

Forum 7

Mittwoch, 17. November 2010; 13:30 Uhr bis 15:00 Uhr

Arbeitszeitgestaltung und Kapazitätsplanung

Karsten Lessing

TBS NRW Regionalstelle Düsseldorf

Tel: 02 11 / 17 93 10 - 18

Fax: 02 11 / 17 93 10 - 29

Mobil: 0172 / 53 85 704

Mail: karsten.lessing@tbs-nrw.de



Aus dem DGB-Index „Gute Arbeit“; Auswertung für Call Center

„Arbeitszeitgestaltung“ auf Platz 10



... und 44 % der Befragten sagen:

„Es gibt keine Rücksichtnahme auf die familiären
Gegebenheiten“

Die **Arbeitszeit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Häufigkeit der Telefonanrufe stimmen nur selten überein.

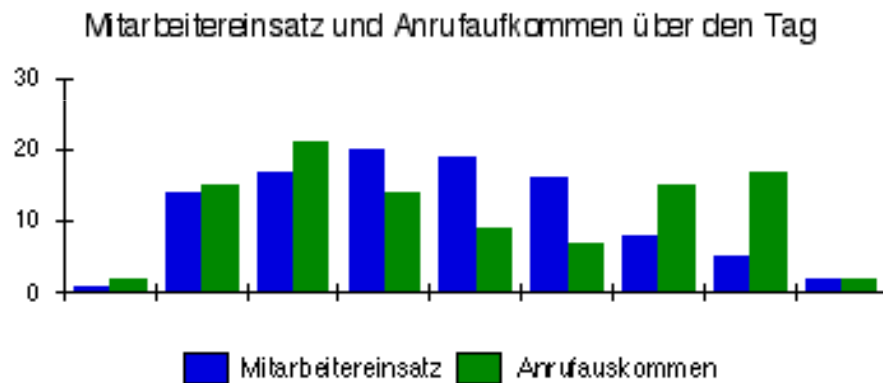
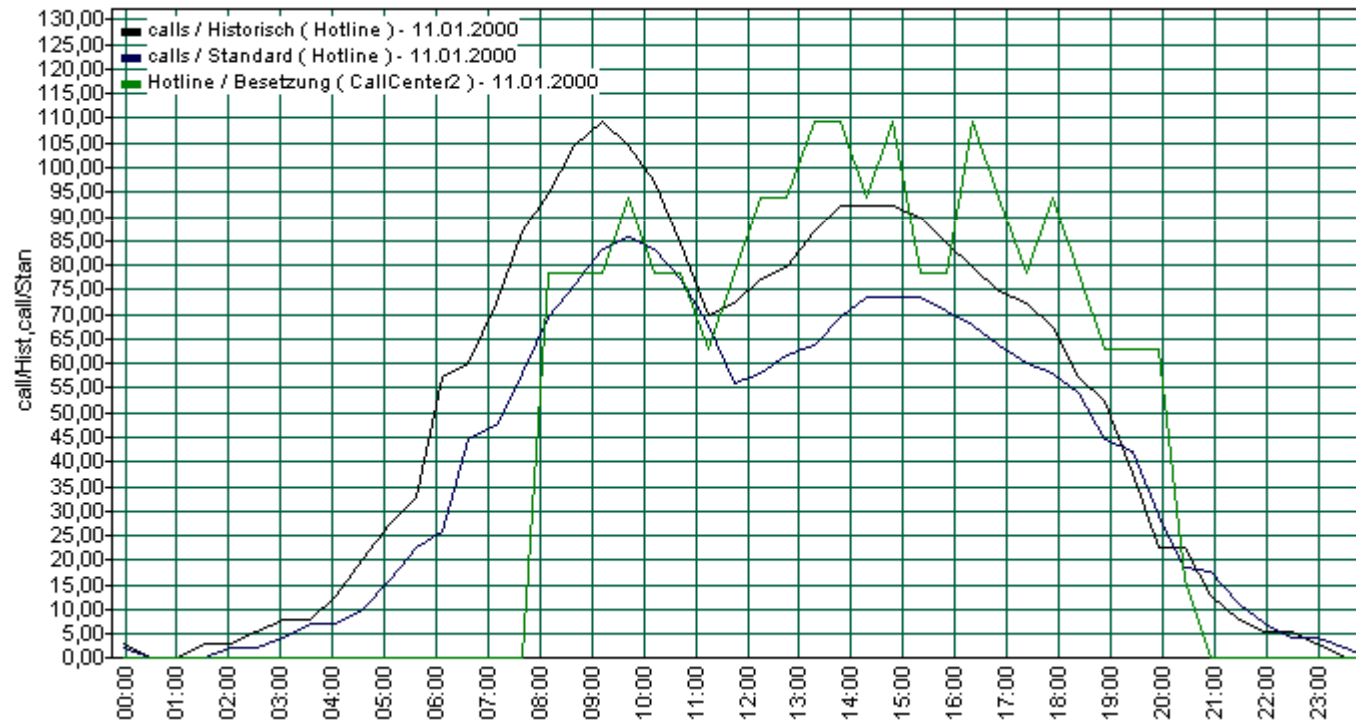


