
Gut kalkuliert: Mitarbeitereinsatzplanung bei dm mit Blue Yonder

„Beliebtester Drogeriemarkt Deutschlands“, „Händler des Jahres“: dm-drogerie markt genießt als Handelsunternehmen einen sehr guten Ruf. Roman Melcher, Geschäftsführer IT bei dm, weiß, woran das liegt: „Kunden werden bei uns als Menschen wahrgenommen, genau wie unsere Mitarbeiter.“ Das Unternehmen orientiert sein Handeln an den Bedürfnissen der Menschen. „Unser oberstes Ziel ist es nicht, den Unternehmensgewinn zu maximieren, sondern einen Beitrag zu leisten, um die Menschen zu den besten Preisen mit den gewünschten drogistischen Produkten zu versorgen“, sagt Roman Melcher. Mitarbeitern wird die Möglichkeit geboten, voneinander zu lernen und einander als Menschen zu begegnen.

Auf Tagesumsatz abgestimmt: Mitarbeitereinsatzplanung bei dm

Dazu gehört, den Mitarbeitern genügend Zeit für die Beratung der Kunden zu lassen – auch wenn gerade viel los ist in der Filiale. Zu diesem Zweck setzt dm die hauseigene bewährte Software zur Mitarbeiterereinsatzplanung (MEP) ein. In der Vergangenheit haben die Filialverantwortlichen die Mitarbeiterkapazitäten auf Basis einfacher Hochrechnungen sowie ihre Erfahrungswerte geplant und in das System eingegeben. Danach errechnete das Programm den Mitarbeiterbedarf pro Tag. Normalerweise hat das gut funktioniert, allerdings geriet das Verfahren in Sondersituationen an seine Grenzen. Die Folge: Über- oder Unterbesetzungen.

Planungssicherheit für Kind und Kegel

Im Jahr 2007 führte dm daher für die Vorhersage der Tagesumsätze die Predictive Analytics Suite von BlueYonder ein. Roman Melcher: „Mit Blue Yonder können wir frühzeitig für jede Filiale verlässliche Prognosen zu unseren Tagesumsätzen erstellen und so unsere Mitarbeiterkapazitäten effizienter einsetzen.“ Vier bis acht Wochen im Voraus tragen sich die Mitarbeiter der jeweiligen Filiale nach ihren persönlichen Präferenzen in den Bedarfsplan ein. Seit dem Blue Yonder Projekt können sie sich auf die einmal abgestimmte Planung verlassen. Kurzfristige Änderungen sind selten geworden.



Markttag, Ferien, Baustellen:

alle externe Daten berücksichtigt

Neben den Tagesumsätzen fließen auch die Paletten-Anliefer-Prognosen der Verteilzentren und filialindividuell einstellbare Parameter wie die Öffnungszeiten in die Planung ein. Beides wird benötigt, um den Mitarbeiterbedarf möglichst genau zu ermitteln. So wirkt sich etwa der Wareneingang erheblich auf den Personalbedarf einer Filiale aus. Auch die Frage, in welcher Zeit der prognostizierte Umsatz getätigt werden soll, ist für die Kapazitätsplanung wesentlich. Durch die Einspeisung der NeuroBayes®-Prognosen lässt sich der Kundenandrang und damit das tagesbezogene Umsatzvolumen sehr viel genauer abschätzen. Darüber hinaus werden alle verlässlichen Daten einbezogen, auch externe. Das können Markttag, Ferien im Nachbarland oder eine Baustelle an der Zufahrtsstraße sein. Auch die Wettervorhersage lässt sich künftig berücksichtigen. „Unsere Prognose liegt nun so nah an der Wirklichkeit, dass wir darauf unsere Abläufe aufbauen und die Zukunft antizipieren können“, sagt Roman Melcher.

Alles andere als trivial:

verlässliche Bedarfsplanung

Gemeinsam mit Blue Yonder hat dm auf diese Weise eine verlässliche Prognose für die Mitarbeiterereinsatz-

planung entwickelt. Roman Melcher: „Das hört sich vielleicht einfach an. Tatsache ist aber, dass wir mehrere Prognosealgorithmen getestet haben und lediglich NeuroBayes in der Lage war, die Umsätze pro Filiale auf Tagesebene sinnvoll zu prognostizieren. Alle anderen Anbieter wollten sich nach einigen Versuchen auf die Wochenebene beschränken, doch das hätte uns nicht weitergebracht.“ Derzeit prüft dm, in welchen weiteren Bereichen das Handelsunternehmen von der Predictive Analytics Suite profitieren kann.

blue yonder

Forward looking. Forward thinking.

Kontakt

BlueYonder GmbH & Co. KG
Karlsruher Straße 88
76139 Karlsruhe
Tel. +49/(0) 721/38 31 17-0
E-Mail: info@blue-yonder.com
Internet: www.blue-yonder.com

„Mit Blue Yonder können wir frühzeitig verlässliche Prognosen zu unseren Tagesumsätzen erstellen und so unsere Mitarbeiterkapazitäten effizienter einsetzen.“

Roman Melcher
Geschäftsführer IT bei dm