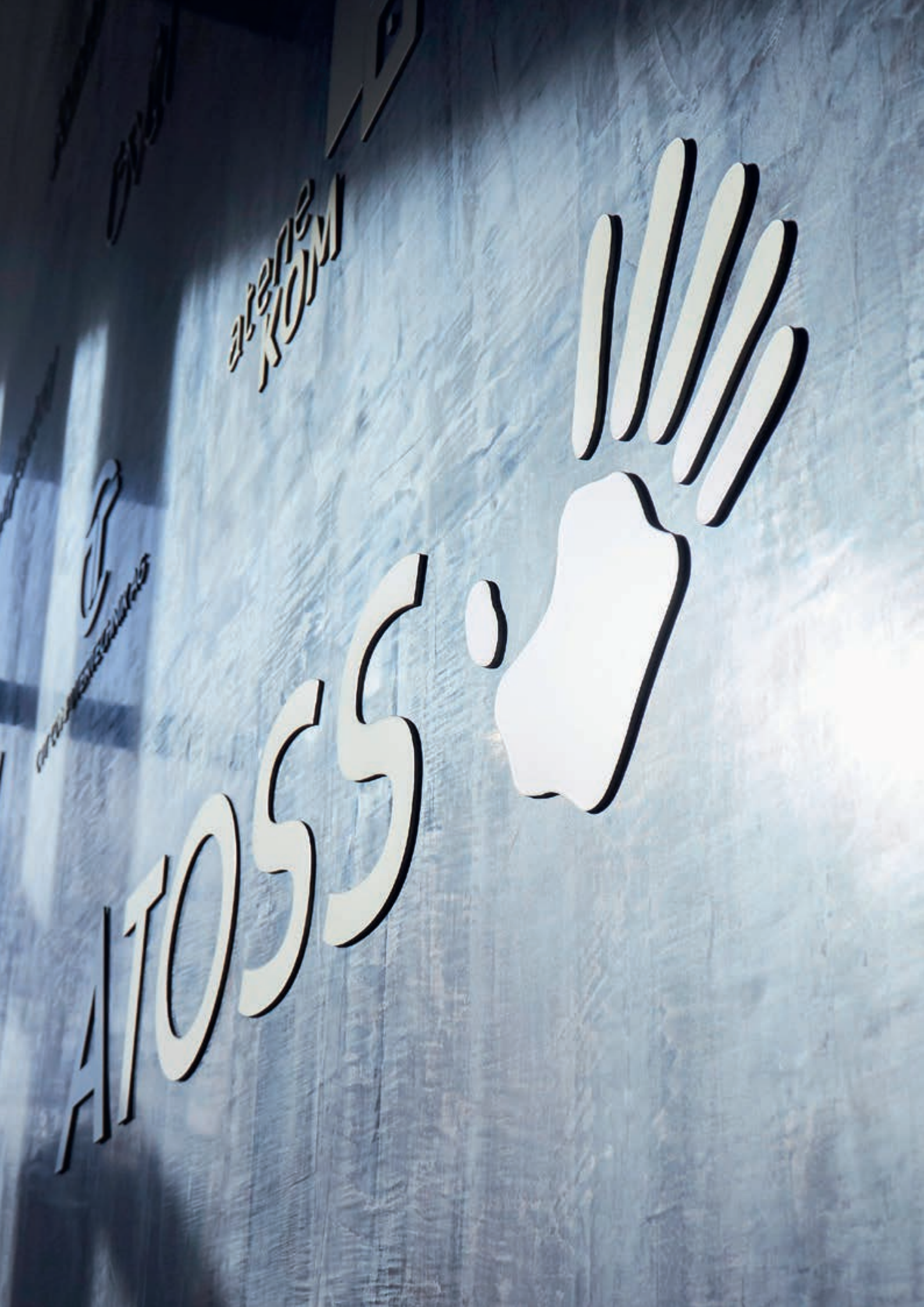




## **Eine Customer Journey mit Wohlfühlfaktor**

Digitales Workforce Management für Dienstleister



## WIR MACHEN ARBEITSWELTEN ZUKUNFTSFÄHIG

Im Zeitalter von Globalisierung, digitaler Transformation und disruptivem Wandel sind Flexibilität und Produktivität das Maß der Dinge. Eine agile Personalinfrastruktur, fluide Prozesse und Freiraum für die Mitarbeiter schaffen die Voraussetzungen für die dynamischen Organisationen der Zukunft. Dabei ist es entscheidend, das gesamte Potential der wertvollen Arbeitszeit zu erschließen. Genau das ist unsere Stärke. Workforce Management von ATOSS leistet heute bei über 8.000 Kunden einen messbaren Beitrag zu mehr Wertschöpfung und mehr Wettbewerbsfähigkeit. Gleichzeitig ermöglichen wir mitarbeiterorientierte Arbeitszeitkonzepte und stellen eine höhere Zufriedenheit am Arbeitsplatz sicher. In mehr als 40 Ländern weltweit.

