



## SUMMACOM GmbH & Co. KG

Digitalisierte und optimierte  
Personaleinsatzplanung als Erfolgsfaktor

### Organisation

SUMMACOM GmbH & Co. KG

### Branche

Contact Center

### Mitarbeiteranzahl

rd. 370

### plano im Einsatz

plano Roster

plano Optimierer

plano ESS (Mitarbeiterportal)

plano Zeiterfassung

## Überblick

SUMMACOM ist seit über 25 Jahren ein etablierter Anbieter im Bereich für Contact Center Dienstleistungen.

Das Unternehmen bietet maßgeschneiderte Kommunikationslösungen und betreut Kunden aus verschiedenen Branchen, darunter Banken, Einzelhandel und Energieversorger.

Um den steigenden Anforderungen an eine effiziente Personaleinsatzplanung gerecht zu werden, setzt SUMMACOM auf die Workforce Management-Lösung von plano. Ziel ist es, die Dienstplanung zu optimieren, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und Prozesse digital und transparent abzubilden. Mit der Einführung des plano Rosters, des Optimierers und der Anbindung des Mitarbeiterportals ESS kann SUMMACOM diese Ziele erfolgreich bedienen.

## Ausgangssituation

Vor der Einführung der plano WFM-Software erfolgte die Personaleinsatzplanung bei SUMMACOM weitestgehend mittels dem RichClient. Die hohe Komplexität der vier Planungsbereiche bei SUMMACOM, mit ihren variierenden Öffnungszeiten, unterschiedlichen Skill-Anforderungen sowie einer Vielzahl an Mitarbeiterpräferenzen und Aushilfen, stellte die Planer vor große Herausforderungen.

Es bestand ein klarer Bedarf an einer modernen, webbasierten Lösung, die schnelle Anpassungen ermöglicht, mit bestehenden planungs- und abrechnungsrelevanten Daten weiterarbeitet und die Mitarbeitenden stärker in die Planung integriert.

## Projektziele

### Effiziente und dynamische Dienstplanung

- + Einführung zentraler Planungsinstrumente zur Abbildung komplexer skillbasierter Bedarfe.
- + Algorithmische Generierung von Planvarianten zur schnellen und optimalen Entscheidungsfindung.
- + Reduktion der Planungsaufwände und damit Verkürzung der Planungszeiten.
- + Effizientes und tagesaktuelles Berichtswesen für Kunden, Controlling und HR.

### Steigerung der Zufriedenheit der Mitarbeitenden

- + Digitale Dienstpläne und selbständige Eintragung von Wunschkosten und Urlaubsanträgen.
- + Mehr Eigenverantwortung und Flexibilität der Mitarbeitenden.
- + Förderung der Bindung der Mitarbeitenden durch transparente und flexible Arbeitszeitmodelle.

### Zukunftsorientierte Digitalisierung und Skalierbarkeit

- + Nutzung eines integrierten Systems für Dienstplanung, Zeiterfassung und Urlaubsmanagement.
- + Migration zu einer cloudbasierten Lösung für höhere Skalierbarkeit und Verfügbarkeit.
- + Kontinuierliche Analyse und Optimierung der Prozesse.



*„plano ist für uns eine echte Bereicherung. Die Tools sind anwenderfreundlich, flexibel und sparen uns enorm viel Zeit. Ohne plano könnten wir die Anforderungen an eine moderne Dienstplanung nicht erfüllen.“*

Daniela Gard  
Leiterin Bereich Workforce Management,  
SUMMACOM GmbH & Co. KG

## Ergebnis

### **Effiziente und flexible Personaleinsatzplanung als Schlüssel zum Unternehmenserfolg**

Die Einführung der plano WFM-Lösung hat die Personaleinsatzplanung bei SUMMACOM grundlegend modernisiert, beschleunigt und flexibilisiert. Durch den Einsatz des plano Rosters und des Optimierers können die vier unterschiedlichen produktiven Planungsbereiche mit ihren jeweiligen Skills und variierenden Öffnungszeiten nun schnell und dynamisch geplant werden. Die Planungsverantwortlichen profitieren von einer deutlichen Zeitersparnis, da der Optimierer verschiedene Planvarianten algorithmisch erzeugt und so der manuelle Planungsaufwand um bis zu 50% reduziert wird. Gleichzeitig ermöglicht die Software eine schnelle Anpassung an kurzfristige Änderungen, was die Planung bedarfsgerechter gestaltet, Unter- und Überdeckung vermeidet und damit den hohen Kundenanforderungen gerecht wird.

