

LES TROIS ROIS

Königlicher Service durch effiziente Personalorganisation



Queen Elizabeth, Goethe und Duke Ellington haben dort logiert: Das Basler 5-Sterne Hotel „Les Trois Rois“ macht jeden Gast zum König. Exklusiver Service und diskrete Aufmerksamkeit sind Wahrzeichen des traditionsreichen Hauses, das seit März 2006 in neuem Glanz erstrahlt.

Höchstes Ziel des Personalmanagements ist es deshalb, die Servicequalität zu sichern und ein produktives Arbeitsumfeld zu schaffen. Die Basis hierfür bildet ein effizientes und serviceorientiertes Arbeitszeitmanagement.

„Eine komplexere Arbeitszeitgestaltung als in einem Hotel gibt es kaum. Wir sind stolz darauf, dass es uns gelungen ist, arbeitsrechtliche und betriebsspezifische Aspekte in einer leistungsfähigen Software für Arbeitszeitmanagement abzubilden. Das erleichtert die Administration und gibt uns außerdem die Chance, die Vorteile einer serviceorientierten Personaleinsatzplanung zu nutzen. Aus allem das Beste zu machen, liegt eben in der Tradition unseres Hauses.“

Reto Jeker, Human Resources Manager, Les Trois Rois, Basel

Einsatz rund um die Uhr

Jahrhundertealte Tradition und modernster Luxus sind kein Gegensatz. Das 5-Sterne Hotel „Les Trois Rois“ am Rheinufer der Basler Altstadt wurde 1844 erbaut und nun innerhalb von knapp zwei Jahren vollständig renoviert und ausgebaut: Kunstvoll ausgestattete Zimmer und Suiten, drei Restaurants mit Haute Cuisine sowie ein spektakulärer Ausblick auf den Rhein ziehen Geschäftsleute und Privatiers gleichermaßen an. Ein Belle Epoque Ballsaal und sieben modern ausgestattete Konferenz- bzw. Banketträume machen das „Les Trois Rois“ zu einem exklusiven Veranstaltungs- und Tagungsort. Regelmäßig finden in den Räumen des Hotels kulturelle und kulinarische Events mit bis zu 300 Gästen statt. Die 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind rund um die Uhr und flexibel im Einsatz, um den Gästen jeden Wunsch von den Augen abzulesen. Eine der Prioritäten beim Neuaufbau des Hotelbetriebs war deshalb die Einführung einer leistungsgerechten Personalpolitik und einer kundenorientierten Personalorganisation. Die komplexe Arbeitszeitgestaltung eines Hotelbetriebs, in dem wechselnde Schichtdienste, Wochenendarbeit und Über-

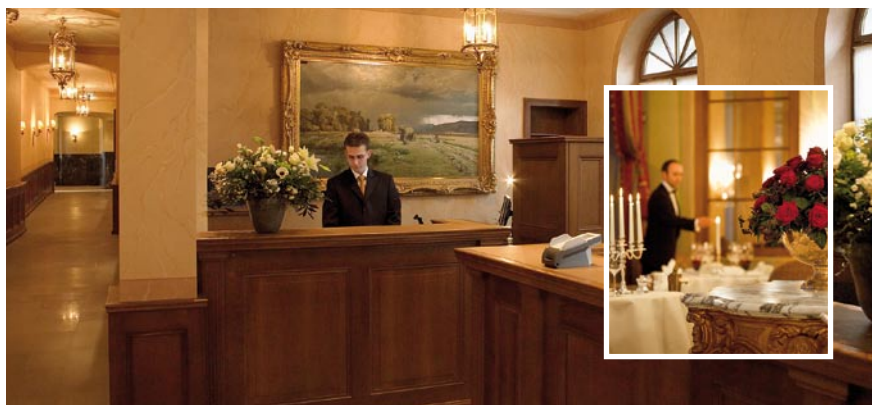
stunden an der Tagesordnung sind, machte die Einführung eines Systems für Arbeitszeitmanagement erforderlich.

Die Auswahlkriterien

Gemeinsam mit dem Basler EDV-Beratungsunternehmen InterBiT AG definierten Hotelmanagement und Personalabteilung die Anforderungen an die Software. Eine wichtige Voraussetzung war dabei die Integrationsfähigkeit der neuen Lösung in die vorhandene Systemlandschaft, insbesondere das ERP-System ABACUS. Zudem musste der Gesamtarbeitsvertrag des schweizerischen Gastgewerbes, L-GAV, abgebildet werden. Eine leistungsstarke Personaleinsatzplanung sowie detaillierte Reporting-Instrumente waren weitere entscheidende Kriterien bei der Auswahl. Die Hotelleitung entschied sich für die ATOSS Staff Efficiency Suite, eine modulare Software für Arbeitszeitmanagement, Personaleinsatzplanung, Zutrittskontrolle und Management-Informationen. Die Lösung hatte sich bereits in serviceorientierten Betrieben bewährt und bot damit die besten Voraussetzungen, den Ansprüchen eines Luxushotels gerecht zu werden.



ATOSS



Das „Les Trois Rois“ in Basel ist eines der ältesten Stadthotels Europas und gehört zu den „Leading Hotels of the World“ und den „Swiss Deluxe Hotels“. 2004 erwarb der Unternehmer Dr. h. c. Thomas Straumann das Hotel und ließ es nach Originalplänen rekonstruieren. Seit März 2006 erstrahlt das 5-Sterne Hotel in neuem Glanz. Antike Möbel und Kunstgegenstände sowie spektakuläre Aussichten auf den Rhein verleihen den 101 Zimmern, Juniorsuiten und Suiten ein besonderes Flair. Rund 160 Mitarbeitende stellen sicher, dass sich die Gäste rund um die Uhr wohl fühlen. Mehr Informationen unter www.lestroisrois.com.