So wird unsere Vision einer Human Economy zur gelebten Realität. Zum Vorteil von Unternehmen, Menschen und Gesellschaft.





“

Ziel unseres Projektes ist es, eine durchgängige HR-Plattform zu etablieren, die mit unseren Anforderungen mitwachsen kann – national und international. Daher haben wir uns für einen Best-of-Breed Ansatz entschieden.

**JÜRGEN MECHLER**

Leitung Implementierungsprojekt  
SAP SF + ATOSS + ACONSO  
GRENKE

## CONNECTED WORLD

**GRENKE** bietet Lösungen für finanzielle Unabhängigkeit aus einer Hand: vom flexiblen Leasing über attraktive Förderkreditangebote bis zum praktischen Factoring. Seit der Gründung 1978 hat sich der Finanzdienstleister mit Hauptsitz in Baden-Baden zu einem starken Partner für kleine und mittlere Unternehmen entwickelt. Heute ist GRENKE mit drei Geschäftsbereichen und Standorten in 32 Ländern aktiv. Im Rahmen eines internationalen Digitalisierungsprojektes hat sich das Unternehmen für das cloudbasierte Personalmanagement-System SAP SuccessFactors entschieden. Das professionelle Workforce Management steuern wir bei. Das Ziel des Projektes, eine ganzheitliche leistungsfähige HR-Plattform und schlanke Personalprozesse zu schaffen, wurde realisiert. Über den ATOSS SF Connector ist unsere Enterprise Lösung nahtlos in SAP SuccessFactors integriert. Mehr als 1.600 Mitarbeiter weltweit nutzen unser intuitives Staff Center, um Urlaube und Abwesenheiten zu managen. In Österreich und der Schweiz werden auch die Arbeitszeiten mit der ATOSS Lösung erfasst. Im Zuge des EuGH-Urteils zur verpflichtenden Arbeitszeiterfassung sollen bei GRENKE in einem nächsten Schritt auch die Niederlassungen in Spanien, Dänemark und UK die digitale Zeiterfassung nutzen. Das Aufgabenmanagement erinnert Führungskräfte künftig automatisch an die Erledigung von offenen Urlaubs- und Abwesenheitsanträgen. Mit ATOSS Workforce Management, integriert in SAP SuccessFactors, setzt der Finanzdienstleister auf ein zukunftsfähiges System. Für eine HR-Plattform ohne Grenzen.





Nachhaltig denken, wirtschaften und handeln – das ist unsere Überzeugung.  
Dazu gehört auch ein zukunftsfähiges Arbeitszeitmanagement.  
Mensch und Tier profitieren gleichermaßen.

**FRIEDERIKE HAGENBECK**

Geschäftsführung  
Tierpark Hagenbeck

## TIERISCH GUTE PROZESSE



Der **Tierpark Hagenbeck** ist ein Wunder der Natur mitten in Hamburg. Seit mehr als 100 Jahren begeistert der in sechster Generation familiengeführte Zoo rund 1,8 Millionen Besucher im Jahr mit wegweisender Artenvielfalt, denkmalgeschützten Panoramen und weitläufigen Freigehegen. Zu den Highlights gehören die Eismeer-Anlage, eine der größten Elefantenherden Europas und das gigantische Tropen-Aquarium mit seinen faszinierenden Höhlen- und Unterwasserwelten. Die artgerechte Haltung von mehr als 1.860 Tieren und die Pflege der 19 Hektar großen Parkanlage erfordern viel Fachkompetenz, Engagement und eine reibungslose Personalorganisation – rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Im Zuge einer unternehmensweiten Prozessoptimierung entschied sich das Management, die komplexen Arbeitszeiten von 400 eigenen Mitarbeitern und saisonalen Aushilfskräften digital zu planen und zu steuern. Und da kamen wir ins Spiel. Die cloudbasierte ATOSS Time Control soll sicherstellen, dass die Fachkräfte in Verwaltung, Gastronomie sowie Tier- und Gehegepflege zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind und das erforderliche Spezialwissen einbringen. Die Arbeitszeiten werden über Terminals erfasst und fließen über eine Standardschnittstelle korrekt und lückenlos in das Lohn- und Gehaltssystem ein – inklusive aller Zuschläge für Rufbereitschaften, Wochenend- und Nachtschichten. Auch die Beantragung und Genehmigung von Urlaub erfolgt digital ohne lästige Formulare. Auf diese Weise haben die Teamleiter An- und Abwesenheiten, Saldenstände, Qualifikationen sowie die Einhaltung von gesetzlichen und betrieblichen Regelungen immer im Fokus. Rund 170 Tierpfleger und 40 Mitarbeiter der Gastronomie sind bereits in die Lösung eingebunden. Im nächsten Schritt wird in allen Revieren die Personaleinsatzplanung eingeführt. Dann sorgt Workforce Management im gesamten Park für schlanke Prozesse und noch mehr Freiraum für die Pflege von Fauna und Flora.

