



Städtische Werke AG

Verlässlicher Kundenservice trifft
verlässliche Planung

Organisation

Städtische Werke AG

Branche

Contact Center (Kundenservice & Forderungsmanagement)

Mitarbeiteranzahl

ca. 900

plano im Einsatz

plano Roster

plano Optimierer

plano ESS (Mitarbeiterportal) und myplano

plano Reporting

plano Schnittstelle

plano Service-Line

Ausgangssituation

Die Dienstplanung erfolgte vor Einführung der plano WFM-Lösung überwiegend mit Excel-Listen. Monatliche Planungen, kurzfristige Änderungen, Krankmeldungen und Urlaubsabstimmungen führten zu hohem manuellem Aufwand und eingeschränkter Transparenz für Mitarbeitende.

Insbesondere die Urlaubsplanung stellte eine wiederkehrende Herausforderung dar: Mitarbeiterwünsche, Vertretungsregelungen und Servicebedarfe mussten manuell koordiniert werden und das häufig unter Zeitdruck. Für die Führungskräfte bedeutete dies eine dauerhafte Zusatzbelastung im ohnehin anspruchsvollen Tagesgeschäft.

Überblick

Die Städtische Werke AG Kassel ist als regionaler Energie- und Wasserversorger täglich im direkten Austausch mit den Bürgern. Der Kundenservice bildet dabei die zentrale Schnittstelle und betreut persönliche, telefonische, schriftliche sowie digitale Anfragen. Ergänzt wird dies durch ein strukturiertes Beschwerde- und Forderungsmanagement.

Rund 50 Mitarbeitende, unterstützt von Auszubildenden und Praktikanten, sorgen für einen verlässlichen Service, bei gleichzeitig hoher Komplexität durch unterschiedliche Servicezeiten, Einsatzbereiche, externe Dienstleister und individuelle Arbeitszeitmodelle. Um diese Anforderungen transparent, regelkonform und mitarbeiterorientiert abzubilden, entschied sich die Städtische Werke AG für die Workforce-Management-Lösung von plano.

Projektziele

Planungssicherheit & operative Stabilität

- + Sicherstellung verlässlicher Servicezeiten im kundenintensiven Tagesgeschäft
- + Früherkennung von Unter- und Überdeckungen
- + Schnelle Reaktion auf Ausfälle, Krankmeldungen und kurzfristige Änderungen

Transparenz & Mitarbeiterorientierung

- + Übersichtliche und jederzeit nachvollziehbare Dienstpläne für Mitarbeitende
- + Berücksichtigung individueller Mitarbeiterwünsche, insbesondere bei der Urlaubsplanung
- + Frühzeitige Kommunikation von Einsätzen und Änderungen

Effizienz, Entlastung & Regelkonformität

- + Reduktion manueller Planungs- und Abstimmungsaufwände
- + Entlastung der Führungskräfte im operativen Tagesgeschäft
- + Verlässliche Einhaltung tariflicher und gesetzlicher Arbeitszeitregelungen



„Mit plano haben wir endlich Planungs-sicherheit – für unsere Mitarbeitenden genauso wie für uns als Führungskräfte. Das System gibt uns Struktur, Transparenz und Verlässlichkeit im hektischen Kundenservice-Alltag.“

Heike Müller-Brachmann
Fachbereichsleitung
Kundenservice und Forderungsmanagement,
Städtische Werke AG

Ergebnis

Professionalisierte Personaleinsatzplanung im Kundenservice

Mit der Einführung der plano Workforce-Management-Lösung wurde die Dienstplanung im Kundenservice der Städtischen Werke AG grundlegend professionalisiert. Dienstpläne sind heute zentral, digital und jederzeit aktuell verfügbar. Änderungen durch Krankmeldungen, Urlaub oder kurzfristige Anpassungen können strukturiert und nachvollziehbar eingearbeitet werden. Die Planung ist nicht mehr von einzelnen Personen oder manuellen Listen abhängig. Stattdessen entsteht ein stabiler, verlässlicher Prozess, der den täglichen Betrieb absichert und auch in Spitzenzeiten handlungsfähig bleibt.

