



Falck



Anwenderbericht

Deutschlands größter privater Rettungsdienst
optimiert die Dienstplanung mit OC:Planner von SIEDA





DER KUNDE

Größte Anforderungen an die Dienstplanung

Der Rettungsdienst Falck, mit Wurzeln in Dänemark, blickt inzwischen auf eine über 100-jährige, erfolgreiche Geschichte zurück. Im Sommer 2013 schlossen sich die Rettungsdienste Falck und G.A.R.D. mit Promedica und weiteren Tochterunternehmen zur Falck-Unternehmensgruppe zusammen. Das mit Abstand größte private Rettungsdienstunternehmen Deutschlands entstand. Seit 2014 gehört auch der Verein für Krankentransporte, Behinderten und Altenhilfe (KBA) e.V. aus Norderstedt der Falck-Unternehmensgruppe Deutschland an.

Mehr als eine halbe Million Einsätze pro Jahr!

Etwa 2.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in über 60 Wachen in acht Bundesländern tätig. Mit 470 Fahrzeugen werden pro Jahr über 500.000 Einsätze absolviert.

Diese immense Zahl an Einsätzen erfordert eine extrem umfangreiche Dienstplanung. Darüber hinaus sind die Einsatzzeiten des Personals für die Abrechnung genau zu dokumentieren.

Marco Czuya organisiert seit vielen Jahren die Dienstpläne beim „Verein für Krankentransporte Behinderte und Altenhilfe (KBA)“ in Norderstedt. Herr Czuya begleitete zunächst die Implementierung des OC:Planner von SIEDA bei der KBA, später das komplette Dienstplan-Projekt für die gesamte Falck-Unternehmensgruppe. Er berichtet Ihnen in diesem Anwenderbericht aus erster Hand von seinen Erfahrungen mit OC:Planner.



DIE AUSGANGSLAGE

Papier und einzelne Softwaresysteme stoßen an ihre Grenzen

Vor der Verwendung von OC:Planner geschah die Dienstplanung in den Organisationen der Falck-Gruppe auf Papier oder mit diversen anderen Softwaresystemen. Damit stieß man jedoch an Grenzen. Bei der Krankentransporte, Behinderte und Altenhilfe (KBA) nahm die Erstellung des monatlichen Dienstplans mehrere Arbeitstage in Anspruch. Die Mitarbeiter erhielten ihre Abrechnung teilweise erst am 10. des Folgemonats. Rückfragen konnten nur mittels aufwändiger Bearbeitung geklärt werden.

G.A.R.D., das 2013 zur Falck-Gruppe stieß, arbeitete schon mit der softwaregestützten Personaleinsatzplanung OC:Planner von SIEDA. Dort war die Planung bereits effektiver und einfacher.

Marco Czuya:

„Beim KBA betreute ich die Dienstplanung für rund 250 Mitarbeiter in den verschiedenen Tätigkeitsbereichen. Mit entsprechender IT-Unterstützung waren die Abläufe deutlich zu optimieren. Und zwar für die Steuerung der Mitarbeiter sowie die Folgeprozesse, beispielsweise in der Abrechnung. Die Dienstplansoftware OC:Planner von SIEDA, die bereits bei G.A.R.D. im Einsatz war, passte mit ihren Leistungen optimal. Also wollte ich diese auch beim KBA etablieren.“

Integration einer einheitlichen Dienstplanung in der gesamten Gruppe

Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Dienstplansoftware von SIEDA sollte die einheitliche Verwendung von OC:Planner bei allen Organisationen im Verbund vorangerieben werden. Falck wollte das Softwaresystem über die gesamte Gruppe hinweg implementieren, um bestehende Prozesse zu optimieren. Stringenz und Struktur sollten für einheitliche, effektive Abläufe sorgen.





DIE IMPLEMENTIERUNG Schulungen sorgen von Anfang an für Sicherheit

Mit der sorgfältigen Vorbereitung und dem Konsens der Beteiligten lief der OC:Planner in der Gesamtimplementierung im Falck-Verbund sehr gut an. Die Mitarbeiter der Rettungsdienste wurden von den SIEDA-Experten vor Ort intensiv geschult. Die ausführliche Einweisung, der rege Austausch und die intuitive Bedienung der Software erleichterten den Einstieg enorm – selbst für digitale Neulinge.

Erste Erfahrungen haben die Auswahl von OC:Planner bestätigt

Da die „Gemeinnützige Ambulanz und Rettungsdienst GmbH“, kurz G.A.R.D., das System bereits erfolgreich im Einsatz hatte, konnten die KBA und die gesamte Falck-Gruppe auf beste Erfahrungen zurückgreifen. Die Software wurde uneingeschränkt empfohlen.

