

## Projektreport DL01

# Nach der Bereichszusammenlegung: „Mitwachsende“ Schichtpläne

### Ausgangssituation

Die **Raiffeisen Informatik GmbH** ist größter österreichischer IT-Service Provider und bietet professionelle IT-Dienstleistungen für Großkunden im In- und Ausland an. 2008 wurden rund 470 Mio. Euro Umsatz gemeinsam mit Tochterunternehmen durch IT Operations, Outsourcing, Security Services, IT & Software Consulting, Output Services und Client Management erwirtschaftet. Eine Neuorganisation von Command Center und Kundenzone 2007 brachte neue Prozesse, Technologien, Infrastruktur, räumliche Änderungen und eine Zusammenlegung von Bereichen mit sich.

### Projektziel

Ziel des Projektes war es, Schichtmodelle einzuführen, wodurch weiterhin das **Rund-um-die-Uhr Angebot** für alle Services, Produkte und Lösungen des Eventmanagements der Raiffeisen Informatik an einer Stelle sichergestellt wird. Gleichzeitig sollten die Verfügbarkeit erhöht, die **MTTI (Mean Time to Identify)** verkürzt und die Betriebszeiten (vor Ort) ausgeweitet werden. Durch die Bereichszusammenlegung waren unterschiedliche Ausbildungsniveaus zu berücksichtigen.

Aus Kostengründen musste die Gestaltung der Arbeitszeitmodelle ohne Personalzuwachs geplant werden, um die Erwartungen des Kunden (Ing. Peter Jaeckel, Abteilungsleiter Data Center) zu erfüllen. Die Schichtmodelle sollten den rechtlichen Vorgaben entsprechen, Wünsche der Beschäftigten berücksichtigen und eine gleichmäßige Verteilung der Dienste in einem regelmäßigen Zyklus erlauben.

### Vorgehen

Da die Standardmodelle aus der Industrie und Wirtschaft den spezifischen Anforderungen (Qualifikationsmatrix, Bereitschaftsregelung für Wochenenden und Feiertage) nicht gerecht werden konnten, wendete sich das Unternehmen

an Arbeitszeitspezialisten. **XIMES** schlug im Beratungsprojekt eine geänderte Methodik vor:

- + Kategorisierung des Mitarbeiter-Know-How
- + Erhebung der notwendigen Besetzungstärke in den einzelnen Schichten und Bereitschaften
- + Generierung möglicher Varianten mit der Software **SHIFT•PLAN•ASSISTANT [SPA]** und Diskussion in der Arbeitsgruppe
- + Auswahl von 1-2 Varianten auf Basis der mitgelieferten Informationen (z.B. Lage, Verteilung der Freizeitblöcke) durch die Arbeitsgruppe
- + Verfeinerung um ein Reservekonzept für eine flexible Urlaubsplanung

Der Kunde schätzte die Systemunterstützung bei der Schichtplanung sehr. In **XIMES** fand **Raiffeisen Informatik GmbH** eine moderne Alternative zu den bisher verwendeten Tools für die Planverwaltung und entschied sich für das Produkt **SHIFT•PLAN•ASSISTANT [SPA]**.

In internen Schulungen wurden die Mitarbeiter mit der neuen Applikation vertraut gemacht. Ausgehend vom Modell kann der **[SPA]** den jeweiligen Gegebenheiten und Anforderungen immer wieder angepasst werden. Die neuen Pläne konnten auch im SAP abgebildet werden. Dies ermöglicht eine durchgehende Personalerfassung und Planung.

### Ergebnisse

Der **[SPA]** ist das zweite Jahr bei Kurt Jelencsits (Gruppenleiter Command Center) im Einsatz. Neben der Erstellung der Soll-Pläne werden die Urlaubsplanung und kurzfristige Einsatzpläne im System verwaltet. Die eingebauten Rechtsprüfungen sorgen dafür, dass Umplanungen nicht zu einer Minderung von Ruhezeiten etc. führen. Der Schichtplan ist jederzeit flexibel den Rahmenbedingungen anpassbar.