ATOSS KUNDE **TIERPARK HAGENBECK**

© Tierpark Hagenbeck





© WISAG



© Christian Schlueter



© Matthias Woeckel

“

Im Dienstleistungssektor sind effiziente und wirtschaftliche Personalprozesse ein entscheidender Erfolgsfaktor. Digitales Workforce Management entlastet uns bei der Personaladministration in erheblichem Maße. Wir gewinnen Freiraum für das, was bei uns zählt: ausgezeichneter Service für unsere Kunden und ein attraktives Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiter.

**MICHAEL C. WISSER**  
Vorstand | WISAG

## BESTER SERVICE

Die **WISAG** steht für Service auf höchstem Niveau. Das familiengeführte Unternehmen erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Aviation, Facility und Industrie. Dafür sind tagtäglich mehrere zehntausend Mitarbeiter rund um die Uhr im Einsatz. Qualitätsarbeit unter Termindruck ist für den expandierenden Dienstleister Tagesgeschäft. Schnelle Reaktionszeiten, kleine Zeitfenster, wirtschaftlicher Personaleinsatz und perfekt abgestimmte Arbeitsabläufe erfordern ein leistungsfähiges Workforce Management. Die WISAG setzt unternehmensweit auf ATOSS Time Control. Inzwischen wurde die Lösung für ungefähr 20.000 Mitarbeiter eingeführt. Als erstes beim Geschäftsbereich Aviation, dem Experten für bodennahe Verkehrsdienstleistungen. Dort sind rund 5.000 Mitarbeiter an 365 Tagen im Jahr im Einsatz, damit der Turnaround an zehn großen deutschen Flughäfen reibungslos verläuft. Ob Kabinenservice, Flugzeugenteisung, Passagierabfertigung, Ticketing, Gepäcksortierung oder Luftfracht – die WISAG bietet ein Full-Service-Paket. Und ATOSS Time Control stellt im Hintergrund sicher, dass die Prozesse von der Zeiterfassung über die Zeitwirtschaft bis hin zur Übergabe aller relevanten Informationen an das Lohn- und Gehaltssystem optimal funktionieren. Durchgängig, fehlerfrei und sicher. Unterschiedliche Flächen- und Branchentarife sowie eine Vielzahl von Arbeitszeitmodellen und komplexen Mehrarbeitszeitregelungen wurden 1:1 in der Software abgebildet. Ein detailliertes Berechtigungskonzept regelt den Datenzugriff. Das Ergebnis: eine enorme Aufwandsersparnis in der Administration, beeindruckende Nutzeneffekte bei der Personalabrechnung und unternehmensweite Transparenz rund um die Arbeitszeit. Auch der Geschäftsbereich Industrie Service mit etwa 10.000 Mitarbeitern wurde inzwischen in das digitale Arbeitszeitmanagement integriert. Im Bereich Facility Service läuft aktuell der Rollout für die 5.600 Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich Sicherheit & Service. Der Bereich Gebäudereinigung soll in naher Zukunft folgen. Für einen der größten deutschen Dienstleistungskonzerne steht fest: digitales Workforce Management macht besten Service ganz einfach noch besser.



“

Ein großes Digitalisierungsprojekt in der Stadtverwaltung wird nun Realität. Mit einem innovativen Workforce Management können wir uns künftig noch glaubwürdiger als moderne Arbeitgeberin präsentieren, die im Zeitalter der Digitalisierung angekommen ist.