Mehr Transparenz, Sicherheit und Akzeptanz

Mitarbeitende profitieren von klaren, frühzeitig kommunizierten Dienstplänen. Abwesenheiten und Aufgaben sind transparent einsehbar, was Unsicherheiten reduziert und die Eigenverantwortung stärkt. Führungskräfte erhalten eine valide Entscheidungsgrundlage und können frühzeitig auf Engpässe reagieren.

Das Ergebnis ist eine hohe Akzeptanz der neuen Planung – sowohl bei Mitarbeitenden als auch bei Führungskräften und Interessenvertretungen.

Verbesserung

Planungssicherheit und Prozessstabilität

plano schafft einen verlässlichen Rahmen für die Personaleinsatzplanung im Kundenservice. Unterdeckungen, Regelverstöße oder kritische Konstellationen werden frühzeitig sichtbar. Dadurch können Maßnahmen rechtzeitig eingeleitet werden, bevor es zu Serviceeinschränkungen kommt. Die Planung wird insgesamt stabiler und weniger anfällig für kurzfristige Störungen.

Entlastung von Führungskräften und Planungsverantwortlichen

Durch die digitale Abbildung der Planung entfallen zahlreiche manuelle Abstimmungen, Rückfragen und Korrekturschleifen. Führungskräfte gewinnen Zeit für ihre eigentlichen Aufgaben, wie Führung, Steuerung und Mitarbeiterentwicklung. Gleichzeitig steigt die Qualität der Planung durch systemgestützte Hinweise und klare Strukturen.

Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

Besonders positiv wird die transparente Urlaubsplanung mit Wunschphasen wahrgenommen. Mitarbeitende erhalten frühzeitig Rückmeldung und können private Termine besser planen. Das stärkt Vertrauen, Akzeptanz und Motivation im Team.



„Wenn man bedenkt, in welcher kurzen Zeit wir diese Ziele hier alle umgesetzt haben, kann man nur nochmal ein großes Danke an die Kollegen von plano absetzen.“

Norman Hanig
Chief Operations Officer (COO)
Professional Workforce GmbH

Die Dreierkonstellation

Ausgangspunkt: Komplexität im Kundenservice

Die Anforderungen im Kundenservice der Städtischen Werke AG sind hoch: variable Servicezeiten, unterschiedliche Qualifikationen sowie kurzfristige Änderungen im Tagesgeschäft. Schnell wurde deutlich, dass die bestehende Komplexität im Kundenservice nur mit einer strukturiert, systemgestützten Lösung nachhaltig beherrschbar ist. Eine moderne Dienstplansoftware war die zentrale Voraussetzung, um Transparenz, Regelkonformität und Stabilität in der Planung zu schaffen.

Die Rolle der Professional Workforce GmbH

Professional Workforce bringt als spezialisierter Partner für Workforce Management as a Service tiefgehendes Know-how in den Bereichen Forecasting, Kapazitätsplanung und operative Steuerung ein. Die Zusammenarbeit ermöglicht es, Workforce Management nicht nur technisch abzubilden, sondern aktiv zu leben.

plano WFM als technologische Basis

Mit plano wird die technologische Grundlage geschaffen. Die Software bildet sämtliche Planungsprozesse digital ab: von Arbeitszeitmodellen und Qualifikationen über Abwesenheiten bis hin zur automatisierten Prüfung tariflicher und gesetzlicher Vorgaben. Unter- oder Überdeckungen werden systemseitig sichtbar, Änderungen nachvollziehbar dokumentiert und Dienstpläne zentral gesteuert.

Diese Dreierkonstellation verbindet Technologie, operative Expertise und betriebliche Anforderungen und schafft damit eine Lösung, die weit über klassische Softwareprojekte hinausgeht.

