

G4S

„Stark im Markt mit ORTEC“



SECURITY

Im stark konkurrierenden Markt der Sicherheitsdienstleistungen sind – auch für G4S als größtes privates Sicherheitsunternehmen der Niederlande – Qualität und Effizienz von immer größerer Bedeutung. G4S implementierte ORTEC Workforce Scheduling zur Verbesserung des Kundenservice und zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Herausforderungen in der Welt von G4S

Da die bestehende Dienstplanungssoftware die von G4S gestellten Anforderungen nicht mehr erfüllte, stieg die Sicherheitsfirma auf ORTEC Workforce Scheduling um. So war mit der von G4S zuvor eingesetzten Software eine Verknüpfung mit der Lohn- und Gehaltsbuchhaltung und der Verwaltung nicht möglich, was den Überblick erschwerte.



Wie G4S in seiner Welt Optimierungen erzielen wollte

Mit ORTEC Workforce Scheduling und einer dezentralen Planung mit 40 Planern sollen der Tarifvertrag und die Qualifikationen und Wünsche von 8.500 Mitarbeitern (90 % Vollzeitkräfte und 10 % Teilzeitkräfte) berücksichtigt werden. Bei G4S kommt eine 4-Wochen-Planung zum Einsatz, die starken Schwankungen unterworfen sein kann. Deshalb trifft G4S mit den Kunden bestimmte Vereinbarungen über die Stundenzahlen im Monat. Daraus ergibt sich die Gewinnspanne von G4S.

Die Lösung

- Dank ORTEC Workforce Scheduling steigerte G4S seine Transparenz in der Planung, wodurch kurzfristige Anfragen nach verfügbaren Kapazitäten schnell beantwortet werden können.
- ORTEC Workforce Scheduling ist in die ERP-Gesamtarchitektur von G4S integriert. Wichtige Module sind: Dynamics HRM, Dynamics-Projektmodule, Dynamics Finance und ADP-Gehaltsabrechnung

Die Ergebnisse

- + Mehr Transparenz und dadurch entspannteres Planen
- + Größere Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern
- + Zeitgewinn: Durch die Verknüpfung mit dem Fakturierungs- und Gehaltssystem verkürzte administrative Bearbeitungszeiten
- + Verbesserter Kundenservice
- + Verstärkte Einhaltung von Arbeitszeitgesetz und Tarifvertrag; Reisekostenerstattung, Zuschläge für Unregelmäßigkeiten und Überstunden werden gleich im Dienstplan berechnet
- + Objektivere Planung: Bevorzugte Dienste werden gleichmäßiger verteilt



Branche:

Professionelle und öffentliche Dienstleistungen

Über G4S

G4S ist Weltmarktführer im Bereich Schutz- und Sicherheitslösungen. G4S ist in Branchen, in denen Sicherheitsrisiken als strategische Bedrohung betrachtet werden, auf das Outsourcing von Unternehmensprozessen spezialisiert.

- Mehr als 625.000 Mitarbeiter
- Aktivitäten in rund 120 Ländern
- Mitarbeiter in den Niederlanden: 10.000, davon 90 % Vollzeit- und 10 % Teilzeitkräfte, über 40 Planer
- Einsatzgebiet: landesweite Abdeckung in den Niederlanden



Managementberichte

Für G4S ist ein guter Einblick in die Planung von großer Bedeutung. „Planungstechnisch funktioniert ORTEC Workforce Scheduling genauso wie unser altes Dienstplanungssystem“, berichtet Projektmanager Fokke de Vries von G4S. „Außerdem ist es sehr gut, dass wir jetzt mehr Überblick haben. Auch die Managementreports sind für uns sehr wichtig.“ Dank des Einblicks in die Planung ist G4S in der Lage, kurzfristige Kapazitätsanfragen von Kunden schneller zu beantworten. Des Weiteren kennen die Mitarbeiter bereits im Voraus ihre Einsatzorte. Darüber hinaus kann beim Ausfall von Mitarbeitern, zum Beispiel durch Krankheit, sofort eingegriffen werden. „Mit ORTEC Workforce Scheduling können wir außerdem das Arbeitszeitgesetz besser einhalten. Die Planer haben auf der Plantafel die erforderlichen Informationen in Echtzeit zur Verfügung und können so beispielsweise Mitarbeiter entlasten, die bereits die maximale Anzahl an (Über-)Stunden geleistet haben.“

