

# Maßgeschneiderte Schichtpläne nach Bereichszusammenlegung, die „mitwachsen“

## Auf Qualifikationsmatrix abgestimmte Schichtpläne

### Die richtige Qualifikation zur richtigen Zeit

## Optimierte Schichtpläne verbessern die Servicequalität nach Bereichszusammenlegung

### Ausgangssituation

Die **Raiffeisen Informatik GmbH** ist Österreichs größter IT-Service Provider und bietet professionelle IT-Dienstleistungen für Großkunden im In- und Ausland an. 2007 wurden rund 440 Mio. Euro Umsatz gemeinsam mit Tochterunternehmen durch IT Operations, Outsourcing, Security Services, Software Solutions Output Services und Client Management erwirtschaftet. Eine Neuorganisation von Leitstand und Kundenzone 200X brachte neue Prozesse, Technologien, Infrastruktur, räumliche Änderungen und eine Zusammenlegung von Bereichen mit sich.

### Projektziel

Ziel des Projektes war es, Schichtmodelle einzuführen, die ein Rund-um-die-Uhr Angebot für alle Services, Produkte und Lösungen des Eventmanagements an einer Stelle im Haus sicherstellen. Gleichzeitig sollten die Verfügbarkeit erhöht, die MTTI (Mean Time to Identify) verkürzt und die Betriebszeiten (vorort) ausgeweitet werden. Durch die Bereichszusammenlegung waren einerseits unterschiedliche Ausbildungsniveaus zu berücksichtigen und andererseits dauert die Verbreiterung der Qualifikation wegen der hohen fachlichen Anforderungen auch lange. Letzteres führte in der Vergangenheit zu vielen Überstunden einzelner, die zur Kostenreduktion abgebaut werden sollten, und verbot auch die Gestaltung von Arbeitszeitmodellen mit Personalzuwachs. Die Schichtmodelle sollten rechtlichen Vorgaben entsprechen, Wünsche der Beschäftigten (möglichst lange „Freizeitblöcke“) berücksichtigen und eine Integration dienstzugeleiteter Mitarbeiter (gleichmäßige Verteilung der Dienste in einem regelmäßigen Zyklus) erlauben.

### Vorgehen

Nach einigen Versuchen, Standardmodelle aus der Industrie und Wirtschaft unter Einbindung von Beratern zu übertragen, die den spezifischen Anforderungen (Qualifikationsmatrix, Bereitschaftsregelung für Wochenenden und Feiertage) nicht gerecht werden konnten, suchte das Unternehmen nach Arbeitszeitspezialisten.

XIMES schlug im Beratungsprojekt eine geänderte Methodik vor:

- Kategorisierung des Know-Hows der Mitarbeiter
- Erhebung der notwendigen Besetzungsstärke 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 und Verteilung der Freizeitblöcke) durch die Arbeitsgruppe
- Verfeinerung um ein Reservekonzept für eine flexible Urlaubsplanung

Der Kunde schätzte die Systemunterstützung bei der Schichtplanung sehr und erwartete auch für die nächsten Jahre einige Modelländerungen. Nachdem er zusätzlich schon länger auf der Suche nach einer Alternative zu Excel für die Planverwaltung war, beschloss er den Ankauf des shift plan assistant [spa]. An der internen Schulung nahmen 5 Personen aus Fachbereich, Betriebsrat und Personalbüro teil. Die Planer verfeinerten ihr Modell und das Personalbüro bildete die neuen Pläne im SAP ab.

### Ergebnisse

Der shift plan assistant [spa] ist bereits seit 2 Jahren im Einsatz und die Zuständigen haben ihr Modell bereits einige Male an die geänderten Qualifikationen angepasst. Neben der Erstellung der Soll-Pläne werden auch die Urlaubsplanung und die kurzfristigen 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.

Ximes SPA - MetaFrame Presentation Server Client  
 SPA - Jahresplan\_20080401-200905024\_überarbeitet\_It BY\_Original.pln

Datei Bearbeiten Ansicht Schichtplan Extras Fenster Hilfe  
 Vollansicht Ansicht: (Gesamt) Zeige: Arbeitszeiten alle Wochen Planlänge: 50 Woche(n)

Jahresplan\_20080401-200905024

Gruppe	1							2							3						
	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do			
Toth	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1			
Ion	53	53	53	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	U1	U1	U1	U1				
Hitz	U2	U2	3	5	5	3	3							U1	U1						
Oberndorfer	3	3	3	6	6	2	2	2	2	2	2	2	2	U1	U1	U1	U1				
Gangl	3	3	3	3				2	2	2	2	2	2	U1	U1	U1	U1				
Jung	1	1	1	1					3	3	3	3	Uw5	5	2	2	2				
Bauer	+	1	1	1	141	141	2	2	2	2	3	5	5	3	3						
Mirk	1			1	4	4	3	3	3	3	3	7	7	2	2	2	2				
Gritz	1	1	1	1			3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2				
Fritz	1	1	1	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1				
Tscherwenka	U2	U2	U2	U2			+	+	1	1	1	1	141	141	3	3	3				
Unfährer	2	2	2	2			1	1	1	1	1	1	-6	-6	2	2	2				
Lang	3						1	1				5U1	4	4	3	3					
Steindl	2	2	2	2			1	1	1	1	1	1		3	3	3	3				
Amin	2	2	2	2			1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3				
Youssef	2	2	2	2			+	1	1	1	1	1	151			3	3				

Besetzungsstärken

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	-2	1	1	1	1	/	/	2	2	2	2	1	/	/	1
2	-3	1	1	1	1	/	/	1	2	2	1	1	/	/	1
3	-3	1	1	1	1	/	/	1	1	1	1	1	/	/	1
4															

Gruppeninformationen

Gruppe	MA	Saldo Vorperiode	Sol-WAZ	WAZ	+/- h inkl. Saldo Vorperiode	Einsätze pro Woche		Gesamte Einsätze	Einsätze				
						Durchschn. Nutzung	Maximale Nutzung		1	2	3	4	5
Toth	1		38:30	40:12	102:15	4,87	5,07	304	64	77	72	14	12
Ion	1		38:30	39:03	32:57	4,83	5,10	306	65	70	71	15	12
Hitz	1		38:30	40:22	111:57	4,88	5,12	307	56	71	74	13	13
Oberndorfer	1		38:30	39:24	54:03	4,82	5,12	307	49	61	71	14	16