

AHS Aviation Handling Services stawia na EPG | WFM

20-procentowy wzrost efektywności w zarządzaniu harmonogramem pracy personelu

Dziesięć lokalizacji, ponad 2000 pracowników, ponad 360 000 lotów rocznie: Zarządzanie harmonogramem pracy personelu stanowi dla AHS Aviation Handling Services nie lada wyzwanie. Proces ten jest bardzo złożony – a do tego w każdym momencie musi być zagwarantowana niezawodność, jakość i bezpieczeństwo. Ponieważ jeżeli w branży lotniczej elementy nie współgrają ze sobą prawidłowo, może dojść nawet do zatrzymania całego ruchu lotniczego. Będąc jednym z wiodących usługodawców dla linii lotniczych w Niemczech AHS oferuje szerokie spektrum usług związanych z odprawą pasażerów i samolotów – począwszy od obsługi biletów oraz check-in poprzez obsługę zagubionego bagażu i obsługę naziemną na boardingu kończąc. Wprowadzając oprogramowania do zarządzania pracownikami EPG | WFM przedsiębiorstwo znalazło rozwiązanie, dzięki któremu we właściwym czasie i właściwym miejscu znajduje się zawsze odpowiednia liczba pracowników. Jednocześnie rozwiązanie to rejestruje wszystkie wykonane usługi i dba o ich prawidłowe rozliczenie. Dzięki temu zautomatyzowanemu rozwiązaniu do chwili obecnej udało się zwiększyć efektywność o ponad 20 procent.

Nagle opóźnienia lotów, absencja personelu z powodu choroby, planowanie urlopów i zmian: W dynamicznym środowisku obsługi naziemnej zarządzanie harmonogramem pracy pracowników to prawdziwe wyzwanie. W prawie żadnej innej branży procesy nie muszą przebiegać aż tak precyzyjnie, jak ma to miejsce w transporcie lotniczym. Szczególną rolę odgrywa tu także elastyczność. Ponieważ w zależności od rozkładu lotów sytuacja może się w każdej chwili zmienić. Wówczas nawet najlepszy harmonogram pracy personelu staje się bezużyteczny. Również nieprzewidziane wydarzenia takie jak na przykład pandemia COVID-19 mogą całkowicie zaburzyć harmonogram pracy.

Doskonale przygotowanie na wypadek nieprzewidzianych zdarzeń

Koronawirus mocno dotknął branżę lotniczą. „Bez oprogramowania do zarządzania pracownikami firmy EPG nie byłibyśmy w stanie podczas kryzysu reagować tak szybko na zmieniające się warunki“, mówi Martin Paintner, Director Quality, Processes and Project Steering w AHS. „Dzięki oprogramowaniu mogliśmy natychmiast dopasować scenariusze, w tym również bardzo szybko uwzględnić przestoje. Teraz podczas etapu przywracania ruchu, narzędzie to pomaga nam w planowaniu wszystkiego w bardzo elastyczny sposób, dopasowaniu rozkładu lotów i zapewnieniu odpowiedniego personelu.“

System do zarządzania pracownikami zapewnia porządek w zarządzaniu portem lotniczym

Zachowanie kontroli nad sytuacją podczas codziennej pracy lotniska, nawet bez pandemii to bardzo złożona kwestia. Przed wdrożeniem systemu WFM firma AHS musiała planować rocznie ponad 360 000 lotów w ponad dziesięciu lokalizacjach uwzględniając wszelkie związane z tym czynności i zadania przy użyciu arkuszy kalkulacyjnych. Pracownicy otrzymywali sporządzane ręcznie grafiki pracy. Nie było centralnego narzędzia i każdy dział w każdej lokalizacji był traktowany oddzielnie. To nie tylko znacznie utrudniało planowanie, ale sprawiało również, że cały proces był zupełnie nieelastyczny. AHS planuje w sposób ukierunkowany na zadanie, tzn. nie ma stałych zmian ani planowania według kwalifikacji. Dzięki temu usługodawca zapewnia sobie maksymalną elastyczność w bardzo zmiennej branży lotniczej. Znalezienie dostawcy rozwiązania, które spełniałoby w całości listę wymagań oraz poradziłoby sobie z kwestiami zarządzania jakością, było niezwykle trudne. „Decyzja o współpracy zapadała ostatecznie w oparciu o strategiczne założenia“, mówi Martin Paintner. „Rozwiązanie WFM uzupełnia również w perfekcyjny sposób portfolio lotnicze przedsiębiorstwa, dzięki czemu dostosowaliśmy i przygotowaliśmy wspólnie system w ścisłej partnerskiej współpracy zgodnie z naszymi wymaganiami“, mówi Martin Paintner. „Po dziś dzień jesteśmy związani partnerstwem strategicznym.“

