser Trend wird sich fortsetzen. Um es kurz zu sagen: Diese Lösungen sind heute nicht mehr nur ein schickes Add-on, sondern ein absolutes Muss.

Wenn Ihr Unternehmen eine transparentere Arbeitsweise benötigt, ist unser Guide relevant für Sie. Hier informieren wir Sie über die vielen Vorteile einer WFM-Lösung, bevor wir Sie im Detail durch den Implementierungsprozess führen. Ich hoffe, dass dieser Guide Sie bei Ihren Entscheidungen unterstützen kann.

Jakob Toftgaard,
Geschäftsführer, tamigo



Sie haben Fragen? Unser Vertriebsteam steht Ihnen gerne zur Verfügung:
sales@tamigo.com | +49 30 217 828 51

Der Vormarsch der Workforce-Management-Lösungen



Das Workforce Management (WFM) hat sich in den letzten Jahrzehnten enorm weiterentwickelt.

In den 90ern und Anfang der 00er wurde der PC von einem Luxusartikel zu einem Alltagsgegenstand bei uns zu Hause, in unseren Schulen und Büros. Unternehmen auf der ganzen Welt setzten auf ihn. Daher war es nur natürlich, dass die Personaleinsatzplanung von nun an im Programmpaket von Microsoft verwaltet wurde: Excel wurde zum neuen Standard.

Seitdem sind Spreadsheets ein fester Bestandteil des Workforce Managements, neben Post-its, Stift und Papier sowie anderen eigenständigen, standortgebundenen Systemen.

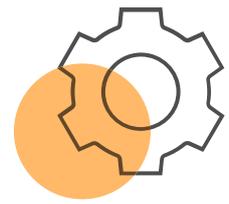
Doch die Technologie schreitet mit Riesenschritten voran. 2007 wurde das iPhone auf den Markt gebracht. 2011 wurde Google Cloud allgemein zugänglich. Heute leben wir in einer vernetzten Welt, in der wir jederzeit und in Echtzeit auf Daten zugreifen.

Dies ermöglicht es Unternehmen erstmals, alle Bereiche ihrer Geschäftstätigkeit zu rationalisieren und zu optimieren – auch das Workforce Management.

Laut [Market Research Future](#) wurde der Workforce-Management-Markt 2019 mit 6,1 Mrd. USD bewertet. Schätzungen zufolge wird sein Wert bis 2026 um mehr als das Dreifache auf 18,8 Mrd. USD steigen.

Die Beratungsfirma [Gartner](#) sagt indes voraus, dass bis 2025 *“45 % der großen Unternehmen mit stundenweise bezahlten Arbeitnehmenden und einem variierenden Bedarf an Arbeitskräften die Automatisierung nutzen werden, um Entscheidungen zur Personaleinsatzplanung zu verbessern.”*

Eine WFM-Lösung wird in Zukunft also für viele Unternehmen unentbehrlich sein. Doch passt sie auch in Ihr Unternehmen? Im nächsten Kapitel befassen wir uns eingehender mit einigen konkreten Vorteilen des WFM.



Warum sich die Automatisierung von Workforce-Management-Prozessen lohnt

Höhere Produktivität, weniger menschliche Fehler – Workforce-Management-Lösungen bieten vielerlei Vorteile. Hier sind die vier wichtigsten:



1. Unternehmensweite Transparenz

Einer der Hauptgründe für einen Wechsel von manuellen zu automatisierten Workforce-Management-Lösungen ist das Bedürfnis nach mehr Transparenz hinsichtlich Geschäftstätigkeit und Unternehmensleistung.

Bei der Nutzung manueller Tools wie Spreadsheets werden Daten oft isoliert in verschiedenen Abteilungen gespeichert. Wer für die Analyse unternehmensweiter Daten verantwortlich ist, muss mühsam Informationen von einzelnen Teams anfragen und diese überprüfen.

Da manuelle Arbeit oft dazu führt, dass alle Angestellten auf ihre eigene Weise Dateien erstellen und Informationen in diese einfügen, erhält der Analyst in der Zentrale häufig inkonsistente, ungenaue oder veraltete Daten, was sich nachteilig auf die Zukunftsplanung auswirkt.

Wenn Sie WFM-Technologie nutzen, werden all Ihre Geschäftsdaten an einem Ort gespeichert. Da diese Daten unmittelbar über die Cloud zugänglich sind, behalten Ihre Strategen einen genauen Überblick über die Geschäftstätigkeit und die Unternehmensleistung. Auf der Grundlage von Echtzeitberichten können Sie kluge, strategische Entscheidungen treffen und Ihre Teams benachrichtigen, wenn Informationen fehlen oder etwas nicht stimmig ist.

2. Verbesserte Zugänglichkeit

Mit cloudbasierten Systemen müssen Angestellte sich nicht am Arbeitsplatz befinden, um auf benötigte Informationen zuzugreifen oder diese einzutragen.

