



interflex

Aus Daten werden Werte

Unitymedia
Internet, Telefon & TV

Das volle Programm der Personallogistik

Der Kabelnetzbetreiber Unitymedia setzt mit SP-Expert eine Fülle fachlicher Anforderungen erfolgreich um



Foto Unitymedia

Die rasante Entwicklung in der modernen Welt der Kommunikation und Medien bietet immer neue Möglichkeiten für Verbraucher und Unternehmen. Gleichzeitig wächst die Herausforderung, mit den Entwicklungen Schritt zu halten und individuell für sich zu nutzen. Unitymedia versteht sich in diesem Spannungsfeld als Partner, der die vielfältigen Möglichkeiten in konkrete Lösungen übersetzt und seinen Kunden schnell, einfach und zuverlässig zur Verfügung stellt. Voraussetzung dafür ist eine Unternehmenskultur permanenter Veränderung und Verbesserung, die sich aus fortwährender Optimierung der Arbeitsabläufe und IT-Investitionen speist. Eine wichtige Rolle fällt dabei mittlerweile SP-Expert zu. Denn mit Hilfe dieser Software für die Personaleinsatzplanung gelingt es Deutschlands zweitgrößtem Kabelnetzbetreiber, das Workforce Management standortübergreifend zu vereinheitlichen. Dabei deckt das Unternehmen über die reine Personaleinsatzplanung hinaus eine große Bandbreite fachlicher, branchenspezifischer Anforderungen ab – von diversen Sonderregelungen in der Zeitwirtschaft bis hin zum zentralisierten Intraday-Management. Das macht sich durch messbare Einspareffekte und eine nochmals gesteigerte Planungs- und Servicequalität bezahlt.

In Nordrhein-Westfalen und Hessen ist Unitymedia heute in Millionen Haushalten ein gern gesehener Dauergast. Schließlich betreibt das Unternehmen von der Zentrale in Köln aus eines der modernsten und größten zusammenhängenden Kabelnetze in ganz Europa und punktet im Wettbewerb mit einem vielfältigen Portfolio von Breitbanddiensten, die TV, Internet und Telefon aus einem Anschluss liefern. Gefragt ist in diesem Markt mit seinen kurzen Produktzyklen neben hoher Innovationskraft vor allem eine ebensolche Servicequalität. So kamen die Verantwortlichen bei Unitymedia frühzeitig zu der Überzeugung, die zuvor Excel-basierte und deshalb recht starre und limitierte Personaleinsatzplanung auf ein modernes Workforce-Management-System umzustellen.

Große Bandbreite spezieller Fachanforderungen als besondere Herausforderung

Die Wahl fiel letztlich auf ein Angebot von Interflex: „SP-Expert konnte den geforderten Funktionsumfang beginnend mit dem Forecasting und der Jahresbudgetierung über die Langzeit- und Feinplanung sowie das Intraday-Management bis hin zur Zeiterfassung aus einer Hand abdecken und brachte zudem die Flexibilität mit, sich an individuelle Prozessmodelle und Besonderheiten anpassen zu lassen. Zum Beispiel an das komplexe Geflecht von Zeitwirtschaftsregelungen, die wir aufgrund der vielen verschiedenen Unternehmenseinheiten, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen zu berücksichtigen haben. Zudem hatten sich mehrere Kollegen bereits bei früheren beruflichen Stationen von den Qualitäten der Software im praktischen Einsatz überzeugt“, erläutert Peter Basse, der bei Unitymedia als Manager die zentrale Planung und Steuerung des Kundenservice verantwortet.

Große Bandbreite spezieller Fachanforderungen als besondere Herausforderung

- Jahresbudgetierung und -planung
- abgestuftes Forecasting für verschiedene Zeiträume (Jahr, 14 Tage, untertäglich) und diverse Kommunikationskanäle (Anruf, E-Mail, Fax etc.)
- Personaleinsatzplanung mit klarer Trennung zwischen Grob- und Feinplanung
- Parallele mitarbeiterabhängige Zeiterfassung über Employee-Self-Service-Technologien und die Telefonanlage
- Zeitwirtschaft unter Berücksichtigung ganz unterschiedlicher Arbeitszeitregelungen, Tarifverträge und Betriebsregelungen