**DR. ALEXANDER DIETRICH**

Personal- und Organisationsreferent  
Landeshauptstadt München

## AUF DEM WEG ZUR DIGITAL CITY

Die **Landeshauptstadt München** nimmt Abschied von der Stempelkarte. Der größte kommunale Arbeitgeber Deutschlands steigt von der manuellen Zeiterfassung auf ein zukunftsfähiges digitales Workforce Management um. Eine wegweisende Transformationsentscheidung für die Stadt und ihre gut 40.000 Beschäftigten. Nach einem intensiven Auswahlverfahren entschied sich die Stadt München, dieses Projekt mit ATOSS als Partner zu realisieren. Ausschlaggebend waren unsere Kompetenz und Innovationskraft, die umfassende Funktionalität unserer Enterprise Solution, die Erfüllung der hohen IT-Sicherheitsstandards und – last but not least – die Ressourcenstärke unseres Professional Services Teams. Denn hier ist Umsetzungspower gefragt. Die Implementierung des Arbeitszeitmanagements erfolgt für die gesamte Stadtverwaltung mit ihren 13 Referaten, fünf Eigenbetrieben und insgesamt mehr als 800 Standorten und soll in definierten Schritten schnellstmöglich abgeschlossen werden. Dann werden alle Mitarbeiter der Stadt ihre Arbeitszeiten digital erfassen sowie Abwesenheiten und Urlaube papierlos beantragen – mit dem intuitiven Staff Center oder über die ATOSS App. Ein erstes Pilotprojekt findet im Münchner Rathaus und einigen weiteren Standorten für knapp 150 Mitarbeiter statt. Parallel zum Thema Arbeitszeitmanagement läuft ein weiteres anspruchsvolles Projekt: Die Branddirektion wird die hochkomplexe Disposition von knapp 2.000 Feuerwehrleuten künftig mit der ATOSS Personaleinsatzplanung vornehmen. Ruhezeiten, Abwesenheiten, Qualifikationen, gültige Eignungsuntersuchungen und die zahlreichen Einsatzdienstfunktionen werden dann digital gemanagt. Der Produktivbetrieb ist für Anfang 2022 geplant. Weitere Projekte in der Stadtverwaltung sollen folgen. Denn die Standardisierung und Digitalisierung der Prozesse über alle Bereiche hinweg ist den Verantwortlichen ein wichtiges Anliegen. ATOSS Workforce Management stellt sicher, dass in Zukunft die richtigen Beschäftigten zur richtigen Zeit am richtigen Platz ihre Dienste für Einwohner, Unternehmen und Institutionen in der Stadt noch serviceorientierter erbringen können. Wir freuen uns als Münchner Unternehmen ganz besonders darauf, die Landeshauptstadt München auf dem Weg in die digitale Zukunft zu begleiten.



“

Das kompetente und praxisnahe Prozess- und Change-Management durch das ATOSS Consulting hat entscheidend zur erfolgreichen Einführung unserer Workforce Management Lösung in Österreich beigetragen. Die Akzeptanz im gesamten Team war von Anfang an hoch.

**SEBASTIAN JARANTOWSKI**  
CFO | A.T.U



## TOP-DIENSTLEISTUNG

**A.T.U** ist mit mehr als 600 Filialen die Nr. 1 Meisterwerkstatt. Mit einer Kombination aus erstklassigem Werkstattservice für alle Marken und einem integrierten Fachmarkt mit riesigem Sortiment bietet das Unternehmen einen einzigartigen Rundum-Service für Autofahrer. Die ausgezeichnete Dienstleistung, die rund 10.000 Mitarbeiter in Deutschland, Österreich und der Schweiz bieten, wird von den Kunden sehr geschätzt. Um die hohe Servicequalität langfristig wirtschaftlich zu sichern, hat sich das Management für digitales Workforce Management aus dem Hause ATOSS entschieden. Die Ziele des Projektes TEAMPLAN wurden klar definiert: eine effiziente und bedarfsoptimierte Planung, mehr Transparenz rund um die Arbeitszeit, stärkere Mitarbeiterintegration und höhere Planungsgerechtigkeit. Mit der ATOSS Enterprise Solution ist das gelungen. Bei A.T.U Österreich werden heute in 25 Filialen rund 450 Mitarbeiter unter Berücksichtigung von Bedarfstreibern und saisonalen Hochzeiten, wie die Umbereifung zum Jahreszeitwechsel, disponiert. In die Planung fließen Gesetze, Tarife, betriebliche Regularien, Zeitdaten, Qualifikationen und Mitarbeiterwünsche ein. Selbst der komplexe österreichische Kollektivvertrag Handel wurde ohne Probleme im Standard abgebildet. Die Mitarbeiter managen über Self Services oder die mobile App ihre Arbeitszeiten und Urlaube und haben jederzeit Zugriff auf ihre persönlichen Zeitdaten und Dienstpläne. ATOSS Consulting hat das Projekt mit einem professionellem Prozess- und Change-Management begleitet. Dabei wurden die bestehenden Planungsprozesse kritisch auf den Prüfstand gestellt, vereinfacht und konsolidiert. Gemeinsam mit der A.T.U Academy wurde ein umfassendes Schulungsprogramm entwickelt und in die Praxis umgesetzt. Eine ganzheitliche Kommunikation mit Newslettern, Flyern, Mitarbeiterbefragungen und Anwendervideo schaffte über alle Phasen des Projektes Transparenz und Akzeptanz bei Management und Belegschaft. Nach dem erfolgreichen Go Live in Österreich läuft aktuell die Einführung in den 574 deutschen Filialen. Ein strukturiertes Rollout-Konzept mit Kaskadierung soll sicherstellen, dass bis zum Herbst 2020 alle Meisterwerkstätten von digitalem Workforce Management profitieren. Klar, dass unsere erfahrenen Consultants der A.T.U bei diesem anspruchsvollen Projekt mit Rat und Tat zur Seite stehen.





