

ENGELHORN

Premium – vor und hinter den Kulissen

engelhorn ist eine der ersten Adressen in Deutschland für Fashion, Sport und Accessoires – auf mehr als 41.000 m² in neun Häusern und zwei Online-Shops. Das familiengeführte Unternehmen mit Sitz in Mannheim ist ein Paradebeispiel für den bedarfs- und mitarbeiterorientierten Personaleinsatz entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Das Resultat: exklusives Shopping, Premium Services, tagesaktueller Versand. Diese Handlungsmaxime beschert engelhorn eine Erfolgsgeschichte mit langer Tradition.

engelhorn steht für Premium Shopping – stationär und online – und verfolgt den Anspruch, einzigartige Einkaufserlebnisse zu bieten. Eine Herausforderung für das Traditionsunternehmen ist es, schwankende Kundenfrequenzen und Bestellaufkommen service- und kostenorientiert zu bewältigen. Bei 1.500 Mitarbeitern, davon 40 Prozent Minijobber und studentische Aushilfen, und mehr als 60 Planungsbereichen erfordert das ein leistungsstarkes Steuerungsinstrument. Ziel des Workforce Management Projektes war es, in Verkauf, Kundenservice und Logistik eine umsatzgesteuerte Prognose und Disposition einzuführen und gleichzeitig die Planungsqualität zu optimieren. Der Bereich Logistik beispielsweise erzielt heute eine Prognosegenauigkeit von bis zu 95 Prozent. Das führt zu weniger Überstunden, beschleunigten Prozessen und einem hohen Service-Level. Die Mitarbeiterproduktivität auf der Fläche ist durch die umsatzgesteuerte Planung signifikant gestiegen. Dem Management stehen Analysen der unterschiedlichen Mitarbeitergruppen auf Knopfdruck zur Verfügung. Und auch die Mitarbeiter sind zufrieden. Sie profitieren von einem verlässlichen und fairen Dienstplan. So platzierte Focus 2016 engelhorn auf Platz 4 der „TOP 100 Nationaler Arbeitgeber" im Bereich Bekleidung, Schuhe, Sportausstattung.

»Unser Anspruch ist es, unseren Kunden auf der Fläche und im Online-Shop unverwechselbare Einkaufserlebnisse zu bieten. Workforce Management trägt dazu bei, den Personaleinsatz in allen Bereichen so zu planen, dass er den Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern gerecht wird. Das ist für unser Unternehmen ein entscheidender Erfolgsfaktor.«

Michael Hammer, Personalleiter

ATOSS LÖSUNG

- Arbeitszeitmanagement
- Employee & Manager Self Service
- Personaleinsatzplanung
- Automatischer Dienstplan
- Personalbedarfsermittlung
- Kapazitätsplanung
- Qualifikationsmanagement
- Kostenstellenmanagement
- Aufgabenmanagement
- Managementanalysen





engelhorn steht für Mode, Sport und ein breites Markenspektrum. Neben Mode im Quadrat ergänzen die Häuser acc/es für hochwertige Accessoires, das junge trendhouse sowie das große Sporthaus engelhorn sports das Modehaus mit 125-jähriger Tradition. Rund 1.500 motivierte Mitarbeiter stellen einen Top-Service sicher.

Premium Shopping ohne Kompromisse

Atelier, Bike Services, Golf-Simulator, Kinderbetreuung, VIP-Bereich und ein Call Center – das sind nur einige Beispiele für die konsequente Kundenorientierung des renommierten Familienunternehmens. Auf der Fläche garantieren 1.000 qualifizierte Mitarbeiter einen exklusiven, kompetenten und schnellen Service. engelhorn verfolgt dabei das Prinzip „One-Face-to-the-Customer": Ein Unternehmensrepräsentant begleitet den Kunden vom Erstkontakt bis zur Bezahlung. Ein Großteil der Mitarbeiter auf der Fläche ist daher auch für den Einsatz am Check-Out qualifiziert. 100 permanent geöffnete Kassen stellen sicher, dass keine Wartezeiten entstehen. Der Verkauf ist in 50 Planungsbereiche aufgeteilt, jede Abteilung agiert dabei als Profit Center. Die Disposition der Mitarbeiter erfolgt auf Tages- und Wochenebene über ein intuitives Planungs-Cockpit mit der Anzeige von Ampelkonten und Saldenständen. Durch die nahtlose Integration der Zeitwirtschaft wird auf einen Blick sichtbar, wie sich das Arbeitszeitkonto eines Mitarbeiters im Planungszeitraum entwickelt. Das Resultat: Allein im Verkauf haben sich die Rückstellungen für Überstunden um 15 Prozent reduziert. Das Management profitiert außerdem von einem transparenten Controlling: Soll-Ist-Analysen der Einsatzplanung sowie Auswertungen über Nachbuchungen, Pickstunden und unproduktive Stunden stehen jederzeit fehlerfrei und ohne Aufwand zur Verfügung.

