

# Anwenderbericht Ratiodata Personaleinsatzplanung mit ATOSS

in der Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG.

*Der Wettbewerb bei Finanzdienstleistern nimmt ständig zu. Um auf die vielfältigen Kundenanforderungen schnell und qualifiziert reagieren zu können, gewinnt ein bedarfsgerechter Personaleinsatz immer größere Bedeutung. Geeignete Softwaretools unterstützen die Planung, erhöhen die Servicequalität und vermeiden Fehlbesetzungen. Die Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG entschied sich für die Ratiodata Personaleinsatzplanung mit ATOSS. Überzeugendes Ergebnis: Der Personaleinsatz in der Bank ist entsprechend den Anforderungen des Institutes optimiert.*

## Service durch Kundennähe

Die Volksbank ist für ihre Kunden - bis auf samstags - an allen Werktagen 11 Stunden persönlich präsent. Um dieses Servicekonzept mit Leben zu füllen, ist eine ausgeklügelte und detaillierte Planung erforderlich, die die kostbare Ressource „Personal“ optimal zum Einsatz bringt. Eine so nah am Kunden ausgerichtete Serviceleistung stellt spezielle Anforderungen an die interne Personaldisposition.



Kunden-Service-Center

*„Die Ausweitung der Beratungszeiten und die ständig steigenden Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter/innen stellen für den Personalbereich eine besondere Herausforderung*

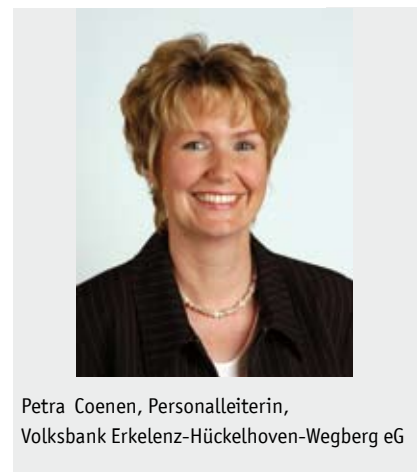
*hinsichtlich des bedarfsgerechten Personaleinsatzes dar“, so Petra Coenen, Personalleiterin der Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG.*

## Personaldisposition optimiert

Personaldisposition ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, die im Personalbereich zentral für alle Filialen geleistet wird. Dazu gehören nicht nur der vertretungsweise Einsatz von Springern, sondern auch die Koordination von Fehlzeiten sowie die Erstellung des Ausbildungsplanes für die Auszubildenden.

Bisher wurde die Einsatzplanung auf Basis von Excel-Tabellen realisiert. Durch die notwendige Abstimmung von Einsatzzeiten mit den geplanten Fehlzeiten der Mitarbeiter/innen sowie Vertretungsplanung und Ersatzsuche war dieses manuelle Verfahren sehr aufwändig.

Die Aufbereitung und Verteilung der Pläne bedeuteten zusätzlichen Aufwand. Plananpassungen aufgrund



Petra Coenen, Personalleiterin,  
Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG

geänderter Einsatzzeiten oder Änderungen bei der Fehlzeitplanung hatten jeweils eine manuelle Überarbeitung und Neuverteilung der Pläne zur Folge.

*„Vor dem Hintergrund des hohen Aufwandes haben wir nach einer professionellen Lösung für diese Aufgabenstellung gesucht“, berichtet Petra Coenen.*

*„Bereits seit 2002 setzen wir beim Thema Zeitwirtschaft auf die Ratiodata und hatten schon 2005 auf das aktuelle Produkt ATOSS umgestellt.*

Durch den Einsatz der Fehlzeitenverwaltung und des Antrags- und Genehmigungsverfahrens per Workflow hatten wir eine gute Basis für weitere Entwicklungen geschaffen. Unser Vorhaben war, für die Einsatzplanung nicht eine zusätzliche Software zu installieren, sondern möglichst vorhandene Daten zu nutzen. Eine Präsentation im Hause Ratiodata machte schnell klar, dass die Integration der Personaleinsatzplanung in ATOSS für uns zielführend wäre.

Durch die Fachkompetenz der Ratiodata konnten unsere Anforderungen kurzfristig umgesetzt werden, sodass wir zum 01.01.2008 die ATOSS-Personaleinsatzplanung eingeführt haben.

Damit sind wir in der Lage, zentral oder dezentral zu planen. *Alle wichtigen Daten - wie Einsatzzeiten, Fehlzeiten und Planungen - stehen in einem System.* Die Mitarbeiter können ihren Plan immer aktuell online einsehen. Eine Abfrage genügt, um nachzusehen, wann sie an welchem Arbeitsplatz eingeplant sind. Kurzfristige Planungsänderungen sind nach Bedarf möglich und stehen sofort online zur Verfügung. Selbst Mitarbeiter unterschiedlicher Organisationseinheiten können über Dienstpläne zusammengefasst und geplant werden.

Unsere anfängliche Skepsis gegenüber einem neuen Produkt ist inzwischen der Überzeugung gewichen, eine gute Entscheidung getroffen zu haben.“

Die Punkte, die für die Einführung der Ratiodata Personaleinsatzplanung mit ATOSS sprechen sind:

- Transparenz
- Planungssicherheit
- Flexibilität
- Deutliche Zeitersparnis
- Kostenreduzierung



Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG



Seit 1957 betreibt die Volksbank Erkelenz-Hückelhoven-Wegberg eG das Bankgeschäft und betreut mit rund 230 Mitarbeitern ein Kundenvolumen von 1,5 Milliarden Euro. Ein Baustein im Erfolgskonzept der Bank ist „Service durch Kundennähe“. Diese wird erreicht durch den Betrieb von vier Geschäftsstellen, sieben Beratungszentren und einem Kompetenzzentrum. Durch die Einrichtung eines Kunden-Service-Centers können die Kunden 11 Stunden pro Tag, montags bis freitags von 08.00 bis 19.00 Uhr betreut werden.

## Ratiodata IT-Lösungen & Services GmbH

Gustav-Stresemann-Weg 29, 48155 Münster

Postfach 30 29, 48016 Münster

Telefon 0251 7000-3210

Telefax 0251 7000-3201

Standorte in Mülheim-Kärlich, Köln,  
Duisburg, Lindhorst und Frankfurt a.M.

E-Mail [info@ratiodata.de](mailto:info@ratiodata.de)

[www.ratiodata.de](http://www.ratiodata.de)