

# facts

Die Infoline der Gewerkschaft GmbH

Leistungsbewertung in einem gewerkschaftlichen  
Service-Center

Hartmut Brondke, GF

facts – 2001 in Magdeburg gegründet



Die Landeshauptstadt ist bekannt wegen ihres bedeutenden historischen Erbes als Kaiserpfalz Ottos I., des ersten Kaisers des Heiligen Römischen Reiches ab 962. Im Jahr 2005 feierte Magdeburg sein 1200-jähriges Bestehen. Seit 2010 trägt Magdeburg den Beinamen Ottostadt.

Standort von über 60 Callcentern

Callcenterinfotage 2009 und 2010

**facts**

Die Infoline der Gewerkschaft GmbH

# facts

Die Infoline der Gewerkschaft GmbH



Seit 02.01.2002 ist facts am Netz.

Von montags bis freitags in der Zeit von 7:00 –  
20:00 Uhr sowie sonnabends von 9:00 – 16:00 Uhr

facts

Die Infoline der Gewerkschaft GmbH

# Kunden von facts sind u. a.:



## facts – Das kompetente Service-Center

facts hält den Mitarbeitern vor Ort den Rücken frei.

facts arbeitet bundesweit,  
ohne lange Wartezeit,  
ein hoher Anteil der Kontakte werden  
fallabschließend bearbeitet.

# facts – Das kompetente Service-Center

## facts bearbeitet:

- ◆ **Telefonate** Inbound (2009 - 230.000)  
und Outbound (2009 - 15.000)

- ◆ **eMails**

- ◆ **Faxe**

- ◆ **Briefe**



Empfang





Blick in das SC 1





SC 1

# facts

Die Infoline der Gewerkschaft GmbH

## *Leistungsbewertung*

## Entwicklung 2002 – 2006

- Aufstellung von Kriterien
- Überarbeitung der Kriterien
- Quartalsprämie
- Mitarbeiter des Monats

# Bewertungsschema 2002

<b>1. Effizienz der Arbeit</b>
Umsetzung der Vermittlungsinhalte während der täglichen Arbeit, Schulungsinhalte usw.
Einhalten und Umsetzen der ZV aus Coaching-Gesprächen
Umgang mit der Software
<b>2. Allgemeine Arbeitseinstellung</b>
Pünktlichkeit
Flexibilität, Schichtverlagerung auch kurzfristig, Mehrarbeit
Freundlichkeit / soziale Kompetenz am Telefon
Teamfähigkeit, Integration ins Team, Hilfsbereitschaft gegenüber Teammitgliedern
<b>3. Statistikwerte</b>
Fallabschließende Bearbeitung
Gesprächszeit
Rufweitschaltung – Klingelzeiten
Pausenverhalten
<b>4. Outboundaktivitäten</b>
Interessenten
Internet
Kündiger
Übernahme von Sonder- und zusätzlichen Aufgaben
<b>Aktuelle Gesamtpunktzahl</b>

# Beurteilungsschema 2003

<b>1. Effizienz der Arbeit</b>
Mängelmeldungen aus BzV
FAQ
Reklamationen an einen BZV
Neuaufnahmen/Übertritte
Schulungen / Test
Einhalten und Umsetzen der ZV aus Coaching-Gesprächen
Umgang mit der Software (fachliche Kenntnisse und Weiterentwicklung)
<b>2. Allgemeine Arbeitseinstellung</b>
Pünktlichkeit
Flexibilität, Schichtverlagerung auch kurzfristig, Mehrarbeit
Freundlichkeit / soziale Kompetenz am Telefon
Teamfähigkeit, Integration ins Team, Hilfsbereitschaft gegenüber Teammitgliedern
<b>3. Statistikwerte</b>
Fallabschließende Bearbeitung
Einhalten der Leistungsvereinbarungen (Paket 1, P 3, NGG)
Klingelzeiten
Arbeitseinstellung / Pausenverhalten
<b>4. Projekte/ Aufgaben</b>
Übernahme von Sonder- und zusätzlichen Aufgaben
<b>Aktuelle Gesamtpunktzahl</b>