Mit einem Tablet oder Smartphone können sie ihre Schichten unterwegs einsehen und Vorgesetzte können Krankmeldungen mit einem Knopfdruck genehmigen. Gleichzeitig kann die Zentralverwaltung schnell feststellen, ob eine Filiale auf der anderen Seite der Welt zusätzliche Ressourcen benötigt.

Indem Sie Angestellten auf allen Ebenen Ihres Unternehmens die Möglichkeit geben, Informationen auf einfache Weise abzurufen und zu nutzen, steigern Sie die Produktivität, verleihen den Endbenutzenden mehr Selbständigkeit und tragen dazu bei, bislang isoliert voneinander arbeitende Gruppen zusammenzuführen.

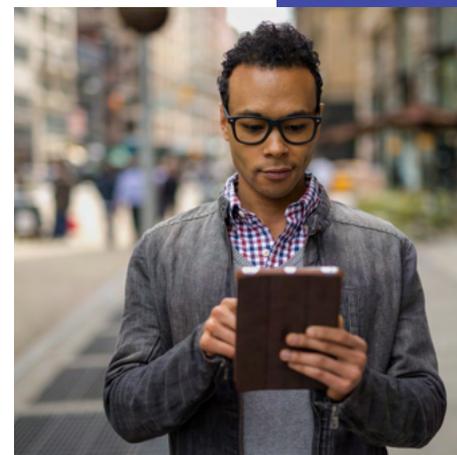
3. Weniger menschliche Fehler und schnellere Kommunikation

Durch den Umstieg auf eine cloudbasierte Lösung stellen Sie sicher, dass nur die neuesten Versionen von Dokumenten im Umlauf sind. Mit verschiedenen Dienstplänen für Vorgesetzte und Angestellte ist endlich Schluss.

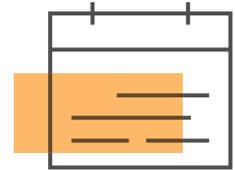
Es ist von höchster Wichtigkeit, dass alle Informationen stets aktuell sind und alle Angestellten mit derselben Datei arbeiten.

So können sich Unternehmen darauf verlassen, dass die Änderungen, die im Laufe des Tages vorgenommen werden, sofort in die neueste Version eines Dokuments übernommen werden und dass niemand Entwürfe oder falsche Informationen versendet.

Alle wissen, dass sie nach demselben Plan arbeiten und unnötige Kommunikation wird vermieden. Wenn sich alle korrekten Informationen an einem Ort befinden, erübrigen sich die Diskussionen darüber, wer den neuesten Dienstplan hat. Darüber hinaus müssen Ihre Angestellten nicht über jede Änderung benachrichtigt werden.