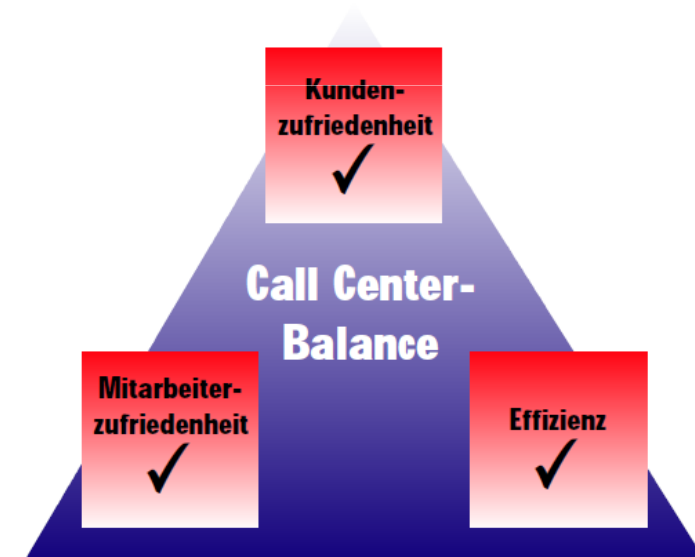
Abbildung über eine typische Situation in einem Inbound-Call Center

Die **Arbeitszeit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Häufigkeit der Telefonanrufe stimmen nur selten überein.

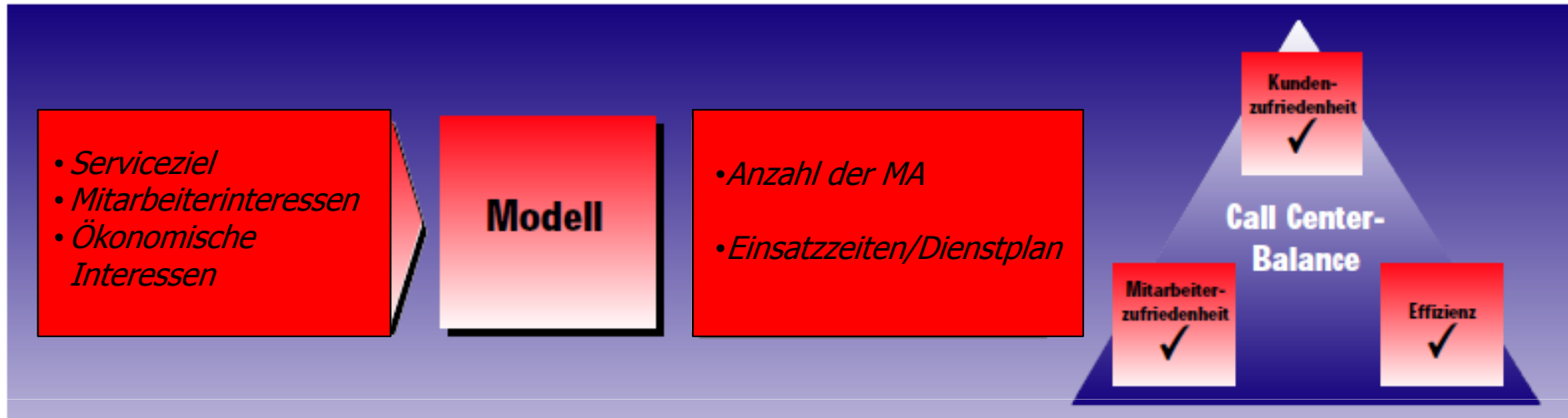


Kapazitätsplanung ist die Vorausschau auf das Verhältnis zwischen MitarbeiterInnen-Auslastung (also auch MitarbeiterInnen-Zufriedenheit) und Erreichbarkeit (also auch Kundenzufriedenheit)

Dabei ist der Service-Level nicht das einzige Kriterium.



Ziel der Kapazitätsplanung im Call Center ist es, die Balance der drei Komponenten her-zustellen.