Personalorganisation nach Bedarf

Hotel- und Personalmanagement erstellten gemeinsam mit InterBiT ein detailliertes Konzept für die Einführung und Parametrisierung der Software. Zu diesem Zeitpunkt war das Hotel noch nicht in Betrieb, die Rekrutierung lief auf Hochtouren. Durch dieses Timing ergab sich die einmalige Chance, Personalorganisation und Arbeitszeiten von Grund auf an den Anforderungen und Abläufen des neuen Hotels auszurichten und in der Lösung umzusetzen. Parallel zur Eröffnung im März 2006 wurde die Software innerhalb von sechs Monaten in den zentralen Hauptbereichen, darunter Küche, Service, Rezeption und Etage, eingeführt und nach und nach auf weitere Bereiche und neue Mitarbeiter ausgedehnt. Zeiterfassung und Zutrittskontrolle erfolgen über moderne Terminals. Dank einer Schnittstelle zu ABACUS konnten alle notwendigen Informationen aus dem Lohn- und Gehaltssystem, z.B. Mitarbeiter, Anwender und Abteilungen, übernommen werden. Alle 120 Arbeitszeitmuster sowie zehn verschiedene Schichtmodelle ließen sich problemlos abbilden. Parallel zum Kernprojekt wurde ein Demomandant für Test- und Schulungszwecke aufgebaut. Die Projektleitung besuchte eine Basisschulung bei ATOSS und gab ihr Wissen intern an die HR-Mitarbeiter und zwölf Abteilungsleiter weiter.

Mehr Transparenz und Planungssicherheit

Mit Hilfe von Gleitzeitkonten hat das Hotel die Arbeitszeiten seiner Mitarbeiter im Griff – die Anwesenheit wird auf die Minute genau erfasst. Die Zeiten werden von der HR-Abteilung über-

prüft und inklusive aller Zuschläge automatisch an das Lohn- und Gehaltssystem übergeben. Auch ein tariflich vorgegebenes komplexes Lohnartensystem wurde in der Lösung hinterlegt. Zusätzlich zu einer Wochenarbeitszeit von 42 Stunden steht bei Bedarf pro Mitarbeiter ein fest definiertes Überzeitbudget von 140 Stunden pro Jahr zur Disposition. Bis zu 50 Wochenstunden gelten als Überstunden, alles was darüber hinausgeht, wird als so genannte Überzeit verbucht. Überstunden und Überzeiten laufen auf dem Gleitzeitkonto auf und werden mit Freizeit ausgeglichen. Die Einteilung der Teams erfolgt jeweils zwei Wochen im Voraus durch die Abteilungsleiter. Arbeitsrechtliche Vorgaben, z.B. bezüglich Ruhetagen, Feiertagen oder maximaler Anzahl von Überstunden, werden automatisch berücksichtigt.

Alle Planungsdaten und die tatsächlichen Anwesenheiten stehen in Echtzeit zur Verfügung. So können die Abteilungsleiter auf Personalausfälle oder unerwartete Stoßzeiten kurzfristig reagieren. Detaillierte Soll-/Ist-Analysen dienen dem Quality Board dazu, Personalbedarfsprognosen zu erstellen und teure Über- bzw. Unterbesetzungen möglichst zu vermeiden. So soll der Personaleinsatz bei Events künftig über die Lösung gesteuert und auf diese Weise optimiert werden. Geplant ist außerdem eine intensive Nutzung des Management-Information-Systems, beispielsweise für Auswertungen der Krankheits- oder Urlaubstage. Hotel- und Personalleitung sind überzeugt, mit der ATOSS Staff Efficiency Suite die Basis für eine zukunftsfähige Personalpolitik und ein serviceorientiertes Arbeitszeitmanagement geschaffen zu haben.

Das Projekt auf einen Blick

Herausforderungen

- Abbildung komplexer Tarife und flexibler Arbeitszeiten
- Optimierter Personaleinsatz
- Mehr Transparenz für Management und Mitarbeiter
- Leistungsgerechte Personalpolitik
- Sicherung des Servicelevels eines 5-Sterne Hotels

Systemlandschaft

- Betriebssystem: Windows 2003
- Server: HP Proliant
- Datenbank: MS SQL
- Terminals:
Zeit: Kaba Benzing 9340
Zutritt: Kaba Benzing 9105 und 9290
- ERP-System: ABACUS

Mitarbeiter im System

- Aktuell 160 Mitarbeiter
- Lizenz für 200 Mitarbeiter

Arbeitszeitgestaltung

- 24/7-Betrieb
- Schichtdienst, Teildienst
- Gleitzeitkonten
- Wochenarbeitszeit von 42 h

Ergebnisse

- Präzise Arbeitszeitdaten
- Weniger Administration
- Transparenteres Reporting
- Mehr Planungssicherheit
- Kundenorientierter Personaleinsatz

ATOSS Lösung im Einsatz

- Arbeitszeitmanagement
- Personaleinsatzplanung
- Zutrittskontrolle
- Schnittstellen zu Zeiterfassungs-/Zutrittsterminals und ERP-System