4. Verbesserte Vorhersagen für eine effizientere Planung

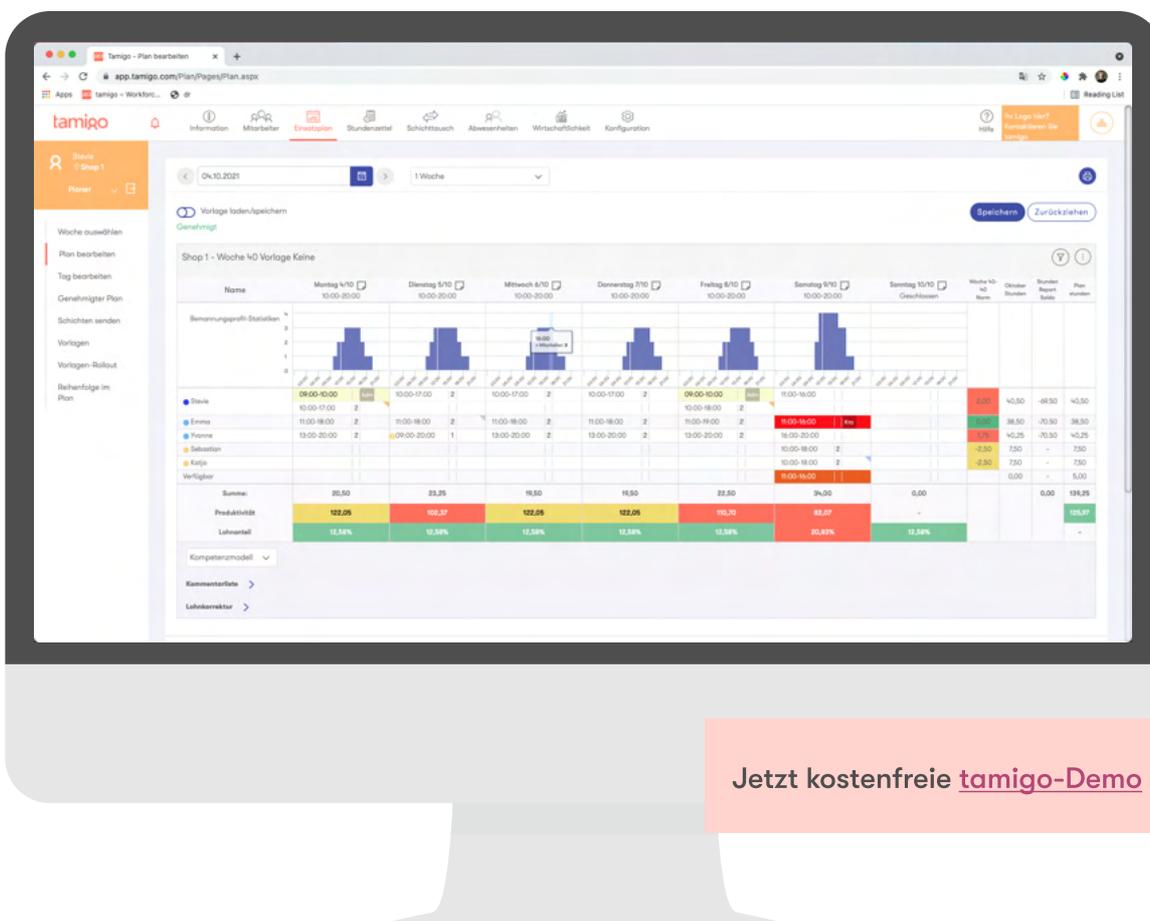


Mit Prognosefunktionen in WFM-Lösungen erhalten Sie die Möglichkeit, mithilfe bereits vorhandener Geschäftsdaten vorausschauend zu planen.

Beispiele dafür sind Daten zur Kundenfrequenz, zum Umsatz, zu Budgetzahlen oder zu Einsatzplänen.

Die WFM-Lösung lässt Sie z. B. durch Farbgebung leichter notwendige Maßnahmen erkennen.

Durch diesen Überblick über die Unternehmensperformance können Sie schneller Probleme in den Bereichen Produktivität, Zielsetzung und Personaleinsatz identifizieren. Sie können proaktiv handeln und notwendige Veränderungen schon im Voraus vornehmen, anstatt im Nachhinein Spreadsheets zu analysieren.



Schritt für Schritt: Von einer manuellen zu einer automatisierten Lösung



Wie sieht der Umstieg auf eine automatisierte Lösung genau aus? Wir haben einen Plan für Sie zusammengestellt, der Sie durch diesen Prozess führt.



PHASE EINS: Vor der Entscheidung

1. Ziele festlegen

Bevor Sie sich auf die Suche nach einer neuen Lösung begeben, sollten Sie verstehen, was Sie durch Ihre Investition erreichen möchten.

- Haben Sie sich zum Ziel gesetzt, die Mitarbeitererfahrung zu verbessern?
- Wollen Sie neue Kennzahlen überwachen?
- Würde Ihr Team von mehr Transparenz über verschiedene Abteilungen hinweg profitieren?

Auf dem Markt wimmelt es von verschiedenen WFM-Anbietern. Ermitteln Sie daher die spezifischen Bedürfnisse und Zielsetzungen Ihres Unternehmens, damit Sie diese mit dem Produktangebot und den Alleinstellungsmerkmalen der Anbieter vergleichen können.



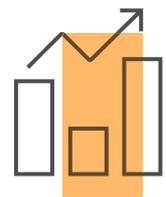
2. KPIs anpassen

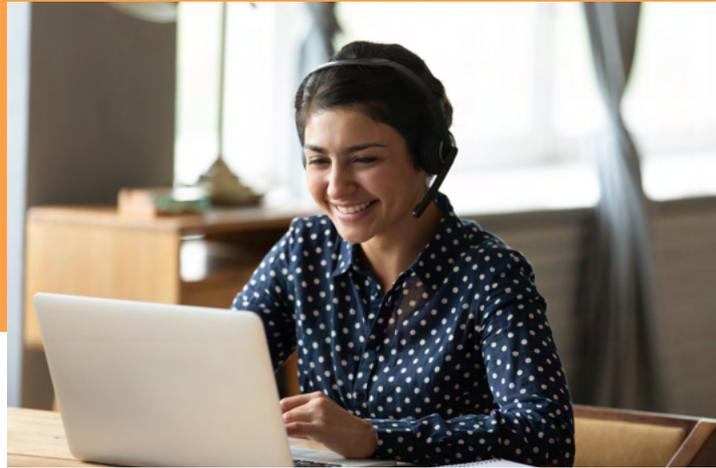
Die Phase vor der Implementierung ist ein guter Zeitpunkt, um gemeinsam mit den an der Entscheidungsfindung beteiligten Abteilungen zu erarbeiten, wie die Dienstplanerstellung von einer Aufgabe für die Personalabteilung in eine Triebkraft für Ihr Unternehmen verwandelt werden kann.

Beispielsweise ist die Produktivität häufig eine der wichtigsten KPIs in Gastronomie und Einzelhandel – doch wie definieren Sie Produktivität für Ihr Unternehmen? Zählen Fortbildungsmaßnahmen als produktive Stunden? Wie sieht es mit Inventur oder Verwaltung aus, die im Backoffice erledigt werden?