## Bewertungsschema 2005

Monatliche Punkteverteilung !!	Punkte
<b>1. Effizienz der Arbeit</b>	
Mängelmeldungen <b>aus</b> BzV	
Kündiger-Rückholung	
Neuaufnahmen/Übertritte	
aktueller Infostand	
Coaching /LM	
ZV/Mitarbeitergespräch	
<b>2. Allgemeine Arbeitseinstellung</b>	
Flexibilität	
Teamfähigkeit	
<b>3. Statistikwerte</b>	
Einhalten der Leistungsvereinbarungen (Paket 1, P 3, NGG, IKK, und weiter Kunden)	
Pauseneinhaltung	
<b>4. Projekte/ Aufgaben</b>	
Zusätzlich (z.B. Projektführung)	
<b>Aktuelle Höchstpunktzahl</b>	

# Bewertungsschema 2006

## Einzelbewertung

Mängelmeldung aus BZV

Kündiger-Rückholung

Neuaufnahmen/Übertritte

## Qualität der Arbeit

aktueller Infostand / Coaching / LM/ ZV / Mitarbeitergespräch/Einhalten der  
Leistungsvereinbarungen (Paket 1, 3, NGG, IKK und weitere Kunden)

## Allgemeine Arbeitseinstellung

Flexibilität / Teamfähigkeit /  
Identifikation mit den Firmenzielen

Arbeitsordnung  
(Pauseneinhaltung, Lautstärke im SC, 3x Klingeln etc.)

