

## Projektreport DL02

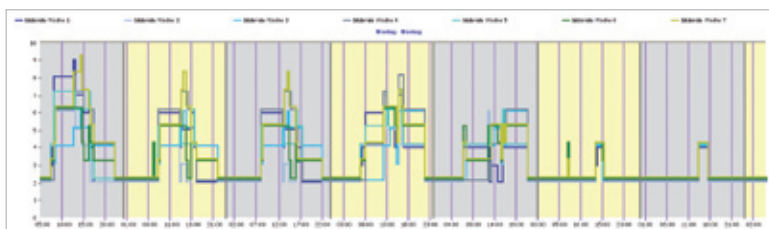
# Systematisierte vereinfachende Schichtplanung im »s ServiceCenter«

### Ausgangssituation

Das größere Call Center **s ServiceCenter** in Wien hatte für eine kleine Gruppe von Beschäftigten ein Arbeitszeitmodell mit Nachtschichteinsätzen in Betrieb. Bei den Beschäftigten handelte es sich um 6 Vollzeitkräfte mit 40 Stundenverträgen sowie 8 Teilzeitkräfte mit 35 bzw. 30 Stundenverträgen.

der Besetzung aufwies. Das bestehende Modell operierte mit 18 verschiedenen Beginn- und Endzeiten und teilte jede Person etwas anders ein.

Zur Vereinheitlichung wurden in der Arbeitsgruppe alternative Dienste entwickelt und um den Abwesenheitsfaktor für Urlaub, Krankheit, Schulung, etc. aufgeschlagen. Anschließend wurden drei verschiedene Schichtmodelle entwickelt,



	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Woche 1	T2	T2	T2	T3		S2	S2
Woche 2	N2	N2	N2	N2			
Woche 3		T2	T2	T2		T1	T1
Woche 4	T2	T2	T2	T2			
Woche 5		T2	T2	T2	N1	N1	N2
Woche 6				T2	T2		
Woche 7	S1	S1	S1	S1	S1		

Beim s ServiceCenter existierte ein Schichtmodell mit zwei Schwachpunkten: Zum einen wurden die von Unternehmensseite erforderlichen Zeiten – vor allem in der Nacht – nur bedingt abgedeckt; zum anderen waren die Beschäftigten mit dem System unzufrieden, da sie sich

- + mehr Erholungsphasen nach Nachteinsätzen wünschten,
- + und Teilzeitkräfte lieber mehr Stunden am Tag arbeiten wollten, um weniger Tage in der Woche kommen zu müssen.

die sich nur in der Abfolge von Arbeit und Freizeit unterschieden und folgende Punkte abdeckten:

- + betrieblich erforderliche Rahmenbedingungen
- + 8 verschiedene Beginn- und Endzeiten
- + faire Verteilung der Einsätze über 7 Wochen innerhalb der Voll- bzw. Teilzeitkräfte
- + Reservekonzept für Ausfälle
- + rechtliche Rahmenbedingungen

### Projektziel

Ziel des Projektes war es, eine gleichmäßige Abdeckung zu gewährleisten und eine regelmäßige und gleiche Schichtfolge unter Berücksichtigung der Wünsche der Beschäftigten zu erstellen.

### Ergebnisse

Eingeführt wurde ein neues Modell für Vollzeitkräfte: Dieses garantiert nach den Nachtblöcken 3 oder 4 Ausruhtage und verteilt die Wochenendfreizeit regelmäßig. Teilzeitkräfte arbeiten nach dem gleichen Modell, allerdings weniger Tagschichten, wodurch auch den Wünschen dieser Beschäftigungsgruppe nachgekommen werden konnte.

### Vorgehen

In einer Arbeitsgruppe unter Einbindung der Personalleiterin, des Bereichsleiters sowie Betriebsrates wurden zuerst die betrieblichen Rahmenbedingungen für die notwendige Besetzung festgelegt und diskutiert.

Diesen benötigten Zeiten wurde das bestehende Schichtmodell gegenübergestellt, das – vor allem unter tags – starke Schwankungen in

Das Modell wird von den Beschäftigten sehr gut angenommen und erfüllt die betrieblichen Rahmenbedingungen.