



Effektiver Personaleinsatz im Lager trotz schwankender Bedarfe

Sie hatten einen Feiertag. Ihre Kunden nicht. Jetzt müssen Sie mit Ihrem Ersatzteillager den Rückstand aufholen. Haben Sie den notwendigen Personaleinsatz etwa nicht geplant?

Dann merken Ihre Kunden die verringerte [Liefertreue](#) womöglich über mehrere Tage.

Mit Vorhersage-Modellen den Personaleinsatz planen

Ein Auftragsrückstand bei der Auslieferung von Ersatzteilen hat oft viele Ursachen. Dieser ist nicht nur der ausgezeichneten Konjunktur geschuldet. Denn diese erschwert eine Bevorratung. Dadurch erreichen Sie möglicherweise nicht die geforderte hohe Verfügbarkeit. Zusätzliche Liefer-Engpässe lassen oft den Eindruck entstehen, dass es Verbesserungsbedarf bei der Ressourcenplanung gibt.

Eine hilfreiche Maßnahme besteht darin, eine Planung der Personalkapazität aufzubauen. So können Sie verhindern, dass zusätzlich zu externen Faktoren auch interne Defizite eine reibungslose Belieferung von Kunden und Technikern behindern.



Ausgangslage:

Personal-Angebot und Arbeitslast schwanken

Die hohe Kunst im After Sales besteht darin, Kundenwünsche sofort zu befriedigen. Denn ein Maschinenstillstand kann und darf nicht auf Ersatzteile warten. Hierdurch ist das Ersatzteil-Geschäft schlecht planbar. Denn sowohl die Nachfrage nach Teilen wie auch das Angebot an Personal schwankt von Tag zu Tag.

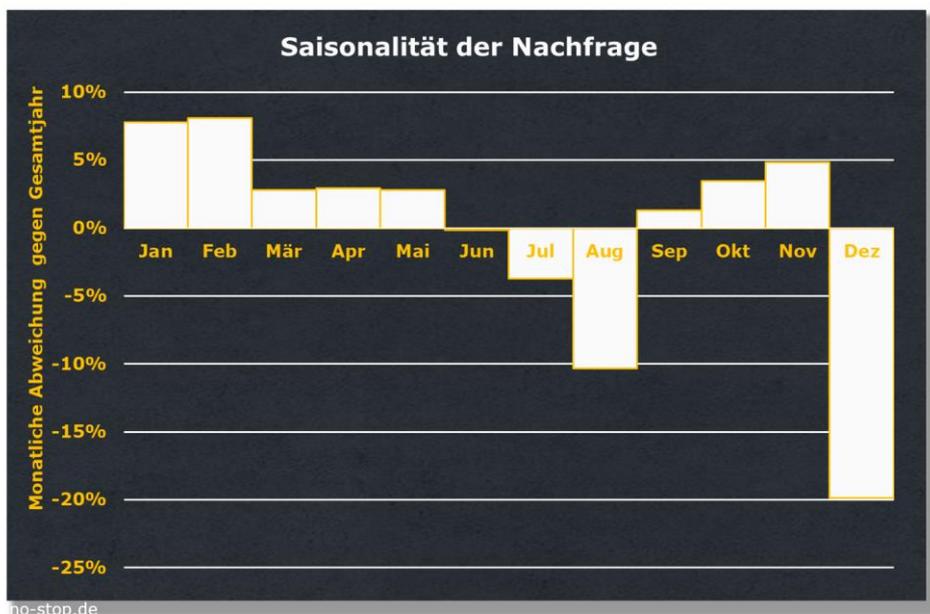
Trotzdem müssen Sie diese Schwankungen nicht dem Zufall überlassen. Denn Sie können den Personaleinsatz in einem gewissen Rahmen durchaus aktiv planen. Zusätzlich Flexibilität bringen zum Beispiel Arbeitszeitmodelle. Und schließlich geht es um Führung. Gute Führungskräfte vermitteln ihren Mitarbeitern bei Rückstand das Gefühl von Dringlichkeit.

Ein zielgerichteter Personaleinsatz setzt allerdings voraus, dass Sie Transparenz über Arbeitslast und Personal-Angebot schaffen.

Saisonale Schwankungsbreite

Wenig verwunderlich ist die Nachfrage nach Ersatzteilen nicht jeden Monat konstant. Die "klassische" Saisonalität ergibt sich insbesondere aus

- Ferien in den Sommer-Monaten,
- einer Pause ab Weihnachten,
- einer gesteigerten Nachfrage zu Jahresbeginn.



Hinzu kommen Einflüsse aus regionalen Schwerpunkten (keine "Sommerferien" auf der Süd-Halbkugel in Juli/August). Außerdem können Branchen-Einflüsse



Auswirkungen auf die Saisonalität haben. So schließen sehr große Werke gerade in den Sommer-Monaten. Dann geht es darum, Anlagen zu warten. Damit steigt auch deren Ersatzteil-Bedarf.