Zufriedenes Personal, zufriedene Kunden

Bei G4S kommt eine 4-Wochen-Planung zum Einsatz, die starken Schwankungen unterworfen sein kann. „Dafür haben wir Flexibilität eingebaut“, berichtet Judith Pronk, die bei G4S als Projektmanagerin tätig ist. „Mit den Kunden haben wir bereits bestimmte Vereinbarungen über die monatlichen Stundenzahlen getroffen. Daraus ergibt sich auch unsere Gewinnspanne. Auf diese Weise wird ein Gleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage erreicht. Die Mitarbeiter leisten weniger Überstunden. So haben wir zufriedenes Personal und dadurch auch zufriedene Kunden. Je mehr Ruhe in der Planung, desto besser der Kundenservice.“

Entscheidender Vorteil

„Der große Vorteil von ORTEC Workforce Scheduling ist, dass die Stammdaten zu Objekten, Arbeitsplätzen und Mitarbeitern automatisch in das System integriert werden, so Judith Pronk. „Dadurch braucht der Planer sie nicht mehr manuell einzugeben. Außerdem können die Wünsche der Mitarbeiter gleich in der Planung berücksichtigt werden. Das macht die Planung objektiver; bevorzugte Dienste werden gleichmäßiger verteilt, was

zu größerer Zufriedenheit unter den Mitarbeitern führt. Darüber hinaus gehören auf den Bildschirm geklebte gelbe Notizzettel des Planers nun der Vergangenheit an. Mit der Integration von ORTEC Workforce Scheduling in unsere Verwaltungsprozesse wie Rechnungsstellung und Gehaltsabrechnung wird viel zusätzlicher Arbeitsaufwand vermieden und Fehlern vorgebeugt.“

Ganzheitlicher Überblick

ORTEC Workforce Scheduling wird bei G4S zur Planung für 8.500 Mitarbeiter in folgenden Bereichen eingesetzt: Aviation Security, Care & Justice Services, Secure Monitoring, Patrol & Response Services, Security Services und Fire & Safety. Der Personalbestand von G4S ist eine Mischung aus vorwiegend Vollzeitkräften (90 %) und einem geringen Anteil an Teilzeitkräften (10 %). „Nur bei Großveranstaltungen wie der „Sail“ ist das vorübergehend umgekehrt“, sagt Fokke de Vries. „Das normale Geschäft läuft in der Zwischenzeit natürlich auch wie gewohnt weiter.“ Für G4S ist dieses normale Geschäft keineswegs statisch. „Ebenso wenig wie das Dienstplanungssystem. Hinter jedem Block stehen ein Mitarbeiter und ein Auftraggeber“, sagt Fokke de Vries. Fiele dieses System aus, gäbe es in der Firma ein großes Durcheinander. Wir müssen ständig den Überblick behalten, damit wir uns sofort um dringende Kundenanfragen bzw. Störungen des Ablaufs wie Krankheitsfälle kümmern können.“

Zukünftige Planung

Für die Zukunft möchte G4S unter anderem ORTEC Budget & Control für Workforce Scheduling implementieren. Damit hat der Planer direkten Einblick in die finanziellen Auswirkungen seiner Dienstplanung. „Diese Anschaffung ist notwendig“, meint Fokke de Vries. „Außerdem werden wir mit der automatischen Planung arbeiten, wodurch die Planer viel Zeit sparen werden. Zudem wollen wir zukünftig auch ORTEC Employee Self Service einsetzen.“ Damit können Mitarbeiter unter anderem online Dienste tauschen und Urlaub beantragen. Auch der Dienstplan für die Mitarbeiter ist dann immer up to date. Das ist praktisch und spart Post.“