



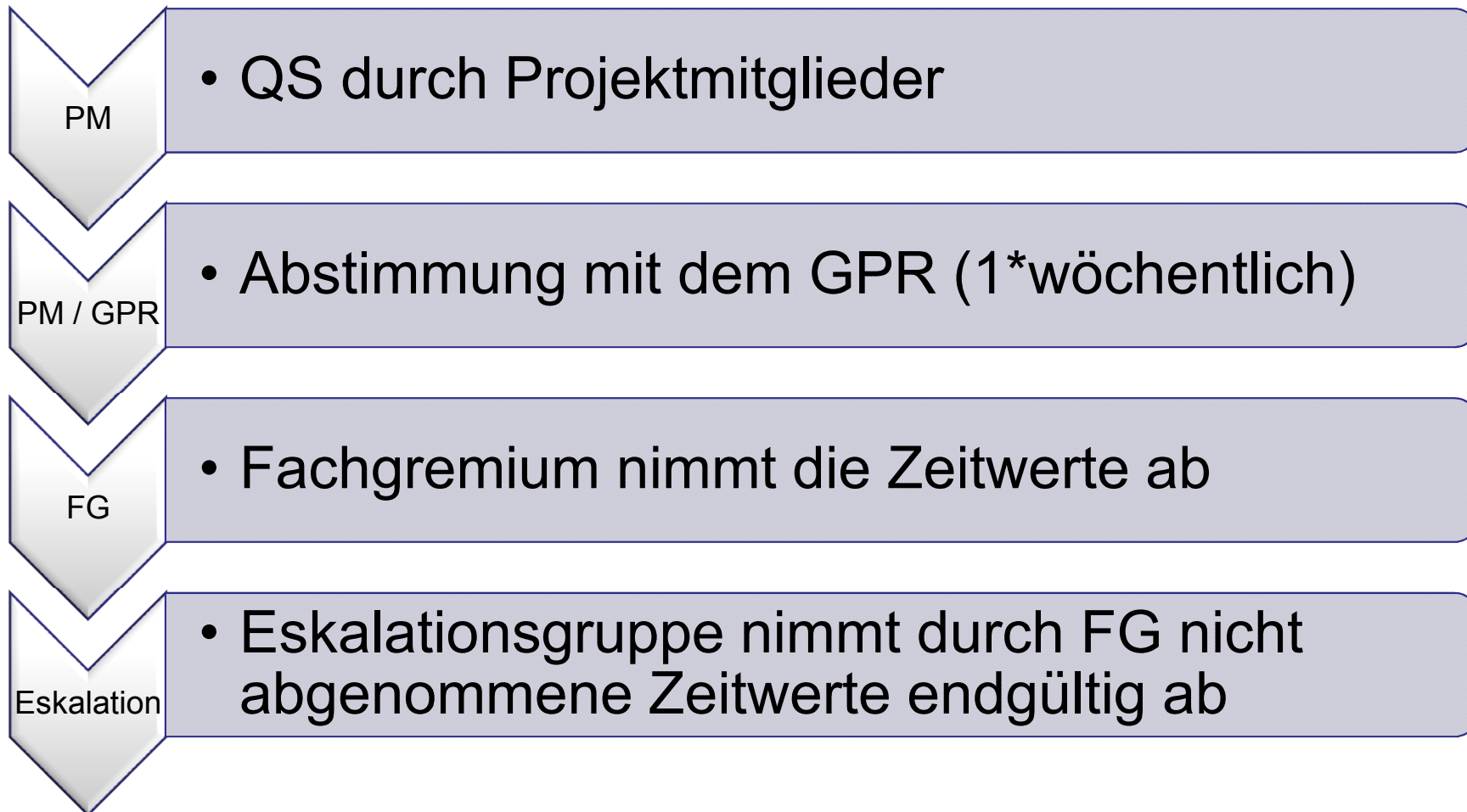
*wir können. sympathisch anders.*



## **ibo Personalbemessung**

**Empfehlung für ein Vorgehen bei  
der Qualitätssicherung**

## Vorgehen Qualitätssicherung



## QS durch die Projektmitglieder

- Die Mitglieder des Projektteams nehmen anhand verschiedener Qualitätskriterien eine Prüfung der Daten auf Auffälligkeiten vor.
- Dabei gilt der Grundsatz vom Groben ins Detail

a) Gesamtauswertung Auswertungstool der Stoppuhr:

Auffälligkeiten:

- Aufgaben mit besonders hohen oder niedrigen Mengen
- Aufgaben ohne Mengen
- Max. BZ > 1 Arbeitstag
- Min BZ < 10 Sekunden
- Anzahl Arbeitsplätze entspricht nicht der erwarteten Anzahl
- Anzahl Erhebungswerte weicht deutlich von der Summe der Mengen zu dieser Aufgabe ab

## QS durch die Projektmitglieder

b) Prüfung der Aufgaben mit den unter a) beschriebenen Auffälligkeiten über die Registerseite Aufgabendetails im Auswertungstool der Stoppuhr

c) Prüfung des unter b) auffälligen Arbeitsplatzes auf der Registerseite Arbeitsplatzdetails, um den Fehlerhaften Wert zu untersuchen.