Wie wäre es, wenn Ihre Durchlaufzeit Ihre Liefertreue unterstützt

Warum nutzen Sie denn nicht einfach einen [Lager-Check?](#)

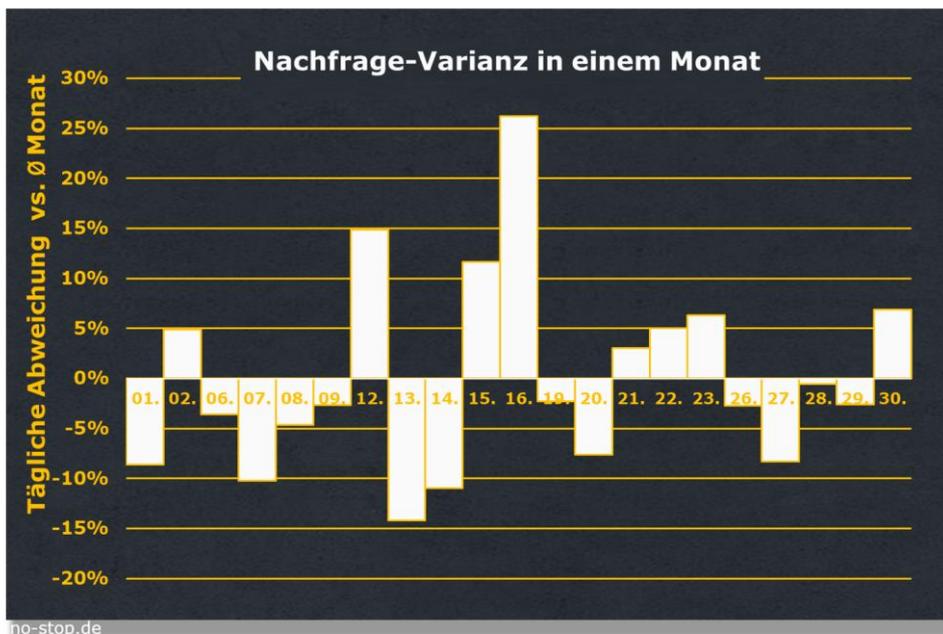
Um diesem Ärger endlich ein Ende zu bereiten

Tägliche Variation nachgefragten Lieferleistung

Neben diesen Makro-Effekten existieren auch tagesspezifische Schwankungen. Zu nennen sind hier insbesondere

- Feiertage, und dabei meist besonders die deutschen,
- Brückentage,
- Werksschließungen.

Wohlgemerkt, wie sprechen hier über die Tage, die Einfluss auf das Bestellverhalten haben. So ist es in einer internationalen Organisation mit einem Schwerpunkt in Frankreich sehr wohl zu merken, wann Feiertage sind. Typische Vertreter sind zum Beispiel der 8. Mai und der 14. Juli. Dann kommen aus Frankreich keine Aufträge herein.





Die bisher genannten Effekte auf die Ersatzteil-Bedarfe sind in der Regel planbar. Denn meist reichen die Vergangenheitswerte für eine hinreichende Genauigkeit. Außerdem sind die Auswirkungen weitgehend statisch. Daher fließt die Bedarfsprognose in die [Organisation des Ersatzteillagers](#) ein.

Selbstverständlich gibt es darüber hinaus Schwankungen, für die es keine Chance zur Vorschau gibt.

Analyse der Planbarkeit des Personaleinsatzes

Der Aufbau einer **Personalplanung** für ein Ersatzteillager hängt von einer Fülle von Einflussgrößen ab. Zu nennen sind insbesondere

- der Personal-Bestand und dessen Aufteilung,
- der Krankenstand, geplant mit eigener Saisonalität,
- Urlaube und Sonderurlaube,
- Zahl der zu leistenden Stunden der Mitarbeiter,
- Voll- und Teilzeit,
- Blindleistung, wie zum Beispiel Umlagern und Verdichten, weil die [Lagerkapazität](#) erreicht ist,
- andere Zeiten der Mitarbeiter ohne produktive Leistung (z.B. Betriebsversammlungen),
- Zahl und Umfang der Arbeitsschichten.

Alle hierbei schwankenden Größen sind ebenfalls mit wenig Aufwand planbar. Damit bedarf Ihre Urlaubsplanung nur weniger zusätzlicher Elemente, um das tägliche Angebot an Arbeitskraft lange im voraus zu ermitteln.

Der Personaleinsatz stellt nur eine Stellgröße für ein komplexes Lager dar. Da die [Ersatzteillogistik](#) in vielen Unternehmen in der Vergangenheit lediglich ein "Haben wir auch" war, bergen die modernen Kunden-Anforderungen erhebliche Sprengkraft. Erst die Ausrichtung an [Benchmarks](#) kommt den Kundenerwartungen entgegen. Hier hilft der Blick von außen.

Dabei muss externe Beratung und Benchmarking nicht bei der Personalplanung stehen bleiben. Zuviel eingesetztes Personal bleibt zu viel. Dabei ist es egal, wie gut geplant wird. Denn die Qualität Ihrer Prozesse hat nicht nur auf den Personalbedarf Einfluss. Auch [Durchlaufzeit](#) und [Fehlerquote](#) leiden unter ungenügenden Abläufen.



