



# R+V Versicherung

## Ressort Komposit

Bedarfsorientierte Personaleinsatzplanung für  
rd. 1.000 Mitarbeitende

### Organisation

R+V Versicherung

### Branche

Banken & Versicherungen

### Mitarbeiteranzahl

rd. 16.000

### plano im Einsatz für rd. 1.000 Mitarbeitende

Jahresabwesenheitsplanung  
Serviceplanung  
Schnittstellen (SAP)  
Reporting

## Überblick

Die R+V Versicherung ist eine der größten Versicherungsgesellschaften Deutschlands mit Hauptsitz in Wiesbaden (Hessen).

Im Jahr 2019 hat das Unternehmen die automatisierte und digitale Dienstplanung von plano eingeführt, um die bisher manuelle Planung des Personals abzulösen und jederzeit einen optimalen Überblick über die rund 1.000 Mitarbeitenden an den Standorten Wiesbaden, Hannover, Hamburg, Stuttgart und Frankfurt zu behalten.

## Ausgangssituation

Vor der Einführung der plano WFM Lösung wurde die Personaleinsatzplanung manuell (u.a. mit Hilfe von Excel) erledigt. Dabei wurde pro Gruppe bzw. Abteilung jeweils separat geplant und individuelle Absprachen hinsichtlich der Urlaubsplanung der Mitarbeitenden getroffen.

Um diese Prozesse zu digitalisieren und Aufwände einzusparen, wurde mit plano ein innovatives Tool zur optimalen Einsatzplanung eingeführt.

## Projektziele

### Einfachere Abwesenheitsplanung

- + Abwesenheitsplanung vereinfachen
- + Abwesenheitsplanung vereinheitlichen
- + zentrales Werkzeug für den gesamten Bereich schaffen

### Zuverlässige Kapazitätsbedarfsplanung

- + modellgestützte berechnete Kapazitätsbedarfsforecasts statt feste Abwesenheitsquoten
- + ausreichend Kapazitäten zur Deckung des Kundenbedarfs
- + Abbau von Urlaub/Gleitzeit in bedarfsarmen Zeiten

### Automatisierte und gerechte Serviceplanung

- + automatisierte und gerechte Serviceplanung (unter Berücksichtigung bereits geleisteter Dienste und Dienstwünsche)
- + Dienstaustausche für Mitarbeitende ohne Zutun von Planern ermöglichen



„Der Planungsprozess ist mit plano klarer, einfacher und schneller.“

Kay Subotsch  
Berater Kennzahlensteuerung und Analyse,  
R+V Versicherung AG

## Ergebnis

### Klare, einfache und schnelle Planung

Mit der Einführung von plano hat sich der Überblick für die Planer verbessert. Die Lösung bietet eine gute Übersicht über z.B. die Serviceverfügbarkeiten oder die Urlaubsplanung und erleichtert damit die Planung. Der Planungsprozess ist dadurch nun deutlich klarer, einfacher und schneller.

### Das Ziel: Eine automatisierte und gerechte Urlaubs- und Serviceplanung

Nicht nur die Urlaubsplanung verläuft jetzt einheitlich und bietet durch eine standortübergreifende Planung Vorteile für die einzelnen Standorte, auch die Serviceplanung hat sich für das Unternehmen mit plano deutlich vereinfacht.

Möglich macht das der plano Optimierer, der automatisiert einen Serviceplanvorschlag ausgibt - individuelle Anpassungen sind damit nur noch selten notwendig. Die Mitarbeitenden können Ihre Wünsche (bestimmter Service-Dienst oder kein Service-Dienst) eintragen und ihre Dienste auch ohne Zutun des Planers später im genehmigten Serviceplan untereinander tauschen oder verschieben.

### Präzise Bestimmung des Personalbedarfs

Um Eingangsmengen (z.B. Telefonie) zuverlässig zu prognostizieren und Kapazitätsbedarfe zu erkennen, nutzt die R+V Versicherung das integrierte Forecast-Modul. Die Planung erfolgt auf Wochenebene auf Basis der verfügbaren Kapazitäten. Im Anschluss daran werden bundesweite Abwesenheitsbudgets erstellt und die Abwesenheitswünsche der Mitarbeitenden erfasst. Passen diese Wünsche mit den unternehmerischen Anforderungen zusammen, werden sie im Dienstplan festgeschrieben.

## Verbesserung

+ 23%

### Zeitersparnis Planung

Mit der Einführung der plano WFM Lösung sind die manuellen Aufwände weitestgehend entfallen. Dadurch werden pro Monat und Einheit ca. 6 Stunden Zeitaufwand eingespart.

+ 95%





### Wunscherfüllung Mitarbeiter

Die Mitarbeiter äußern innerhalb des Jahres ihre Dienstwünsche. Die Dienste werden anschließend unter Berücksichtigung der Wünsche und Arbeitszeitmodelle so gerecht und fair wie möglich unter Berücksichtigung der Besetzungsanforderungen verteilt, und das komplett automatisch und mit einer Wunscherfüllungsquote von mehr als 95%.







## Auf einen Blick

### Verbesserungen für Planer

-  Bessere Übersicht für Planer (z.B. über Verfügbarkeiten oder die Urlaubsplanung)
-  Weniger manuelle Aufwände
-  Der Kapazitätsbedarfsforecast gibt einen detaillierten Einblick in die Personaleinsatzplanung
-  Der Forecast schafft eine solide Grundlage für die Abwesenheitsplanung

### Verbesserungen für Mitarbeitende

-  Hohe Berücksichtigung von Mitarbeiter-Dienstwünschen (Wunscherfüllungsquote >95%)
-  Hohe Planungssicherheit für Mitarbeitende
-  Mehr Eigeninitiative und Beteiligung der Mitarbeitenden durch selbstständige Dienstaustausche
-  Abbau von Urlaub/Gleitzeit in bedarfsarmen Zeiten



## Die Organisation

### R+V Versicherung AG

Die R+V Versicherung AG (Raiffeisen- und Volksbanken Versicherung) ist eine der größten Versicherungsgesellschaften Deutschlands und Obergesellschaft des R+V-Konzerns mit Sitz in Wiesbaden in Hessen. Seit 1922 ist sie der Versicherungsexperte in der Genossenschaftlichen Finanzgruppe der Volksbanken Raiffeisenbanken, das heißt: Hinter R+V stehen die 18,5 Mio. Mitglieder der deutschen Genossenschaftsbanken. Die genossenschaftliche Idee ist Weltkulturerbe und bedeutet: Zusammen füreinander und für die Gemeinschaft eintreten. Fair, menschlich und verantwortungsbewusst. Bei R+V steht der Mensch im Mittelpunkt. So kümmern sich über 16.000 Mitarbeitende an vielen Standorten deutschlandweit mit Engagement und Sorgfalt um die Belange der Kunden.

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

### plano solutions gmbh

An der Schloßmauer 2c  
98693 Ilmenau

[www.plano-wfm.com](http://www.plano-wfm.com)  
[plano.info@allegion.com](mailto:plano.info@allegion.com)  
+49 3677 689787-0