“

Digitales Workforce Management hilft uns dabei, uns auf das Wesentliche zu konzentrieren – unsere Leidenschaft für den Motorsport.

**MARKUS BERENDS**

Abteilungsleiter IT-Prozesse-QM  
Manthey-Racing

## MEHR SPEED FÜR PERSONALPROZESSE

Ob auf der Rennstrecke oder der Straße – bei **Manthey-Racing** wird Speed gelebt. Das 1996 vom ehemaligen Rennfahrer Olaf Manthey gegründete Motorsportteam hat sich auf die Entwicklung und den Einsatz von Rennfahrzeugen aus dem Hause Porsche spezialisiert. Seit 2013 ist das Unternehmen zudem für die Durchführung der GT-Werkseinsätze von Porsche Motorsport in der FIA-Langstreckenmeisterschaft verantwortlich. Dabei übernimmt Manthey-Racing die komplette Abwicklung – inklusive der Fahrzeugvorbereitung, der Planung und der Logistik. Mit Erfolg! Zuletzt feierte man einen Doppelsieg bei den legendären 24 Stunden von Le Mans. Manthey-Racing hat sich außerdem mit der Veredelung von Porsche Straßenfahrzeugen einen Namen gemacht. Bei allen Projekten stehen höchste Präzision und maximale Qualität im Vordergrund. Eine wichtige Grundlage dafür sind effiziente und agile Personalprozesse. Und da geht ATOSS Workforce Management mit ins Rennen. Die Arbeitszeiten von rund 160 Mitarbeitern werden einfach und smart digital erfasst, bewertet und über eine Schnittstelle direkt an die DATEV Lohnabrechnung übermittelt. Um die Transparenz über die zahlreichen Projekte zu erhöhen, wurde eine weitere Schnittstelle zum vorhandenen SAP System realisiert. Über die ATOSS Projektzeiterfassung werden alle Arbeitszeiten jetzt automatisch richtig zugeordnet. Soll-/Istabgleiche sind jederzeit auf Knopfdruck möglich und erleichtern die Kostenkontrolle der komplexen Projekte. Alle Mitarbeiter sind über Self Services und digitale Workflows in die zeitwirtschaftlichen Prozesse eingebunden, lästiges Formularwesen und manuelle Routine-tätigkeiten sind inzwischen Vergangenheit. Unser Fazit: Bei Manthey-Racing laufen nicht nur Autos, sondern auch das Workforce Management auf Hochtouren.