Best Practise: Workforce Management as a Service

Partnerschaftliche Steuerung statt operativer Mehrbelastung

Mit Workforce Management as a Service verbindet die Städtischen Werke AG die Leistungsfähigkeit der plano WFM-Softwarelösung mit der externen Planungsexpertise von Professional Workforce. Professional Workforce übernimmt dabei den kompletten operativen Planungsprozess administrativ, d.h.: Erstellung von Bedarfsprognosen, Kapazitätsplanung, Pflege der Dienstpläne, Einsteuerung von Urlauben und Abwesenheiten sowie Umplanung bei kurzfristigen Änderungen wie Krankmeldungen. Die Führungskräfte der Städtischen Werke AG behalten den Überblick ohne zusätzliche interne Ressourcen aufbauen oder operativ in die Planung eingreifen zu müssen. Dadurch entsteht Freiraum für Führungsaufgaben und die direkte Betreuung der Mitarbeitenden.

Das Projekt „Chamäleon“

Frühzeitige Einbindung aller Stakeholder

Das Projekt „Chamäleon“ war von Beginn an auf Transparenz und Beteiligung ausgelegt. Betriebsrat, Personalabteilung und Mitarbeitende wurden frühzeitig eingebunden, um Anforderungen, Rahmenbedingungen und Erwartungen gemeinsam zu definieren.

Kommunikation und Veränderungsbereitschaft

Regelmäßige Abstimmungen, offene Kommunikation und die Möglichkeit zur Rückmeldung begleiteten das Projekt kontinuierlich. Veränderungen wurden erklärt, nachvollziehbar gemacht und gemeinsam weiterentwickelt.

Nachhaltige Akzeptanz und Erfolg

Durch die enge Einbindung aller Beteiligten konnte plano erfolgreich im Alltag verankert werden. Die Lösung wird nicht als Fremdsystem, sondern als Unterstützung wahrgenommen – ein entscheidender Faktor für den langfristigen Erfolg des Projekts.

Auf einen Blick

Verbesserungen für Planer

-  Stabile Dienstplanung durch Forecast-gestützte Kapazitätsplanung
-  Hohe Transparenz und klare Entscheidungsgrundlagen
-  Rechtssicherheit durch Regelkonformität aufgrund automatischer Berücksichtigung tariflicher und gesetzlicher Vorgaben
-  Deutlich reduzierter Abstimmungsaufwand

Verbesserungen für Mitarbeitende

-  Orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf Dienstpläne via myplano
-  Einfache und transparente Urlaubs- und Abwesenheitsplanung
-  Frühzeitige Planungssicherheit und höhere Eigenverantwortung
-  Mehr Fairness und Transparenz im Planungsprozess



Die Organisation

Städtische Werke AG

Die Städtischen Werke AG (STW) wurden 1929 gegründet und beschäftigen etwa 900 Mitarbeiter.

Zusammen mit der KVV (Kasseler Verkehrs- und Versorgungsgesellschaft) und ihren Tochterunternehmen versorgt der Konzern, neben Kassel, auch deutschlandweit Kunden mit Strom, Erdgas und Fernwärme. Beim Ausbau der erneuerbaren Energien ist die STW Vorreiter in Nordhessen. Gemeinsam mit Partnern betreibt die STW mittlerweile vier Windparks, zwei weitere sind in Planung, PV-Anlagen in und außerhalb Kassels, ein Wasserkraftwerk an der Fulda sowie zwei Biogasanlagen.

Die unter dem Konzern beheimatete KVV betreibt außerdem die Kasseler Bäder, die Städtische Werke Netz und Service im Auftrag für Kasselwasser und der Stadt Kassel sowie die KVG (Kasseler Verkehrs-Gesellschaft).

www.sw-kassel.de

plano solutions gmbh

An der Schloßmauer 2c
98693 Ilmenau

www.plano-wfm.com
plano.info@allegion.com
+49 3677 689787-0