Wie wäre es, wenn Ihre Kunden die Lieferqualität sogar loben

Warum nutzen Sie denn nicht einfach einen [Lager-Check?](#)
Um diesem Ärger ein Ende zu bereiten

Von der Planung des Personaleinsatzes in die Umsetzung

Nachdem Sie Kapazitätsbedarf und Personal-Angebot kennen, können Sie diese täglich gegenüberstellen. Eine solche Gegenüberstellung können Sie selbst in [Excel](#) aufbauen. Gerade weil die Datenerhebung so einfach sind, können Sie den Personaleinsatz auf Shopfloor-Ebene planen. Hierdurch sehen alle Personallücken und -überhänge. Damit werden Schichtführer in die Lage versetzt, flexibel mit Urlaubs-Anfragen umzugehen. Dies ist zum Beispiel im Umfeld von Feiertagen vorteilhaft. Auch der Einsatz von Leihkräften lässt sich so planen.

Praktikabel muss es sein

In der Umsetzung sollten Sie Wert darauf legen, dass das Daten-Modell hinreichend flexibel gestaltet ist. Denn so können jederzeit Änderungen einfließen. Zusätzlich sollten zukünftige Anpassungen durch Mitarbeiter im Ersatzteillager möglich sein.

Wochen-tag	Tag	Monat	MA im Urlaub	Saison-rank	in Gleit-zeit	Mit-arb.	kalkulatorische Waren-bewegungen	Bedarf aus eigenen Feiertage	Red. durch Kunden-Feiertage	Personal Bedarf	Personal Angebot	Bedarf MA minus MA-Angebot
Montag	01.	10	8	4%	1	42	4.140			37	33	-4
Dienstag	02.	10	8	4%	1	42	4.140			37	33	-4
Mittwoch	03.	10										
Donnerstag	04.	10	8	4%		42	4.140	1490		46	34	-12
Freitag	05.	10	8	4%		42	4.140			37	34	-3
Samstag	06.	10										
Sonntag	07.	10										
Montag	08.	10	7	4%		42	4.140			37	35	-2
Dienstag	09.	10	7	4%	1	42	4.140			37	34	-3
Mittwoch	10.	10	7	4%		42	4.140			37	35	-2
Donnerstag	11.	10	7	4%		42	4.140			37	35	-2
Freitag	12.	10	7	4%		42	4.140			37	35	-2
Samstag	13.	10										
Sonntag	14.	10										
Montag	15.	10	5	4%		42	4.140			37	36	-1
Dienstag	16.	10	5	4%	1	42	4.140			37	36	-1
Mittwoch	17.	10	5	4%	1	42	4.140			37	37	
Donnerstag	18.	10	5	4%		42	4.140			37	37	
Freitag	19.	10	5	4%		42	4.140			37	37	
Samstag	20.	10										
Sonntag	21.	10										
Montag	22.	10	4	4%		42	4.140			37	38	1
Dienstag	23.	10	4	4%		42	4.140			37	38	1
Mittwoch	24.	10	3	4%		42	4.140			37	39	2
Donnerstag	25.	10	3	4%		42	4.140			37	39	2
Freitag	26.	10	3	4%		42	4.140			37	39	2

no-stop.de

**Personalmangel
nach einem
Feiertag**

zu viel gewählter Urlaub führt zu Personalmangel



Die

- steuernden Elemente,
- der zu verwendende Kalender,
- die Ressourcen

sollten Sie dabei jeweils getrennt erfassen. Hierdurch erreichen Sie eine bessere Nutzerführung. Damit reduzieren Sie Erfassungsfehler. Um den Aufwand in der operativen Pflege zu begrenzen, greifen Sie weitgehend auf vorhandene Daten zurück. Das kann schon die Urlaubsplanung sein.

Auch das [Corporate Design](#) sollte in die optische Gestaltung einfließen. Denn so können Sie auch gegenüber Management und Betriebsrat Akzeptanz und Vertrauen schaffen.

Welchen Wert eine solche Planung auch für große Organisationen hat verdeutlicht ein Hackathon von Geodis. Der Logistik-Dienstleister schrieb 2018 einen Wettbewerb aus, um Bedarfe besser planen zu können. Weiter ging es um die Abstimmung der Personalplanung mit eben diesen Bedarfen.

Sie wollen Ihren **Personaleinsatz im Ersatzteillager** vorausschauend planen?

Vermeiden Sie [kostenträchtigen Personal-Überhang](#) ebenso wie Ärger beim Kunden durch schlechte Performance

Warum nehmen Sie nicht einfach unverbindlich und kostenlos **Kontakt** zu mir auf?

Denn als erfahrener [Logistikberater](#) kann ich Sie bei der Einführung von Lager-Prozessen und der Ablauf-Optimierung unterstützen.

Diplom-Ingenieur

Andreas E. Noll

Am Hang 12
61476 Kronberg

"Nutze Deine Zeit, sie kommt nie wieder"
Ivan Blatter



Andreas.Noll@no-stop.de



[+49 160 581 97 13](tel:+491605819713)