### **Reibungslose Implementierung und zuverlässiger Support**

Die enge Zusammenarbeit mit der Beratung von plano solutions gmbh sichert eine reibungslose Implementierung und einen zuverlässigen Support. Lösungsvorschläge wurden gemeinsam entwickelt und umgesetzt, so dass das Know-How bezüglich der Konfiguration der plano-Module bei den Key-Usern von SUMMACOM stetig gewachsen ist.

## Verbesserung

### **Ablösung des RichClient durch plano Roster und Migration zur Cloud**

Der schrittweise Transfer des RichClients in den plano Roster verlief nahtlos und ohne Datenverlust, da unter anderem mit den Datenmodellen des RichClients weitergearbeitet wird. Planungs- und abrechnungsrelevante Daten können damit weiterhin genutzt werden und ermöglichen eine durchgängig effiziente und konsistente Planung. Zudem profitiert Summacom von dem erfolgreichen Wechsel von einer On-Premise- in eine cloudbasierten-Lösung durch eine nun noch flexiblere und skalierbare Infrastruktur.

### **Transparenz und Zufriedenheit**





Auch die Mitarbeitenden profitieren: So können sie die bewährte ESS-Anwendung auch nach der Migration vom RichClient zu plano WFM ohne Einschränkungen mit dem gleichen Look&Feel wie gewohnt weiter nutzen und ihre Wochenpläne, Stundennachweise und Urlaubsanträge eigenständig und digital verwalten. Diese etablierte Praxis hat maßgeblich zur hohen Zufriedenheit der Mitarbeitenden beigetragen und eine offene, effektive Kommunikation mit den Teamleitenden gefördert. Ebenso werden die Mitarbeitenden dadurch noch stärker in die Planung eingebunden und erhalten mehr Flexibilität und Eigenverantwortung. Die geplante Anbindung weiterer plano WFM-Module wird diese positive Entwicklung noch weiter verstärken.

### **Moderne und zukunftssichere Infrastruktur**





Die Migration auf die Cloud hat Summacom eine moderne und skalierbare IT-Infrastruktur ermöglicht. Dies entlastet die internen IT-Ressourcen, senkt signifikant Kosten und schafft eine Grundlage für zukünftige Erweiterungen wie Self-Rostering und mobile Anwendungen (myplano).

## Auf einen Blick

### Verbesserungen für Planer

-  Deutliche Reduktion der Planungsaufwände
-  Dynamische Planung ermöglicht schnelle ressourceneffiziente Anpassung an kurzfristige Bedarfsänderungen
-  Optimale Übersicht über Besetzungstärken (Über- und Unterbesetzungen), Skills und Verfügbarkeiten
-  Integrierte Zeitbuchung und Urlaubsverwaltung in Echtzeit

### Verbesserungen für Mitarbeitende

-  Orts-, zeit- und geräteunabhängiger Zugriff auf Dienstpläne
-  Aktive Einbringung in Planung durch selbstständiges Eintragen von Wunschdiensten
-  Transparente und einfache Verwaltung durch digitale Urlaubsanträge und Stundennachweise
-  Erhöhung der Flexibilität und Eigenverantwortung



## Die Organisation

### SUMMACOM GmbH & Co. KG

SUMMACOM ist ein etablierter Kommunikationsdienstleister mit Hauptsitz in St. Ingbert und weiteren Standorten in Bad Hersfeld, Völklingen und Düsseldorf. Das 1997 gegründete Unternehmen beschäftigt aktuell rund 370 Mitarbeitende und bietet umfassende Kommunikationslösungen für Kunden aus dem Bankenbereich und Einzelhandel.

Neben der klassischen Telefonie werden auch E-Mail- und Chatbearbeitungen durchgeführt.

Die Ablösung des RichClient durch die plano WFM-Dienstplan-Software war für SUMMACOM ein entscheidender Schritt, um die Herausforderungen einer komplexen Personaleinsatzplanung zu bewältigen. Mit plano hat der Kommunikationsdienstleister nicht nur die Effizienz und Transparenz erhöht, sondern auch die Grundlage für eine zukunftsorientierte Digitalisierung geschaffen.

[www.summacom.de](http://www.summacom.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