interflex

Aus Daten werden Werte

Unitymedia
Internet, Telefon & TV



Foto Unitymedia

Eine Investition, die sich rechnet

Seit 2008 nun vereinheitlicht der Kabelnetzbetreiber mit SP-Expert die Einsatzplanung für rund 600 Beschäftigte an zwei Standorten in einem zentralen System und schöpft dabei den breiten Flexibilitätsspielraum der Lösung aus. Ein zentrales Forecasting für die Schichtarbeit, das von Jahresprognosen ausgeht, wird sukzessive auf zwei Wochen oder untertäglich verfeinert und verplant in Viertelstunden-Intervallen alle Anfragen per Anruf, Brief, Fax und E-Mail. Die klare Trennung von Grob- und Feinplanung erweist sich hierbei als besonders hilfreich. Mit einem Planungsmodell, das jeden Servicemitarbeiter lange im Voraus informiert, wann er eher früh oder spät arbeiten muss, lassen sich die genauen Schichtzeiten kurzfristig und bedarfsgerecht mit der Feinplanung liefern. Beschäftigte nutzen die größere Transparenz bei der Schichtplanung, um ihre persönliche Work-Life-Balance zu verbessern. Ziel ist, eine größere Mitarbeiterzufriedenheit und eine gesteigerte Motivation zu erreichen. Die Zeiterfassung erfolgt, mitarbeitergruppenabhängig über das Web-Terminal von SP-Expert am PC oder über die Telefonanlage. Das Workforce Management wird als ein lebendiges System begriffen, das ständig weiterentwickelt wird. Gerade deshalb weiß es das Projektteam von Unitymedia zu schätzen, auch aktiv in die (branchenspezifische) Weiterentwicklung von SP-Expert eingebunden zu werden. Unter anderem bei der Weiterentwicklung des TIS-Forecasts oder bei neuen Planungsoptimierern.

Verbesserungen bei der Erreichbarkeit, Durchlaufzeit und Service-Level durch kürzere Bearbeitungszeiträume und bessere Abdeckung pro Planungsbereich und Planungszyklus

So mehren sich die Indizien, dass für Unitymedia die Vereinheitlichung der Systemlandschaft für die zentrale Planung und Steuerung der richtige Weg war. „Zum einen konnten wir zeitaufwendige Routine-Aufgaben wie zum Beispiel die Zuschlagermittlung automatisieren. Zum anderen haben wir mit dem neuen Planungs- und Forecast-Werkzeug sowohl die Erreichbarkeit und die Durchlaufzeiten von Backoffice-Kontakten als auch die Service-Levels signifikant verbessert, was sich in der Kundenzufriedenheit bemerkbar gemacht hat. Starre Touren mit festen Teams gehören der Vergangenheit an – wir können heute wesentlich flexibler und bedarfsgerechter reagieren“, unterstreicht Peter Basse und verweist darauf, dass auch die Innovationspartnerschaft zwischen Unitymedia und Interflex erste Früchte getragen hat: „Dank der Optimierungs-Lösung, die wir gemeinsam auf Grundlage des Standardsystems entwickelt haben, ist die Rechenzeit pro Planungsbereich von acht Stunden auf knapp 15 Minuten gesunken. Das sind nur noch drei Prozent des ursprünglichen Arbeitsaufwandes. Bei der manuellen Nachbearbeitung fällt die Ersparnis sogar noch eklatanter aus.“ Bei der Unitymedia konnte diese Bearbeitungszeit pro Planungsbereich und Planungszyklus von zwei Tagen auf zwei bis drei Stunden reduziert werden. Dadurch verbesserte sich die Abdeckung der Schichten um durchschnittlich zehn bis fünfzehn Prozent.

Eine Investition, die sich rechnet:

- Einspareffekte durch die Automatisierung von Routine-Aufgaben in der Personaleinsatzplanung
- bedarfsgerechte Budget- und Personalbestandsplanung dank präziserer Langzeit-Prognosen
- flexiblere Einsatzplanung durch Intraday-Management und exakte kurzfristige Forecasts
- besser informierte und zufriedener Mitarbeiter
- verbesserte Service-Levels
- bessere Erreichbarkeit und kürzere Durchlaufzeiten bei Back-Office-Kontakten
- höhere Kundenzufriedenheit und -loyalität