Definieren Sie zunächst Ihre KPIs. Diskutieren Sie dann, wie Sie diese messen wollen und wie sie einheitlich über alle Abteilungen hinweg interpretiert werden können.

Durch eine eingehende Beschäftigung mit Ihren KPIs noch vor der Implementierung erhalten Sie die Gelegenheit, Ihre aktuellen Arbeitsweisen zu überprüfen und Prozesse infrage zu stellen, die zur Norm geworden sind, Ihrem Unternehmen aber keinen Nutzen mehr bringen. Jetzt haben Sie die Möglichkeit, diese durch neue Prozesse und Zielsetzungen zu ersetzen – mit Unterstützung der automatisierten Lösung Ihrer Wahl.





3. Benötigten Support ermitteln

Wenn Ihr Unternehmen international tätig ist und in neue Märkte expandieren möchte, sollten Sie auch darüber nachdenken, wie eine Lösung mit den Bestimmungen und Sprachen verschiedener Länder umgeht.

- Kann der Anbieter Support vor Ort leisten?
- Haben Ihre Angestellten einen Ansprechpartner, der ihre Sprache spricht?
- Können Sie Unterstützung im Umgang mit verschiedenen arbeitsrechtlichen Bestimmungen erhalten?

Wenn Sie eine Plattform finden, welche die Bedürfnisse verschiedener Angestellter erfüllen kann, steigt die Benutzerakzeptanz und die aktive Nutzung des Tools. Sehen Sie sich nach Lösungen um, die allen Angestellten Ihres internationalen Unternehmens den besten Service bieten.

4. Für die Zukunft planen

Wenn Sie verschiedene Plattformen in die engere Auswahl ziehen, sollten Sie darauf achten, dass diese mit dem potenziellen Wachstum und Ihren langfristigen Zielsetzungen mithalten können.

Vermeiden Sie es, Zeit und Ressourcen in Training zu investieren, nur um den ganzen Prozess in ein oder zwei Jahren wieder von vorne zu beginnen.



Damit die Wahl auf den richtigen Kandidaten fällt, erstellen Sie eine Wunschliste über alle Funktionen und Leistungsmerkmale, die Sie jetzt benötigen, und eine zweite über jene, die Sie sich für die Zukunft wünschen. Vergleichen Sie anschließend, wie sich die von Ihnen gewählten Plattformen an Ihren unmittelbaren und langfristigen Bedürfnissen messen lassen.



5. Vorhandene Technologie-Infrastruktur analysieren

Nun ist der richtige Zeitpunkt, um zu prüfen, wie sich eine WFM-Lösung in Ihre derzeitige Umgebung integrieren lässt.

Nehmen Sie sich zunächst Ihr aktuelles Lohnabrechnungssystem vor: Welche Schritte können automatisiert werden und wie viele dieser Funktionen bieten die ausgewählten Anbieter? Bietet eine andere Plattform einen höheren Automatisierungsgrad, durch den Sie noch mehr Zeit einsparen könnten?

Prüfen Sie als Nächstes, welche Software Sie noch für das Workforce Management verwenden. Finden Sie heraus, wie einfach diese sich in Ihre neue Lösung integrieren lässt.

tamigo verknüpft z. B. bestens HR- und Payroll-Systeme. Eine Integration dieser beiden Bereiche verringert den Zeitaufwand für Dateneinträge und Berechnungen erheblich.

Schauen wir uns ein Beispiel aus der HR-Abteilung an. Nehmen wir an, Sie arbeiten in verschiedenen Märkten mit demselben HR-System, es gibt jedoch keine direkte Verknüpfung des HR-Systems mit den Schichtplänen der Mitarbeitenden. Sämtliche benötigten Informationen (Vertragsstunden, Arbeitszeitgesetze, betriebliche Vereinbarungen, Kompetenzen usw.) müssten manuell in Form von Exceldateien in die Schichtpläne eingetragen werden. Ein zeit- und fehleranfälliges Vorgehen. Mit **tamigo** erstellen Sie einen Benutzer im System der Personalabteilung, was eine reibungslose Datenübertragung möglich macht. Die Benutzerdaten werden automatisch in Ihren Stundenzettel und Ihren Abwesenheitskalender übertragen, sodass Sie alle Informationen mit nur einem Klick an Ihr Lohnabrechnungssystem schicken können.

So können Sie viele Stunden manueller Arbeit einsparen und die Vorteile eines reibungslosen, automatisierten Workflows genießen.

6. Das richtige Implementierungsteam zusammenstellen

Der Umstieg sollte in gemeinschaftlicher Arbeit von einem engagierten Team überwacht werden.

In vielen Unternehmen gibt es wenig Kommunikation zwischen HR, IT und dem Management. An einem Projekt wie diesem sollten jedoch Personen aus jeder Abteilung beteiligt sein, um verschiedene Perspektiven und Anregungen auszutauschen.