Einheitliche, schlanke und nachvollziehbare Prozesse erleichtern der Gruppe tagtäglich die Planung und sorgen für wesentliche Optimierungen in allen relevanten Personal- und Abrechnungsbereichen. Die Dienstplansoftware OC:Planner von SIEDA war mit der Einführung in der gesamten Falck-Gruppe von Beginn an ein Erfolg.

Der OC:Planner erfüllt die besonderen Erfordernisse des Rettungsdienstes, vor allem durch den Generator zur automatischen Erstellung monatlicher Pläne. Dies war ein wesentliches Argument, die verbundweite Software-Implementierung anzustoßen.



Marco Czuya:

„In Abstimmung mit dem Falck-Verbund übergab mir die Unternehmensführung das Projektmanagement zur gruppenweiten Implementierung in einer neuen Datenbank. Dort war OC:Planner bereits in Teilbereichen im Einsatz. Es sollten alle 17 Tochterunternehmen in einer Datenbank abgebildet werden.

Bei dieser Größenordnung waren zahlreiche Faktoren, wie beispielsweise die IT-Infrastruktur im Verbund von Falck zu beachten. Diese basiert auf Thin Clients in einer Citrix-Umgebung. Die Serverlandschaft muss für eine hohe Performance gut aufgestellt sein. Schließlich greifen bei uns bundesweit über 100 Dienstplaner auf den OC:Planner zu. Und das funktioniert reibungslos. Die Einführung war ein voller Erfolg.“



DIE NUTZUNG

Alltagstest bestanden – Ersparnis durch Effektivität

Inzwischen befindet sich der OC:Planner erfolgreich im Routineeinsatz. Die neue Datenbank für die Falck-Unternehmensgruppe wird übergreifend und bundesweit über die beteiligten Organisationen eingesetzt und ermöglicht dem Management damit eine vereinheitlichte Sicht.

Notwendige Anpassungen, etwa durch krankheitsbedingte Abwesenheit, lassen sich softwaregestützt, schnell und einfach durchführen. Auch Dienstaustausch ist problemlos möglich. Ein weiterer großer Vorteil ist die Echtzeitbuchung in der Zeiterfassung. Der Mitarbeiter meldet sich mit dem Car Client an seinem Fahrzeug an. So werden Anfangs- und Endzeiten vollkommen automatisch ins System übernommen.

Bedienerfreundlichkeit forciert Einbeziehung der Mitarbeiter

Mit OC:MyPlan, dem Mitarbeiter-Portal des OC:Planners, können die Mitarbeiter die erfolgten Zeitbuchungen auf einen Blick am nächsten Tag überprüfen und ggf. anpassen.

Allein die Rückfragen bei KBA haben sich damit von ungefähr 20 auf etwa 2 reduziert. Auch die Teams in der Lohnabrechnung arbeiten mit dem System. Sie erhalten automatisch die BEWA-Dateien mit den abrechnungsrelevanten Daten. Eine Schnittstelle schafft die direkte Verbindung zum Abrechnungstool SBS. Das sind effektive Synergien, die sich bezahlt machen.

Sogar externe Abrechnungsdienstleister können mit Ausgabedaten aus dem OC:Planner arbeiten. Das reduziert den Ressourcenaufwand. Im Falle der Falck-Gruppe mit ca. 2.500 Mitarbeitern ist das ein gewichtiger Mehrwert!



Marco Czuya:

„Der Computer generiert den Dienstplan bei einer hinterlegten Schichtfolge unter Einbezug der Qualifikation und Anforderungen der Mitarbeiter automatisch. Die Nacharbeit durch den Verantwortlichen lässt sich innerhalb einer Stunde erledigen. Auch die Arbeit der Wachleiter wird minimiert. Kein Wunder, dass die Kollegen dieses Portal intensiv nutzen.“

Die automatisierte Stundenabrechnung war uns wichtig. So lassen sich Zeitzuschläge der Mitarbeiter, etwa durch Nacht- und Feiertagszuschläge, einfach eruieren. Auch der Mitarbeiter hat damit einen besseren Überblick über seine Zulagen. Früher war das ein hoher manueller Aufwand.