Wirkungszusammenhänge zum Erreichen der Call Center-Balance.

Je besser es gelingt, „gute“ Modelle zu finden, um die Anforderungen unter einen Hut zu bringen, umso höher wird (auch) die Mitarbeiterzufriedenheit sein.



Wirkungszusammenhänge zum Erreichen der Call Center-Balance.

Das heißt Einflußnahme auf die Modellbildung:

- **Wie gehen welche erhobenen Kennziffern in das Modell ein?**
- **Wie werden diese Kennziffern erhoben?**
- **Sind die erhobenen Kennziffern „richtig“?**
- **Gibt es andere Kennziffern, die auch in das Modell eingehen sollen/müssen?**

Thesen zur Arbeits(zeit)gestaltung (I)

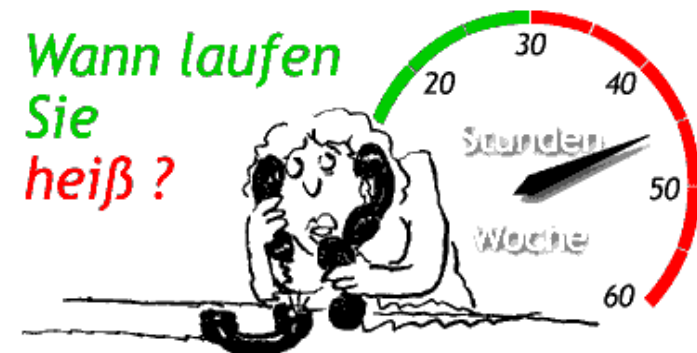
Es ist selbstverständlich, daß gesetzliche (und/oder tarifvertragliche) Regelungen eingehalten werden!

Nicht (tarif-)rechtlich geregelte Eckpunkte der Arbeitszeitgestaltung werden betriebsspezifisch geregelt!

Betriebliche Vereinbarungen verknüpfen sinnvoll Regelungen der Arbeitszeitgestaltung mit Fragen des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Qualifizierung und der Arbeitsorganisation!

Es geht um einen fairen Interessenausgleich zwischen den Anforderungen an einen qualitativ hochwertigen Call Center Betrieb und den individuellen Arbeitszeitinteressen der Beschäftigten!

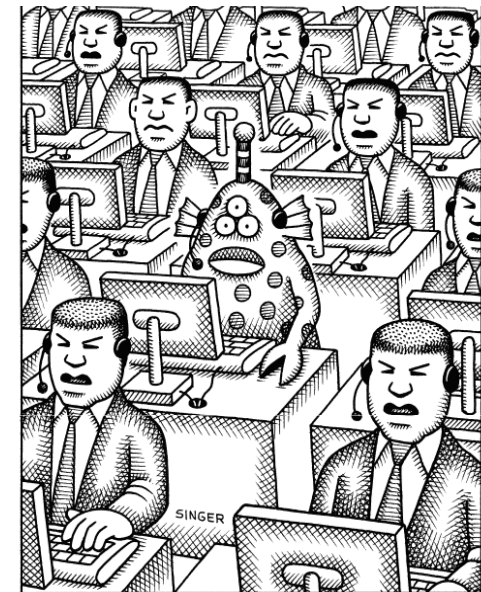
Ein entsprechender Kompromiss ist in einem beteiligungsorientierten Verfahren möglich!



Arbeit **FAIR**teilen

Wenn es um den Zusammenhang von Arbeitszeitgestaltung und Kapazitätsplanung geht, ...

- was erwartet Ihr?
- was befürchtet Ihr?
- was fordert Ihr?



Erwartungen und Forderungen:

- Gute Teamleitung
- Tauschmöglichkeiten untereinander
- Arbeitsgruppe „Schichtplan“ kümmert sich
- Urlaubsplanung
- Betriebsvereinbarung zu Arbeitszeit und Urlaubsplanung
- Tägliche Mindestarbeitszeiten
- Fester Prozentsatz „darf“ im Urlaub sein
- Feste Vorausplanung für 6 Wochen
- 12 Wochen Vorlauf für Wochenenddienste/Feiertage
- Umfrage bei den Beschäftigten
- Ganzjahres-Schichtplan

Erwartungen und Forderungen:

- Begrenzung der Anfangszeit-Verschiebung von Tag zu Tag
- Begrenzt variable Startzeit (Korridor)
- Beachtung von Ausschlußzeiten
(persönliches Umfeld, anderweitige individuelle Verpflichtungen, Zweit-Job, ...)
- Begrenzung von Mehrarbeit und Überstunden