Oprogramowanie typu wszystko w jednym: Planowanie, działanie i analiza

WFM to w AHS aktualnie główne narzędzie w przedsiębiorstwie. System steruje wszystkimi procesami w zakresie zarządzania harmonogramem pracy personelu, pomaga w planowaniu zmian i grafików pracy oraz w koordynacji w okresach absencji i urlopów pracowników, jak również reaguje w bardzo elastyczny sposób w przypadku nieprzewidzianych sytuacji. Ponad AHS jest w stanie w oparciu o napływające i zebrane dane usprawnić planowanie również z perspektywy pracowników. Wszystkie umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usługi są zapisane w WFM i definiuje się je już wcześniej. Również poszczególne etapy procesu są odwzorowane w systemie i w każdej chwili klient może je prześledzić. Dzięki temu WFM stanowi także podstawę w procesie komunikacji z klientem. Zintegrowane narzędzie BI Pentao dostarcza raporty efektywności, które dają pogląd na całość procesów zachodzących w zakresie planowania pracy pracowników.

Wzrost motywacji pracowników dzięki funkcji samoobsługi

Pracownicy są uwzględniani przez WFM w planowaniu grafików pracy bezpośrednio. Za pomocą Turn Around Manager (TAM), zintegrowanej aplikacji dla pracowników, zadania dnia są powierzane cyfrowo. Poprzez przyjęcie i rozpoczęcie zadania dysponent ma ponadto pełny podgląd przebiegu procesu i w razie potrzeby może zaangażować. W razie przesunięcia w dziennym rozkładzie lotów można w łatwy sposób przesunąć również zadania. Również ostrzeżenia na przykład w przypadku dużego obciążenia są generowane przez system automatycznie. Wnioski o urlop i przydzielenie zmiany pracownik przesyła za pomocą mobilnej aplikacji WFM PRO (Personal Request Organizer). „Motywacja naszych pracowników dzięki funkcji samoobsługi wyraźnie wzrosła“, podkreśla Martin Paintner. „Możemy sporządzać teraz o wiele lepsze grafiki pracy dopasowane dokładnie do potrzeb poszczególnych pracowników. Nasi pracownicy są zachwyceni rozwiązaniem typu State-of-the-Art.” Kolejną zaletą jest: możliwość łatwego zarządzania okresami absencji oraz składania przez pracowników specjalnych wniosków za pośrednictwem WFM PRO w dowolnym czasie z dowolnego miejsca. Ponadto aplikacja informuje o wszystkich innych nadchodzących zadaniach, na przykład o zaplanowanych szkoleniach.

Więcej zarejestrowanych usług to większy zysk

WFM dokładnie wie, jakie usługi mają zostać naliczone klientowi i jakie usługi muszą zostać zarejestrowane przez pracowników. Podstawę stanowią tu zapisane w systemie umowy. Na ich podstawie WFM prowadzi pracowników AHS przez poszczególne zadania.

„Bez WFM to już nie byłoby to samo. To rozwiązanie całkowicie wyparło czasochłonne i obciążone błędami ręczne sporządzanie grafików pracy personelu oraz grafików zmianowych. I to zarówno w odniesieniu do dnia jak i planowania poszczególnych miesięcy. WFM stało się dla nas głównym narzędziem“, podsumowuje Martin Paintner.

Stan na: poniedziałek, środa, 14 października 2020

Objętość: 6576 znaków ze spacjami

EPG – Smarter Connected Logistics

EPG jest jednym z wiodących dostawców rozbudowanego systemu do realizacji łańcucha dostaw (SES) i zatrudnia w 17 lokalizacjach na całym świecie ponad 600 pracowników. Przedsiębiorstwo dostarczyło dotychczas ponad 1500 klientom rozwiązania WMS, WCS, WFM, TMS oraz rozwiązania głosowe przeznaczone do optymalizacji procesów logistycznych – poczynając od ręcznych aż po w pełni zautomatyzowane środowiska logistyczne. Rozwiązania EPG obejmują cały łańcuch dostaw: od magazynu poprzez transport drogowy aż po rozwiązania do obsługi naziemnej i cargo na lotniskach. Doradztwo logistyczne, usługi w chmurze i usługi zarządzane oraz szkolenia logistyczne we własnej akademii dopełniają ofertę kompleksowych rozwiązań oferowanych przez EPG.

Kontakt z przedsiębiorstwem

Dennis Kunz • Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG
Alte Römerstraße 3 • D-56154 Boppard-Buchholz
Tel.: (+49) 67 42-87 27 0 • Faks: (+49) 67 42-87 27 50
E-mail: presse@epg.com • Internet: www.epg.com

Kontakt dla prasy

Rebecca Schlag • BFOUND GmbH

Studium przypadku

Alte Römerstraße 3 • D-56154 Boppard-Buchholz

Tel.: (+49) 67 42-87 27 50 00 • Faks: (+49) 67 42-87 27 50

E-mail: rebecca.schlag@bfound.com • Internet: www.bfound.com