Auf dem Weg zu Ihrem neuen System werden viele gegensätzliche Meinungen aufkommen.

Die Personalabteilung könnte beispielsweise eine Regel haben, dass niemand Überstunden ansammeln sollte. Das Management könnte dagegenhalten und darauf bestehen, dass Mitarbeitende Überstunden arbeiten sollten, wenn Personalmangel in einem Store herrscht.

Sie können lange Diskussionen und unnötige Konflikte vermeiden, wenn Sie einer Person die Berechtigung geben, wichtige Entscheidungen zu treffen.

7. Mitarbeitende frühzeitig informieren

Einer der Fallstricke bei der Umstellung auf eine WFM-Lösung ist es, die Einstellung der User nicht in Betracht zu ziehen.

Angestellte im Gastgewerbe und Einzelhandel sind immer sehr beschäftigt. Die Einführung neuer Technologie in ihren ohnehin schon hektischen Alltag ist eine Herausforderung – besonders, wenn sie ohne Vorwarnung erfolgt.

Weihen Sie Ihr Personal frühzeitig in Ihre Pläne ein, damit es sich einbezogen fühlt.

Sprechen Sie nicht von Ihren hochgesteckten Zielen, sondern betonen Sie die direkten Vorteile für Ihre Angestellten: einfacherer Schichttausch, exaktere Kalkulation der Lohnabrechnung und schnellere Genehmigung des Urlaubsantrags. Dann wird die Umstellung ein voller Erfolg.



PHASE ZWEI: Implementierung einer neuen Arbeitsweise



8. Den richtigen Zeitpunkt für den Umstieg wählen

Im Gastgewerbe und Einzelhandel, Branchen mit saisonal bedingten Schwankungen, ist das Timing entscheidend für den Erfolg Ihrer Umstellung.

Wenn Sie Ihre Angestellten in einem neuen System oder neuen Arbeitsabläufen schulen, müssen Sie sicherstellen, dass diese über die Zeit und Kapazität verfügen, die wichtigen Informationen aufzunehmen. Sie sollten verhindern, dass Ihre Mitarbeitenden bei der Schulung nur halb dabei sind, weil sie gleichzeitig eine stressige To-do-Liste im Kopf haben.

Gewohnte Arbeitsweisen zu verändern, ist nicht einfach. Ob Ihr Unternehmen derzeit mit Excel, Stift und Papier oder einer anderen Lösung arbeitet – Ihr Personal fühlt sich damit vermutlich sicher und wohl, trotz aller Begrenzungen. Der Implementierungsprozess von **tamigo** stellt sicher, dass Ihr Personal genug Zeit hat, sich an die neuen Arbeitsabläufe zu gewöhnen.



9. Relevante Daten lokalisieren und importieren

Bei vielen WFM-Systemen wie **tamigo** benötigen Sie lediglich den Namen und die E-Mail-Adresse eines Angestellten, um loszulegen. Wenn Ihr System jedoch über Simulationsfunktionen verfügt, wollen Sie vermutlich so viele relevante Daten wie möglich importieren, damit Sie komplexere und smartere Erkenntnisse gewinnen können.

Auf viele Daten haben Sie wahrscheinlich schon Zugriff. Beispielsweise hat Ihr Team vermutlich schon Informationen zu HR-Regeln, Urlaubsgeld, Lohnzahlungen, Umsatzprognosen, Kundenfrequenz und der Anzahl an Tischreservierungen generiert und gespeichert.

Hier geht es nicht darum, Daten auszusortieren oder zu minimieren. Bei diesem Prozess entscheiden Sie, welche Informationen Sie erfassen und für welche Bereiche Sie Prognosen erstellen möchten. Danach können Sie all diese Daten an einem zentralen Ort speichern und Prognosen erstellen, mit deren Hilfe Sie bessere und datenbasierte Entscheidungen und Strategien entwickeln können.





10. Ihre Lösung auf Skalierbarkeit ausrichten

Wenn Ihr Unternehmen in mehreren Ländern tätig ist oder bald skalieren möchte, empfehlen wir Ihnen, die wichtigsten Komponenten und Benchmarks, mit denen Sie an all Ihren Standorten arbeiten möchten, gründlich zu durchdenken.

Nationale und selbst regionale arbeitsrechtliche Bestimmungen und Gesetze unterscheiden sich erheblich voneinander. Doch Sie brauchen eine Reihe von Kenngrößen, die Sie innerhalb Ihrer WFM-Plattform einfach überblicken, vergleichen und analysieren können.

Dies führt zu vollkommener Transparenz in Ihrem gesamten Unternehmen. Zudem erhalten Sie einen klaren Überblick darüber, ob Ihre Ziele erreicht werden, ob und wo in Ihrem Unternehmen Abweichungen vorkommen und welche Möglichkeiten Sie haben, proaktiv zu planen.