- Prüfung, ob eine Bemerkung zu Aufgabe hinterlegt worden ist
- Beurteilung (nach 4-Augen-Prinzip), wie der Wert behandelt wird (Menge zählen Ja/Nein, Datensatz aus der Berechnung ausschließen, Nacherfassen/Korrigieren durch den Anwender?)

d) Dokumentation der getroffenen Maßnahme

## QS mit der Personalvertretung

- Besprechung der unter d) dokumentierten Maßnahmen
- Eventuell Anpassung der vorgenommenen Maßnahmen inkl. Dokumentation

Aufgabe	Arbeitsplatz	Datum	In Berechnung einschliessen	Menge zählen	Menge	Erfasste BZ	Begründung
1.1.2	ibo0015	12.01.2009 10:10:44	N	Y	1	00:01:23	laut Anwender falsche Aufgabe gewählt
		12.01.2009 10:13:32	N	Y	100	00:01:55	zu hohe Menge
1.1.3	ibo0014	12.01.2009 10:41:25	gewählt	N	1	00:01:20	Aufgabe kam im Zeitraum nicht vor
	ibo0020	15.01.2009 13:58:20	gewählt	Y	1	00:00:30	Aufgabe kam im Zeitraum nicht vor

## Erhebungswerte – Bereitstellung der Werte für das Fachgremium

- Export der Stoppuhrwerte in die ibo Personalbemessung
- Bereitstellung der gewichteten Bearbeitungszeiten je Aufgabe

Kürzel	Bezeichnung	BZ je Einheit
1	Projekt	
1.1	Vertriebsaktionen	
1.1.1	planen/ vorbereiten	17:02
1.1.2	durchführen	12:21
1.1.3	nachbereiten	19:43
1.1.4	nachfassen	7:14
1.2	Vertriebsaufgaben	
1.2.1	Akquise	
1.2.1.1	Kaltakquise	8:02
1.2.1.2	Warmakquise/ Beratungsgespräch	11:12
1.2.1.3	Referenzkunden akquirieren	23:32
1.2.2	Verträge erstellen	16:36
1.2.3	Vertriebscontrolling	9:16
1.2.4	Angebote	
1.2.4.1	Angebote erstellen	53:10
1.2.4.2	Angebotscontrolling	10:36
1.2.4.3	Angebote nachfassen	8:05
1.2.4.4	Bestellungen bearbeiten	7:47
1.2.4.5	Teilnahme an Ausschreibungen	210:36

## QS-Fachgremium

- Zusammensetzung:
  - » Projektmitglied/er
  - » Personalvertretung
  - » Mitarbeiter, die die Prozesse/Zeiten fachlich beurteilen können
  - » Evtl. Vorgesetzte
  
- Aufgabe:
  - » Die Zeitwerte je Aufgabe werden besprochen. Bei Diskrepanzen hat das Projektteam die Möglichkeit, auf die Detaildatensätze zurückzugreifen.
  - » Abnahme der Zeitwerte.
  - » Dokumentation der Begründung bei Veränderung der Zeitwerte.
  - » Dokumentation der Begründung falls keine Einigung über den Zeitwert erfolgt und Einberufung der Eskalationsstufe.

## QS-Fachgremium

- Ergebnis: abgenommener Zeitwert je Aufgabe
  - » Bei Ablehnung ohne Konsens Begründung der Ablehnung

Kürzel	Bezeichnung	BZ je Einheit	
1	Projekt		
1.1	Vertriebsaktionen		
1.1.1	planen/ vorbereiten	17:02	✓
1.1.2	durchführen	12:21	✓
1.1.3	nachbereiten	19:43	✓
1.1.4	nachfassen	7:14	✓
1.2	Vertriebsaufgaben		
1.2.1	Akquise		
1.2.1.1	Kaltakquise	8:02	⊘
1.2.1.2	Warmakquise/ Beratungsgespräch	11:12	✓
1.2.1.3	Referenzkunden akquirieren	23:32	✓
1.2.2	Verträge erstellen	16:36	⊘
1.2.3	Vertriebscontrolling	9:16	⊘
1.2.4	Angebote		
1.2.4.1	Angebote erstellen	53:10	✓
1.2.4.2	Angebotscontrolling	10:36	✓
1.2.4.3	Angebote nachfassen	8:05	✓
1.2.4.4	Bestellungen bearbeiten	7:47	✓
1.2.4.5	Teilnahme an Ausschreibungen	210:36	



## QS-Gremium - Ablehnungsgründe

- Gründe für einen nicht abgestimmten Zeitwert können u.a. sein:
  - » Anzahl der gemessenen Vorgänge ist für eine Beurteilung der Richtigkeit zu gering
  - » Die Aufgabe erfordert in einem anderen Zeitraum einen zusätzlichen Arbeitsschritt oder weniger Arbeitsschritte
  - » Komplexität der Fälle ist in einem anderen Zeitraum höher
- Die Ablehnungsgründe sind zu dokumentieren.

## Eskalationskette

- Wird in dem QS-Fachgremium keine Abnahme des Zeitwertes zu einer oder mehreren Aufgaben erzielt, tritt so schnell als möglich der Eskalationsprozess in Kraft
- Zusammensetzung:
  - » Projektleiter/in
  - » Vorgesetzte/r der Fachabteilung
- Besprechen des Zeitwertes für die nicht abgenommene Aufgabe und Analyse der genannten Gründe
- Kein Abschluss ohne Ergebnis
- Ergebnis: abgenommener Zeitwert für die entsprechende/n Aufgabe/n  
oder: der Wert wird in der Nacherhebung geschätzt
- Weiterer Verlauf: Information des Projektteams und des Fachgremiums über den neuen Zeitwert bzw. über die Neuerhebung des Zeitwertes mittels Schätzung