Regelbasierte Planung: mehr Service, weniger Kosten

Die 150 Mitarbeiter des Kundenservice Centers sind im Call Center, in der Schneiderei und im Check-Out im Einsatz. Für ihre Planung wird das Zusatzmodul Automatischer Dienstplan eingesetzt. Dabei werden Abwesenheiten, Mindestbesetzungen, Personalbedarfe, Qualifikationen und gesetzliche Regelungen automatisch berücksichtigt. Das bedeutet trotz deutlich höherer Planungsqualität rund 380 Stunden pro Jahr weniger Aufwand für die Disposition – allein im Kundenservice. Die tagesaktuelle Anzeige der Saldenstände erleichtert den kontinuierlichen Ausgleich von Mehr- bzw. Minderstunden. Der Samstagszähler sorgt für eine faire Verteilung der Schichten am Wochenende. Gesetzliche Regelungen und Auswirkungen bei Minijobbern fließen automatisch in die Planung ein. Der Personalbedarf wird heute durch den regelbasierten Planvorschlag mit einer Genauigkeit von mindestens 80 Prozent abgedeckt.

Logistik: tagesaktueller Versand als Handlungsprinzip

Im modernen engelhorn Logistikzentrum gilt das klare Prinzip der Tagfertigkeit: Bestellungen werden noch am gleichen Tag bearbeitet. Die Logistik ist mit 360 Mitarbeitern für die Filialbelieferung und das Versandgeschäft verantwortlich. Falls notwendig, werden dafür auch aus dem Filialbestand Produkte abgerufen. Zu den Planungsbereichen gehören Wareneingang, Einlagerung, Etikettierung, Kommissionierung, Retouren und Warenausgang. Mithilfe von Trendprognosen und Leistungskennziffern wird die genaue Anzahl der pro Stunde benötigten Mitarbeiter berechnet, die Prognosegenauigkeit liegt dabei bei bis zu 95 Prozent. Auf Knopfdruck entsteht ein regelbasierter Einsatzplan, der Gesetze, Tarife, Saldenstände, Verfügbarkeiten und Qualifikationen einbezieht. Zusätzliche Flexibilität schafft ein interner Springer-Pool mit Mehrfachqualifikationen, der zum Großteil durch studentische Aushilfen der nahegelegenen Universität besetzt ist und schnelle Reaktionszeiten ermöglicht. Die Effekte in der Etikettierung sprechen für sich: 30 Prozent weniger Überbesetzung, 40 Prozent weniger Unterbesetzung und damit insgesamt eine Reduktion des Anteils an bedarfsfremdem Personal von 32 auf 20 Prozent. Der Automatische Dienstplan trägt auch in der engelhorn Logistik dazu bei, einen wirtschaftlichen, fairen und serviceorientierten Personaleinsatz sicherzustellen.

ERGEBNISSE

- Umsatzgesteuerte Planung in Verkauf, Service und Logistik
- Effizientes Controlling durch fundierte Analysen über alle Mitarbeitergruppen
- Hohe Planungsqualität durch regelbasierte Planvorschläge
- Prognosegenauigkeit von bis zu 95 Prozent in der Logistik
- 60 bis 80 Prozent weniger Planungsaufwand im Kundenservice Center
- Einsparung von über 5.000 Stunden in der Personaladministration