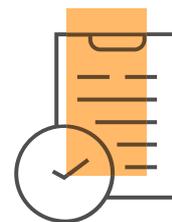
Diese Datensätze können Sie selbstverständlich jederzeit in ein separates BI-Tool exportieren. Auf jeden Fall sparen Sie viel Zeit, wenn Sie all Ihre Daten an einem Ort speichern, statt Informationen von verschiedenen Datenbanken und Standorten anzufordern.

11. Vorlagen erstellen

Mit einigen WFM-Lösungen sparen Sie durch die automatisierte Erstellung von Vorlagen viel Zeit.

In **tamigo** können Sie beispielsweise eigene Vertragsvorlagen erstellen. In diese durch künstliche Intelligenz erstellten Dateien werden sofort Daten eingefügt, darunter Urlaubsgeld, Kündigungsfristen und Regeln bei Krankschreibung abhängig von verschiedenen Kriterien wie Position im Unternehmen, Kompetenzen, Standort oder Anstellungsart (Voll- oder Teilzeit).

Diese Funktion vereinheitlicht Verfahren der Personalabteilung über verschiedene Standorte hinweg. Ihre Mitarbeitenden sparen Zeit und können gleichzeitig Einheitlichkeit und Compliance in Ihrem gesamten Unternehmen sicherstellen.



PHASE DREI: Nach der Implementierung



12. Enddatum für alte Arbeitsweisen festlegen

Geben Sie Ihren Angestellten nach der Einführung der neuen Plattform eine Weile Zeit, in der alte und neue Arbeitsweisen parallel verwendet werden dürfen.

So können sich alle – von der Führungsebene bis zur Verkäuferin oder dem Kellner – an das neue System gewöhnen. Alte und neue Arbeitsweisen können einfach verglichen und die Vorzüge Ihrer Lösung vollständig erfasst werden.

Auch wenn Sie auf die Funktionen des Anbieters vertrauen, gibt die Übergangsphase Ihrem Team Zeit zu verstehen, dass die neuen, von moderner Technologie angetriebenen Prozesse zu den gleichen Ergebnissen führen wie die alte Arbeitsweise.

Dennoch sollten Sie ein Enddatum für die alte Arbeitsweise festsetzen. Wenn ein Teil Ihrer Angestellten weiterhin Spreadsheets, die übrigen Ihr neues Tool verwenden, können sich Fehler in Ihre Workflows, Prognosen und Berichte einschleichen.

*Wir bei **tamigo** empfehlen unseren Kunden, einen Monat Übergangszeit einzuplanen.*

13. Kontinuierliche Schulungen anbieten

Indem Sie regelmäßig Schulungen organisieren, stellen Sie sicher, dass alle Ihre Angestellten (nicht nur neue Mitarbeitende) Ihr System wie geplant verwenden.

Auch wenn Sie sich hoffentlich für eine intuitive und benutzerfreundliche Lösung entschieden haben, sollten Sie bedenken, dass nicht alle Angestellten gleich schnell lernen. Einfacher Zugang zu Schulungen verbessert die Benutzerakzeptanz auf allen Ebenen.

Auch die Technologiekompetenz kann variieren, insbesondere bei Angestellten verschiedener Altersgruppen. Wir empfehlen daher eine Mischung aus persönlichen und Online-Schulungen, um individuelle Lernvorlieben abzudecken.

Seit 15 Jahren schon unterstützen wir Unternehmen bei ihrem Umstieg. Jedes Mal hat es sich als hilfreich erwiesen, internem Personal in Schlüsselpositionen die Rolle eines Trainers zuzuweisen.

Wenn interne Angestellte die Kompetenz erhalten, ihre Kollegen zu schulen, werden Fragen schneller beantwortet und Sie sparen sich zusätzliche Trainingskurse. Außerdem sind Sie bei der Einarbeitung neuer Mitarbeitenden weniger abhängig von externen Organisationen.

Damit unsere Kunden vollständig autonom handeln können, halten wir „Schulungen für Trainer“ ab, bei denen interne Angestellte zu Spezialisten des neuen Tools ausgebildet werden.

Wir stellen sicher, dass unsere Kunden nach diesen Schulungen wissen, wie sie die Lösung präsentieren und häufig gestellte Fragen beantworten können. So erhalten sie die nötigen Kenntnisse, um das Management der Schulungen und den Umstieg intern zu leiten.



14. Benutzerakzeptanz und aktive Nutzung überwachen

Um den ROI Ihrer Workforce-Management-Investition zu maximieren, müssen Sie wissen, wie viele Ihrer Angestellten die Lösung nutzen und wie sie damit zurechtkommen.

Nach der vollständigen Implementierung erhalten **tamigo**-Kunden einen Monat lang „Hypercare“, Support in Intensivbetreuung. Während dieser Zeit analysieren wir gemeinsam mit internen Teams die Benutzerakzeptanz und Nutzung.