## Projekte/ Aufgaben

Zusätzlich

## Aktuelle Höchstpunktzahl

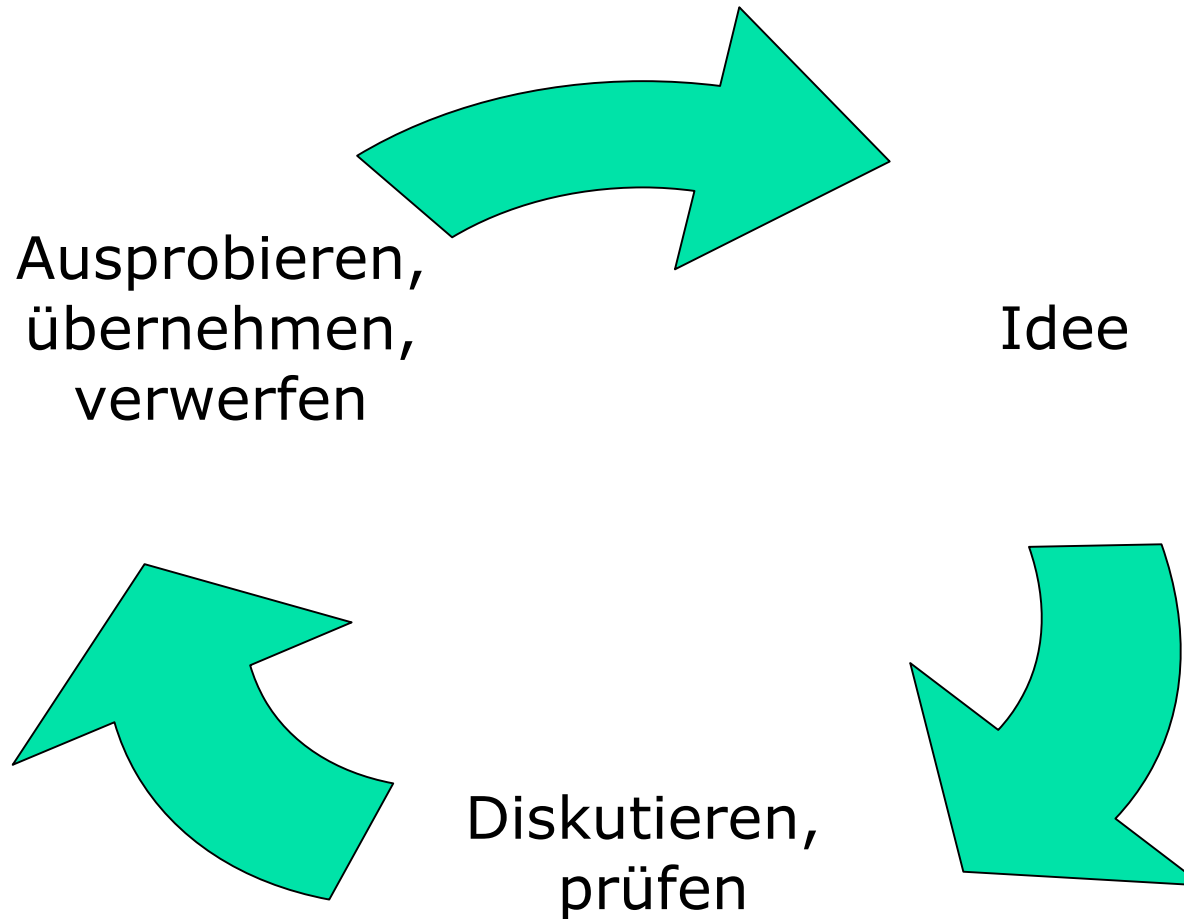
## Ergebnis Auswertung 2007

- Hoher Aufwand (2 Tage á 4 Pers.)
- Nicht objektiv
- Nutzen in keinem Verhältnis zum Aufwand

## Entwicklung 2007 - 2010

- Aus Quartalsgesprächen wurden (Halb-) Jahresgespräche
- Alle Mitarbeiter waren in Stufe 1 (Stufe 5 niedrigste Quartalsprämie – Stufe 1 höchste Quartalsprämie)

# Regelkreis





# Vorgaben Eckpunkte für ein neues Leistungsbewertungssystem 2010:

- messbar
- objektiv
- Gruppenziele
- geringer Kontroll- u. Erfassungsaufwand

## Systemansatz neu:

Prämienvolumen wird aufgeteilt:

1/3 Grundgehalt

1/3 Jahressonderzahlung

1/3 Bandbreite 80 – 120 %

Leistungsprämie neu

# Arbeitskreis GF / Betriebsrat

Versuch Kriterien zu finden,

- die von AgentenIn beeinflussbar sind (damit Abkehr von der eigentlichen Idee Gruppenziele)
- objektiv und messbar sind
- leicht zu erfassen sind

## Internet:

- Leistungsbeurteilung von Mitarbeitern oder die Unmessbarkeit subjektiver Kriterien



## Ergebnis:

Hans J. Walter plädiert nicht GEGEN die Einführung eines leistungsbezogenen Entgeltes, sondern lediglich gegen die Unmöglichkeit des Versuches, höchst subjektive Faktoren durch eine "Verinstrumentalisierung" objektiv zu machen.

Oder wie es Paul Watzlawick einmal sinngemäss ausdrückte:

Unterscheide immer zwischen Wirklichkeit 1. Ordnung (objektive Fakten z.B. "Der Wein hat die Temperatur von 8 Grad Celsius") und der Wirklichkeit 2. Ordnung "Der Wein ist einfach zu warm/kalt."



# Ergebnis des Arbeitskreises

- Keine Lösung gefunden!

# Brauchen MitarbeiterInnen eine Prämie?

Seit 2006 bei facts als GF.

„Habe bisher keinen MitarbeiterIn getroffen der / die sich nicht für die Firma einsetzt.“

These:

Guter Grundlohn, interessante Arbeitsbedingungen, Wertschätzung der MitarbeiterInnen u. Mitbestimmung sind besser als der Anreiz durch Prämien.

## Ergebnis für facts:

Prämienvolumen 2009 wurde verändert in:

1/3 Einbau ins Grundgehalt

2/3 als Jahressonderzahlung (ohne  
Überprüfung durch Leistungskriterien)

## Fazit 1

- Verzicht auf Leistungsbewertung als Messgröße für ein Prämiensystem mindert die Leistung nicht.
- Umwandlung der bisherigen Quartalsprämie in eine feste Jahressonderzahlung spart Aufwand.

## Fazit 2

- Mitarbeiter haben einen Anspruch darauf zu Wissen, wo sie stehen.
- Die eingesparte Zeit wird eingesetzt für:  
Coaching, Optimierungshilfen und Feedbackgesprächen.



Danke für die Aufmerksamkeit.

Fragen / Beiträge?

Ideen?

Unsere Homepage:

[www.facts-infoline.de](http://www.facts-infoline.de)