



Informationen zum Forschungsprojekt

FREQUENZ – Personalmanagement Call Center und Handel

Auftraggeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung bmb+f

Projekträger: DLR-Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, Förderkennzeichen 01HR9924

Projektpartner: B+S Integrative Unternehmensberatung, Bonn
IAT Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen

Laufzeit: Anfang Februar 2000 bis Ende Januar 2002

Projektziele: Ziel ist, die aktuellen Personalmanagement-Strategien gemeinsam mit den beteiligten Kooperationsunternehmen zu analysieren, zu diskutieren und zu bewerten. Dabei sollen u.a. auch Konzepte, die in starkem Maße auf Flexibilisierung des Personaleinsatzes zielen, mit anderen Konzepten verglichen werden, die eine hohe Dienstleistungsqualität und eine partizipative Arbeitsorganisation in den Mittelpunkt stellen.

Das Projekt soll dazu beitragen, mehr Transparenz über die vorherrschenden Personalmanagement-Strategien insbesondere im Bereich Call Center zu schaffen sowie Verfahren zur Bewertung ihrer Effizienz zu entwickeln und zu erproben. Durch die Einbeziehung des Handels wird ein branchenübergreifender Erfahrungsaustausch ermöglicht, der zusätzliche Anregungen für Verbesserungen liefern kann.

Unternehmen: Die Durchführung der Studie wird in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Unternehmen durchgeführt. Für den Bereich Call Center fand eine breit angelegte Erhebung in folgenden Call Centern statt: Comdirect Quickborn, DAK Köln, DAK Düsseldorf, DAK Hamburg, DKV Köln, Gerling Köln, Henkel Düsseldorf, Hess Natur Butzbach, Meister Communications Ingolstadt, Otto Versand Berlin, Otto Versand Hamburg, Otto Versand Leipzig, Sparda St. Ingbert, Supercall Parching, Talkline Schwerin, TAS Mülheim, TDM Sarstedt, Tekomedia Bochum, TSG Köln, twenty 4 help Dortmund.

Arbeitskreis: Im Rahmen des Projektes wurde der Arbeitskreis „Personalmanagement im Call Center „ gegründet. In diesem Forum findet die Diskussion der Forschungsergebnisse und ein intensiver Erfahrungsaustausch zu relevanten Themen des Personalmanagements statt. In drei Arbeitsgruppen werden weitergehende Forschungsinhalte festgelegt und konzipiert.

AG 1: Strategisches Personalmanagement, Leitung: Joachim Bochberg, Henkel

AG 2: Operatives Personalmanagement, Leitung: Eva Schmitz, B+S Bonn

AG 3: Human Resources Management, Leitung Stephan Wenn, Gerling

Projektlauf: Basiserhebung in den Kooperationsunternehmen Juli bis September 2000
Imagebefragung in den Kooperationsunternehmen Juli bis September 2000
Mitarbeiterbefragung Mai 2001
Teamleiterbefragung Mai bis Juli 2001

Ergebnisse: Die Ergebnisse der Studie werden fortlaufend einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

Bisherige Veröffentlichungen:

Literaturanalyse des IAT „Call Center–Entwicklungsstand und Perspektiven“, IAT 09/2000

Eva Schmitz: „Erste Etappe gestartet“, TELETALK 04/2000

Eva Schmitz: „Der Mythos von der Auslastung“, TELETALK 09/2000

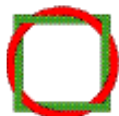
Ulrich Brützel: „Innovative Personalmanagement-Lösungen“, TELETALK 10/2000

Eva Schmitz: „Effektives Personalmanagement in Call Centern“, Jahrbuch CC Trend 2001

Claudia Rehmann: „Im Fokus der Forschung“, TELETALK 04/2001

Homepage: Der aktuelle Projektstand inkl. aller Veröffentlichungen und Zwischenergebnisse ist im Internet abrufbar (<http://www.bunds-bonn.de/Forschungsprojekt>).

Kontakt: B+S Unternehmensberatung, Spreestr. 16 a, 53127 Bonn, Tel: 0228/987 5010-11, Fax: 0228/987 5812, Email: eva.schmitz@bunds-bonn.de, ulrich.bruetzel@bunds-bonn.de



Informationen zum Forschungsprojekt FREQUENZ – Personalmanagement Call Center und Handel

Erhebung zur Personalbedarfsplanung und Personaleinsatzplanung

Zielstellung:

Strategische Entscheidungen zur Personalbedarfsplanung und Personaleinsatzplanung haben im Call Center und Kundencenter gravierende Auswirkungen auf die Produktivität, die Servicequalität und die Mitarbeiterzufriedenheit. Dies hat die Basiserhebung im Forschungsprojekt „Frequenz“ noch einmal sehr deutlich gemacht. Sowohl die zur Verfügung gestellten Personalkapazitäten, als auch die Gestaltung der Schichtplansysteme bestimmen in hohem Maße wichtige Prozess wie Arbeitsorganisation und Mitarbeiterführung.

Aus diesem Grunde hat die Arbeitsgruppe „Strategisches Personalmanagement“ die Durchführung dieser Erhebung beschlossen, um weitere Erkenntnisse über die verschiedenen Verfahren und Instrumente zu gewinnen, die in der Personalbedarfsplanung und Personaleinsatzplanung eingesetzt werden

Die Erhebung ermöglicht ein umfassendes Benchmarking zum Thema Personalbedarfsplanung und Personaleinsatzplanung. Die Ergebnisse werden den Partnerunternehmen zeitnah zur Verfügung gestellt und im Rahmen des Forschungsprojektes „Frequenz“ veröffentlicht.

Zielgruppe: Manager und Personalplaner in Call Centern und Customer Care Centern, die Teilnahme ist kostenfrei

Durchführung:

- Konzeption und organisatorische Planung: B+S Bonn, Ulrich Brützel
- Abstimmung und inhaltliche Überarbeitung: AG Strategisches Personalmanagement
- Layout, Druck und Verteilung / Versand: B+S Bonn
- Verteilung und Abwicklung in den Unternehmen: intern durch jeweiligen Koordinator vor Ort
- Fragebogensammlung und Gesamtkoordination: B+S Bonn, Ulrich Brützel

Inhalte:

- Leistungsspektrum Ihres Call Centers / Customer Care Centers
- Zeitanteile, die für die Erledigung der verschiedenen Tätigkeiten und Aufgaben im CC
- Verkehrsdynamiken in Ihrem CC und CCC
- Verfahren und Instrumente für die Berechnung des Personalbedarfs
- Personaleinsatzplanung in Ihrem CC
- Informationen, Tools oder Hilfsmittel für die Planung des Personaleinsatzes

Auswertung:

- Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse: B+S Bonn
- Erste Diskussion der Ergebnisse: Arbeitsgruppe „Strategisches Personalmanagement“
- Veröffentlichung der Ergebnisse (Artikel, Internet, Broschüre): B+S Bonn
- Kommentierung der Ergebnisse: Arbeitsgruppe „Strategisches Personalmanagement“

Kontakt: Dipl.-Psych. Ulrich Brützel, B+S Unternehmensberatung, Spreestr. 16 a, 53127 Bonn, Tel: 0228/987 5010, Fax: 0228/987 5812, Email: ulrich.bruetzel@bunds-bonn.de