Wir rufen Berichte ab und stellen Fragen wie: „Wer verwendet das System?“, „Auf welche Funktionen greifen die Angestellten zu?“ und „Gibt es Funktionen, die nicht verwendet werden?“

Mit diesem Fokus auf die Beziehung zwischen Usern und dem System können wir ermitteln, ob weitere Schulungen zu bestimmten Funktionen oder Prozessen nötig sind.

Durch die Hypercare-Phase wird die Analyse der Benutzeraktivität auch zu einem festen Bestandteil des Workflows Ihres Planungsteams. In Branchen mit einer hohen Fluktuationsrate ist es entscheidend, aktuelle Daten darüber zu haben, wie die Belegschaft eine Lösung verwendet.



15. Anfängliche Benchmarks und KPIs im Blick behalten

Angesichts der unmittelbaren Vorteile des Umstiegs auf eine WFM-Lösung kann man leicht die übergeordneten KPIs aus den Augen verlieren, die ursprünglich verfolgt werden sollten.

Damit Ihr Team nicht nur das neue System einrichtet und dann abwartet, „was da kommen mag“, sollten Sie jemandem die Verantwortung über den Status Ihrer KPIs übertragen, sodass diesem Bereich genügend Aufmerksamkeit zukommt.



Fallbeispiel: Bijou Brigitte und tamigo

Eine transparente Kommunikation, effizientere Verwaltung und ein unternehmensweiter Wandel hin zu mehr Flexibilität, Agilität sowie Vertrauen. Nur einige der Ergebnisse, die der Modeschmuck-Gigant Bijou Brigitte nach hohen Investitionen in die personalbezogenen Prozesse erzielen konnte.

Nach vielen erfolgreichen Jahrzehnten wagte der Modeschmuck-Gigant Bijou Brigitte den Schritt in unbekannte Gewässer und entschied sich dazu, die internen Prozesse in Deutschland von Grund auf zu erneuern. Denn die alten Abläufe hinkten und der administrative Aufwand vergrößerte sich mit jeder neuen Filiale.

Seit Ende 2019 wird **tamigo** nun in allen deutschen Filialen genutzt. Laut Philipp Schockenhoff, Teamleiter in der Personalabteilung, können sich die Ergebnisse sehen lassen.

Mehr Vertrauen durch **transparente Kommunikation**

Die interne Kommunikation ist für Einzelhandelsketten ein zentraler Geschäftsfaktor, mit Einfluss auf die Mitarbeiterbindung und Kundschaft.

Doch genau hier hat es gehakt. Die Kommunikation lief in der Regel schleppend ab – per Brief, Rundschreiben oder auch telefonisch. Zudem sind die Informationen oft an vielen Mitarbeitenden vorbeigegangen.

Laut Philipp war: „[...] früher alles eher in der Schwebel, da nur die Filialeleitungen die Informationen direkt bekommen haben. In der Zentrale mussten wir uns darauf verlassen, dass sie diese korrekt weiter kommunizieren. Wirklich wissen taten wir es jedoch nie.“

Mit **tamigo** sieht das nun ganz anders aus.

„Wenn heute jemand in der Zentrale anruft, können wir gemeinsam in dasselbe System schauen. Das Papier ist weg und alles läuft digital. Es gibt keine Ungereimtheiten mehr. Das sorgt für mehr Entspannung, Transparenz, Sicherheit und Vertrauen bei unseren Mitarbeitenden.“

Mehr Zeit für das was zählt

In der Vergangenheit verbrachten die Filialleitungen viel Zeit mit der Erstellung von Monatsabschlüssen. Denn die entscheidenden Personen, wie die Bezirksleitung oder Personalabteilung hatten keinen digitalen Zugriff auf die Planungen der einzelnen Filialen.

Zudem lagen auch die Stundenzettel nur in Papierform vor. Am Monatsende mussten die Filialleitungen diese handschriftlich auswerten und Urlaube oder Zuschläge berechnen. Dafür blockten sie sich laut Philipp meist einen ganzen Tag.

„Unsere Filialleitungen sparen mit **tamigo** im Monat unglaublich viel Zeit bei der Erstellung des Monatsabschlusses. Statt eines Tages brauchen sie inzwischen nur noch wenige Minuten, da der gesamte Prozess deutlich einfacher und flexibler ist“, erzählt Philipp.

„Das hat etliche Vorteile. Beispielsweise ist es unseren Filialleitungen jetzt einfacher möglich, auch am Anfang des Monats Urlaub zu nehmen. Das ist ein wirklich großer Freiheitsgewinn.“

Erfahren Sie [hier](#) mehr über die Zusammenarbeit von Bijou Brigitte und **tamigo**.



Wichtigste Erkenntnisse

Wir hoffen, Sie fanden diesen Guide hilfreich. Hier fassen wir die wichtigsten Aspekte zusammen, die Sie beim Wechsel zu einer WFM-Lösung berücksichtigen sollten:

1. Seien Sie sich über den Grund für den Umstieg im Klaren

Die Lösung muss zu Ihren Bedürfnissen passen ... nicht umgekehrt. Definieren Sie diese Bedürfnisse daher genau.