Mit dem OC:Planner können wir die Anforderungen aller Beteiligten abdecken und die gewünschte Vereinheitlichung umsetzen. Selbst individuelle Mitarbeiterwünsche lassen sich über das Portal OC:MyPlan einfach einarbeiten.“



AUSBLICK UND WEITERE ENTWICKLUNG

Regel Austausch und Identifikation neuer Potentiale

Inzwischen gibt es bei jedem beteiligten Unternehmen der Falck-Gruppe, neben dem Hauptadministrator Herrn Czuya, auch Firmen-Administratoren. Das ist in den meisten Fällen ein Wachleiter. Mit diesen trifft sich Marco Czuya monatlich. Während dieser Termine werden der Informationsbedarf geklärt sowie Anforderungen und Vorschläge aufgegriffen.

Seit der Nutzung von OC:MyPlan reichen die Mitarbeiter auch ihre Urlaubswünsche digital ein. So verschwinden keine Papier-Anträge mehr. Für die Mandantenfunktion hat Marco Czuya für jede Organisation einen Strukturbaum eingerichtet, was sehr gut angenommen wurde.

Erweiterung der Software ist bereits in der Planung

Die Falck-Unternehmensgruppe hat weitere Ziele. Dazu zählt beispielsweise die Integration des OC:Planner in die Verwaltung des Fahrzeugparks. Hierfür wird an einem Fahrzeugplanungstool gearbeitet, das über eine Schnittstelle angebunden wird. So erhält das Tool die Dienstzeiten der Mitarbeiter vom OC:Planner und kann diese verarbeiten. Damit können die Dienstzeiten und Fahrzeuge an das Dispositionsprogramm der G.A.R.D. übergeben werden.

Marco Czuya:

„Das System hat sich bestens etabliert. Wir werden viele weitere Anwendungen ergänzen. Immer wieder identifizieren wir neue Nutzungsmöglichkeiten, wie diese:

Der Laborservice der KBA ist für den Transport von Proben und Blut zuständig. Bisher wurden Fahrdienste zur Mitte des Vormonats geplant. Offene Dienste geben wir nun im OC:Planner in eine „Börse der vakanten Dienste“ ein. Unsere Aushilfen wählen dann aus den Optionen. Für uns bleiben nur noch die kurze Prüfung und Freigabe dieser resultierenden Planung. Das spart eine Menge Aufwand.“





FAZIT

Ein Projekt, das sich für alle rechnet

Die Software-Integration des OC:Planner von SIEDA erzielte für die gesamte Falck-Gruppe und die beteiligten Einzelunternehmen bedeutende Vorteile: Mit der einheitlichen, verbundweiten Software, den neuen, schlanken Prozessen sowie der Einbindung der Mitarbeiter in die Dienstplanung, konnten Kosten erheblich reduziert werden. Risiken und Fehlerquoten wurden minimiert und die Professionalität essentiell gesteigert.

Die Vorteile des Falck-Projekts auf einen Blick:

- Übersichtliche Personalplanung von 2.500 Mitarbeitern
- Enorme Zeitersparnis bei der Personalplanung
- Echtzeitbuchung der Zeiterfassung erleichtert die Abrechnung
- Anbindung an die Personalbuchhaltung spart Kosten – intern und extern
- Finale Zeitbuchungen liegen bereits 7 Tage früher vor
- Anwenderfreundliches Portal für die Mitarbeiter – sogar per Smartphone
- System ist offen für neu definierte Anforderungspotentiale

David Barg, Geschäftsführer Falck-G.A.R.D

„Prozesse vereinheitlichen, verschlanken, nachvollziehbar machen: Das ist unsere Strategie bei Falck-G.A.R.D. Alle an unserem Verbund beteiligten Unternehmen – große wie kleine – sind im Hinblick auf Prozesse zertifiziert. Die Dienstplanung ist ein wichtiger Bestandteil im Gesamtbild sicherer Abläufe. Der OC:Planner von SIEDA bietet hier maßgebliche Vorteile.“

Sascha Fritsch, Berater von SIEDA

„Die Fachkompetenz und das persönliche Engagement, die Herr Czuya als Administrator für den OC:Planner eingebracht hat, trugen enorm zur reibungslosen Umsetzung bei Falck bei. Ich bedanke mich für die ausgezeichnete Zusammenarbeit.“





SIEDA GmbH
Am Hinkelstein 4
67663 Kaiserslautern
Tel: +49-631-363015-0
www.sieda.com



Die 1993 gegründete SIEDA GmbH – Systemhaus für intelligente EDV-Anwendungen – entwickelt Standardsoftware für die unternehmensweite Ressourcenplanung.

Unser Kerngeschäft ist die Realisierung von Softwarelösungen für betriebswirtschaftliche Anwendungsfelder, in denen komplexe Planungsaufgaben zu lösen sind.