



Ahrens in Marburg:
Der 'Platzhirsch' feilt an
seiner Servicequalität.
Mit Erfolg!



Auch auf der Hilfiger-Fläche gilt: bessere
Personaleinsatzplanung, bessere Kennzahlen.

Push für die Produktivität

Kaufhaus Ahrens, Marburg: Optimierter Personaleinsatz, verbessertes Einkaufserlebnis

Bei Ahrens in Marburg geht aktuell vieles in die richtige Richtung. Die Entwicklung wichtiger Kennzahlen beweist eine gestiegene Produktivität. Dahinter steht ein verbessertes Einkaufserlebnis aus Sicht der Kunden – auch wegen eines optimierten Personaleinsatzplans mithilfe der Software 'SEAKproHR'. Davon ist Ulrich Mücke, Kaufmännischer Leiter und Prokurist bei Ahrens, überzeugt: „Ziel erreicht. Die Zahlen beweisen es.“ Gemeinsam mit Personalleiter Alexander Marczoch stellte er sich den Fragen des mb.



Alexander Marczoch,
Personalleiter bei Ahrens:
„Wir können jetzt
so detailliert planen
wie nie zuvor.“



Ulrich Mücke,
Prokurist bei Ahrens:
„Unser Kunden-
service ist besser
geworden.“

mb: Was hat sich mit der Einführung der IT von Seak Software geändert? Und was läuft jetzt besser?

Alexander Marczoch: Wir sind jetzt in der Lage, wesentlich detaillierter zu planen. Je Abteilung oder definierter Fläche haben wir jetzt eine Monats-, Wochen-, Tages- und Stundenplanung. Früher gab es Mitarbeiter mit sehr vielen Überstunden und andere mit erheblichen Minusstunden. Hier ein ausgeglichenes Verhältnis zu schaffen, ist mit der Software von Seak wesentlich einfacher. Das gilt auch für die Freizeitwünsche unserer Mitarbeiter. Diese werden vorab im System hinterlegt und können so besser berücksichtigt werden.

Ulrich Mücke: Wir erwarteten natürlich auch eine Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen. Tatsächlich steigt die Produktivität seit Einführung des Systems an.

mb: An welche Kennzahlen denken Sie?

Ulrich Mücke: Als erstes an die Conversion Rate, also den Anteil kaufender Kunden im Verhältnis zu den Besuchern. Diese konnte im Laufe von zwei Jahren um mehr als ein Prozent verbessert werden. Erfreulich ist auch die Entwicklung bei den Teilen pro Bon und Wert pro Teil.

mb: Wie arbeiten Sie mit der Software?

Alexander Marczoch: Die von den Abteilungsleitern und der Geschäftsleitung in der Warenwirtschaft geplanten und verabschiedeten Umsatzzahlen auf Jahres-/Monatsbasis werden von der Seak-Software übernommen. Seak verteilt dann die Werte auf die zur Verfügung stehenden Verkaufstage anhand von Vorjahresverläufen und unter Berücksichtigung von kalendarischen Verschiebungen wie zum Beispiel Ostern oder

anderen Feiertagen. Im Anschluss definiere ich gemeinsam mit den Abteilungsleitungen Umsatzvolumenklassen, die dann in der weiteren Jahresplanung als Grundlage für die Besetzungsdichten der einzelnen Verkaufstage dienen. Die Besetzungsdichten sind abhängig vom zu erwartenden Umsatz und berücksichtigen auch die Verläufe der unterschiedlichen Wochentage. Die Einsatzplanung erfolgt auf Halbstundenbasis. Die Besetzungsdichten können und sollen bei der monatlichen Personaleinsatzplanung von den Abteilungsleitern überprüft und bei Bedarf korrigiert werden.

Ulrich Mücke: Von der Geschäftsleitung ist zudem die Stundenproduktivität vorgegeben, die in die Berechnung der einzusetzenden Stunden einfließt.

mb: Das Seak-Prinzip zielt darauf ab, Ziele von Unternehmen und Mitarbeitern mit den Erwartungen der Kunden an Service und Beratung zu harmonisieren. Funktioniert das?
Ulrich Mücke: Fest steht, dass unsere Mitarbeiterpräsenz und damit der Kundenservice besser geworden sind. Das wissen wir auch aus Rückmeldungen und Bewertungen unserer Kunden aus unserem hausinternen Qualitiz-System.

mb: Wie bewerten Sie den Seak-Support?

Ulrich Mücke: Wir waren und sind mit der Unterstützung durch das Seak-Team sowohl bei der Implementierung des Systems als auch beim laufenden Betrieb sehr zufrieden. Dafür würde ich glatt eine 'Eins plus' vergeben. BR

Diesen und weitere Artikel der BTE KompetenzPartner finden Sie im Internet unter www.bte-kompetenzpartner.de.