- Die KPIs, die Sie optimieren möchten.
- Ihre derzeitigen Systeme und deren Integrierung.
- Ihre Anforderungen an Support und Schulung.



2. Sichern Sie sich Ihren Erfolg

Sorgen Sie dafür, dass alle Voraussetzungen für eine positive Implementierungsphase gegeben sind.

- Übertragen Sie einem Team die Verantwortung für die Implementierung.
- Informieren Sie Ihr Personal über den kommenden Umstieg.
- Bereiten Sie die vorhandenen Daten Ihres Unternehmens vor.

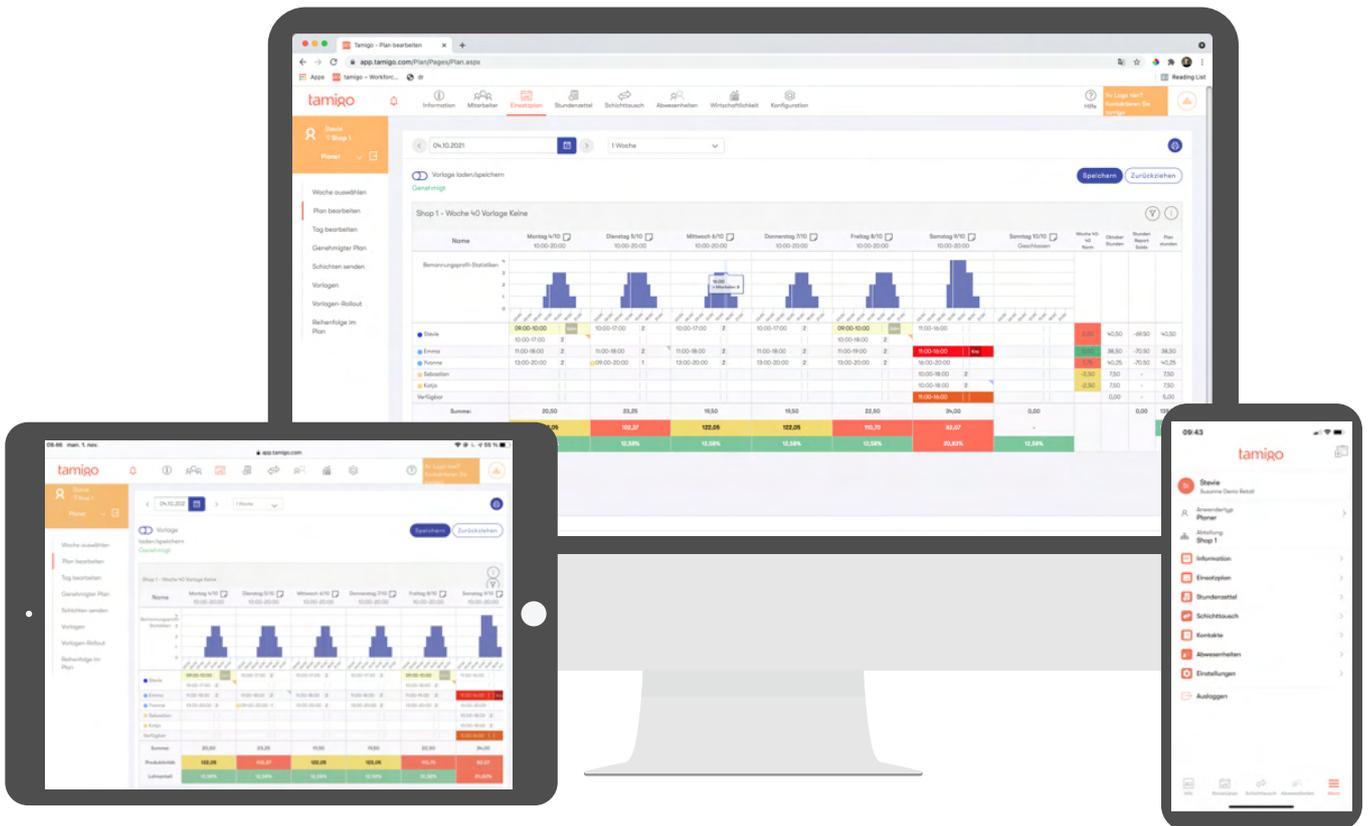
3. Behalten Sie die Ergebnisse im Auge

Sobald die Lösung unternehmensweit eingeführt wurde, ist es wichtig, die Ergebnisse nachzuverfolgen.

- Analysieren Sie die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen.
- Überwachen Sie die Nutzung durch das Personal.
- Organisieren Sie fortlaufend Schulungen oder Auffrischkurse.

Bereit für ein modernes Workforce Management?

Besuchen Sie tamigo.com/de und buchen Sie Ihre kostenfreie Demo.



tamigo

Leipziger Platz 15
10117 Berlin
Deutschland

Kontaktieren Sie uns

sales@tamigo.com
+49 (0)30 25 89 50 47

tamigo