## DIE WELT DES KUNDENDIALOGS



ATOSS KUNDE **CALLPOINT**

**Callpoint** bietet seit mehr als zehn Jahren die gesamte Bandbreite der vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation an – 24/7 und in vier Sprachen. Anspruchsvolle Lösungen entlang des Kundenlebenszyklus und über alle Kanäle hinweg sind die Kernkompetenz der inhabergeführten Aktiengesellschaft. Mit rund 500 Mitarbeitenden in Baden, Basel und Bern setzt das Unternehmen auf den Standort Schweiz und auf höchste Qualität. Und das mit großem Erfolg. Die Nummer 2 im nationalen Callcentermarkt wurde 2015 und 2017 mit dem Best Partnership Award für überdurchschnittlich gute Kundenbeziehungen ausgezeichnet. Um künftig noch service- und gleichzeitig mitarbeiterorientierter planen zu können, hat sich Callpoint für digitales Workforce Management mit der ATOSS Call Center Solution entschieden. Das Projekt ist bereits in der Umsetzung. Ein Besuch beim Telemedizin Center Medgate überzeugte die Geschäftsführung von der hohen Funktionalität der ATOSS Lösung und den Vorteilen einer Integration von Arbeitszeitmanagement und Einsatzplanung. Denn alle relevanten Daten wie Soll-/Istzeiten, Abwesenheiten, Qualifikationen oder Schichtmodelle stehen in Echtzeit für die Disposition zur Verfügung. Der Automatische Dienstplan stellt künftig auf Basis von präzisen Bedarfsprognosen den Einsatz der Agenten entlang dem Kundenkontakt- oder Auftragsvolumen sicher – Backoffice Tätigkeiten inklusive. Auch Mitarbeiterwünsche und Präferenzen hinsichtlich der Arbeitszeitgestaltung fließen in die Planung ein. Die Mitarbeitenden freuen sich über das neue, intuitive Staff Center, in dem sie alle Informationen und Prozesse rund um ihre persönliche Arbeitszeit jederzeit im Zugriff haben – so einfach wie bei einer privaten App. Ehrensache, dass unsere Software Französisch und Schweizerdütsch spricht.





## WORKFORCE MANAGEMENT IN VOLLER BANDBREITE

Mehr als 30 Jahre Erfahrung im Thema Workforce Management und über 8.000 erfolgreiche Projekte – das ist Intellectual Property, von dem unsere Kunden täglich profitieren. Unsere konsequente Spezialisierung hat sich gelohnt. Heute präsentiert sich ATOSS als Full Range Anbieter mit einem einzigartigen Lösungsportfolio. Kein Szenario ist zu komplex, keine Branche zu spezifisch, kein Unternehmen zu groß oder zu klein für uns. Wir haben die passende Antwort auf alle Anforderungen, ob rechtskonforme Zeiterfassung, klassische Zeitwirtschaft, intuitive Self Services, mobile Apps, präzise Personalbedarfsermittlung, anspruchsvolle Einsatzplanung oder strategische Kapazitätsplanung. In der Cloud oder On Premises – wir leben Workforce Management ohne Kompromisse.

Das gilt auch für die Weiterentwicklung unserer Produktsuiten. Denn Softwareentwicklung auf höchstem Niveau ist für uns eine kontinuierliche Verpflichtung. Jedes Jahr fließen rund 20 Prozent unseres Umsatzes in Forschung und Entwicklung. Damit gehören wir laut »EU Industrial R&D Investment Scoreboard« zu den 100 investitionsstärksten Software- und IT-Unternehmen in Europa. Rund 190 Mitarbeiter in Forschung, Entwicklung und Produktmanagement arbeiten täglich daran, Workforce Management Lösungen mit Zukunft zu schaffen. Agile Entwicklungsprozesse und modernste Testverfahren stellen die schnelle Umsetzung in die Praxis sicher. So viel Engagement zeigt Wirkung: Bei unserer Enterprise Lösung, der ATOSS Staff Efficiency Suite, haben wir 2019 drei Releases mit 570 neuen Funktionen und Features auf den Markt gebracht. Allein dafür haben wir 21.600 R&D Tage investiert. Und unser neues Staff Center für Self Services auf die intuitive Art ist ein Highlight in Sachen Design und User Experience. Unsere Lösungen zeichnen sich durch Offenheit und Flexibilität aus. Ein Paradebeispiel dafür sind die Schnittstellen zu SAP Systemen. So steht den Anwendern von SAP SuccessFactors über einen ATOSS Connector ohne erneute Anmeldung die ganze Bandbreite von ATOSS Workforce Management zur Verfügung. Ein weiterer ATOSS Connector eröffnet Anwendern von SAP ERP HCM die volle Funktionalität unserer Einsatzplanung – ohne systemtechnische Einschränkungen.

Unsere Innovationskraft, unsere geballte Entwicklungspower und unser hoher Qualitätsanspruch zahlen sich aus. ATOSS Software ist State-of-the-Art in Technologie, Funktionalität und User Experience. Wir arbeiten täglich daran, noch besser zu werden. Für ein Workforce Management, das messbaren Mehrwert schafft.



# ATOSS.COM