

Zukunft der Call-Center mitbestimmen

Neue Herausforderungen für Betriebsräte
Fachtagung für Interessenvertretungen und Interessierte
25. - 27. Oktober in Berlin

Forum 2 Betriebliche Herausforderungen

Arbeitsgruppe „Arbeitszeit und Kapazitätsplanung“



Call-CenterTagung 2006, 25. - 27. Oktober in Berlin

Leitung der Arbeitsgruppe:

Karsten Lessing, Berater bei der TBSD NRW
Regionalstelle Düsseldorf

als Gast:

Michael Terzan, Triaton Command Center, Krefeld



Herzlich Willkommen!

Leitsätze:

K Oberste Priorität im Call-Center hat die Erfüllung von Kundenerwartungen an die Erreichbarkeit des Call-Centers bzw. des Agenten (gilt hauptsächlich im inbound-Bereich).

K Speziell im Outbound hat die häusliche Erreichbarkeit die wohl höchste Priorität.



Leitsätze:

K Deshalb gilt es, eine möglichst genaue und weitreichende Kapazitätsplanung zu haben (Forecast)

K Bei kurzfristigen Änderungen, z.B.

- unvorhergesehene (nicht unvorhersehbare!!!) veränderte Anrufrfrequenz (vor allem bei knapper Personalbemessung)
- Vertretung bei überraschendem Ausfall eines MA infolge Krankheit

wird auf eine (spontane) Flexibilitätsbereitschaft jedes einzelnen MA "gebaut".



Leitsätze:

K Dies alles ist nicht weit weg von "KapovAz"
(kapazitätsorientierte variable Arbeitszeit)
genauer gesagt: einzig der AG bestimmt, wann ein
MA zu arbeiten hat.

K Flexible Arbeitszeiten werden dann von den MA
mit ganz knappen bis gar keinen Vorlaufzeiten
"erwartet".



Leitsätze:

K Verkauft wird das unter dem Mäntelchen der
flexiblen Arbeitszeitgestaltung



Leitsätze:

K Wichtiges Instrument zur Arbeitszeitgestaltung in Call-Centern ist die Schichtplanung, hinterlegt mit einer möglichst genauen Vorhersage des Anrufaufkommens in den nächsten 3 - 4 Wochen (wenn geht noch länger!) / guter Forecast!!!



Leitsätze:

K Dies läßt sich nicht nur allein mit einem guten EDV-Programm erreichen. Dazu gehören auch exakte und rechtzeitige Informationsweitergabe.

K Flexibilität im Sinne der Beschäftigten heißt bei gutem Forecast (auch) die Möglichkeit zur Angabe von persönlichen Präferenz-Arbeitszeiten und der Abgabe von Arbeitsfrei-Wünschen für einzelne Tage/Schichten.



Leitsätze:

K Es gibt Betriebe, die sich zum Ziel setzen, 80 % solcher Wünsche zu erfüllen.

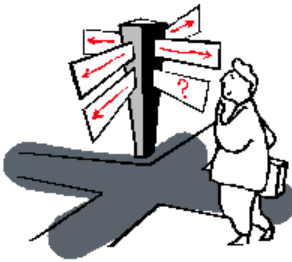
K Teilzeitkräfte haben in Call-Centern eine besonders hohe Bedeutung für gelungene Schichtplangestaltung, da Spitzen in der Anrufrequenz eher wenige Stunden als eine 8h- Normalarbeitsschicht ausmachen.



Leitsätze:

K Teilzeitkräfte, die sich aus persönlichen Gründen (familiäre, soziale, ausbildungstechnische oder andere Verpflichtungen) für kürzere Arbeitszeiten entschieden haben, haben häufiger besondere persönliche Anforderungen an die Schicht-Einsatzmöglichkeiten, da sie die anderweitigen Verpflichtungen mit der Arbeit im Call-Center "unter einen Hut bringen" müssen.





Leitfragen für die Diskussion




Leitfragen für die Diskussion:



**Welche Anforderungen sind an
Arbeitszeitmodelle in Call-Centern unter
besonderer Berücksichtigung der MA-
Zufriedenheit zu stellen?**




Leitfragen für die Diskussion:

 **Welche technisch-organisatorischen Anforderungen sind bei der Planung von Arbeitszeitmodellen mit einer hohen MA-Zufriedenheit sonst noch zu berücksichtigen?**



Leitfragen für die Diskussion:

 **Welche Bedeutung können finanzielle Anreize zur persönlichen Flexibilität haben? z. B. zusätzliche Incentives/Mehr-verdienst bei hohem Anrufauf-kommen und daraus folgendem freiwilligen Bleiben über das Normalarbeitszeit-Ende hinaus.**





Herzlichen Dank für
Eure / Ihre
Aufmerksamkeit !!

