

Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Pausen

Clareon GmbH
Reuterstraße 23
D-76275 Ettlingen
Info@Clareon.de
www.Clareon.de



Inhalt

1	Überblick	3
1.1	Stellung im Gesamtsystem	3
1.2	Zweck und Ziele	3
1.3	Anwender	4
1.4	Schnittstellen	4
2	Daten und Abläufe	5
2.1	Datenbeschreibung	5
2.2	Abläufe	5
2.3	Querbeziehungen	5
2.4	Abgrenzungen	5
2.5	Schnittstellenbeschreibungen	6
3	Oberflächengestaltung	7
3.1	Bedienelemente	7
3.2	Ergonomie	7
3.3	Zeitverhalten	7
4	Rahmenbedingungen und Berechtigungen	8
4.1	Technische Voraussetzungen	8
4.2	Gesetzliche Vorschriften	8
4.3	Bestimmungen zum Datenschutz	8
4.4	Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat	8



1 Überblick

Das CIS-Modul Pausen dient der Feinplanung der Pausen durch die Mitarbeiter am Einsatztag.

1.1 Stellung im Gesamtsystem

Das CIS-Modul Pausen konkretisiert die Pauseneinteilung der Mitarbeiter. Die Grundplanung wurde vom CIS-Modul Planung gemacht.

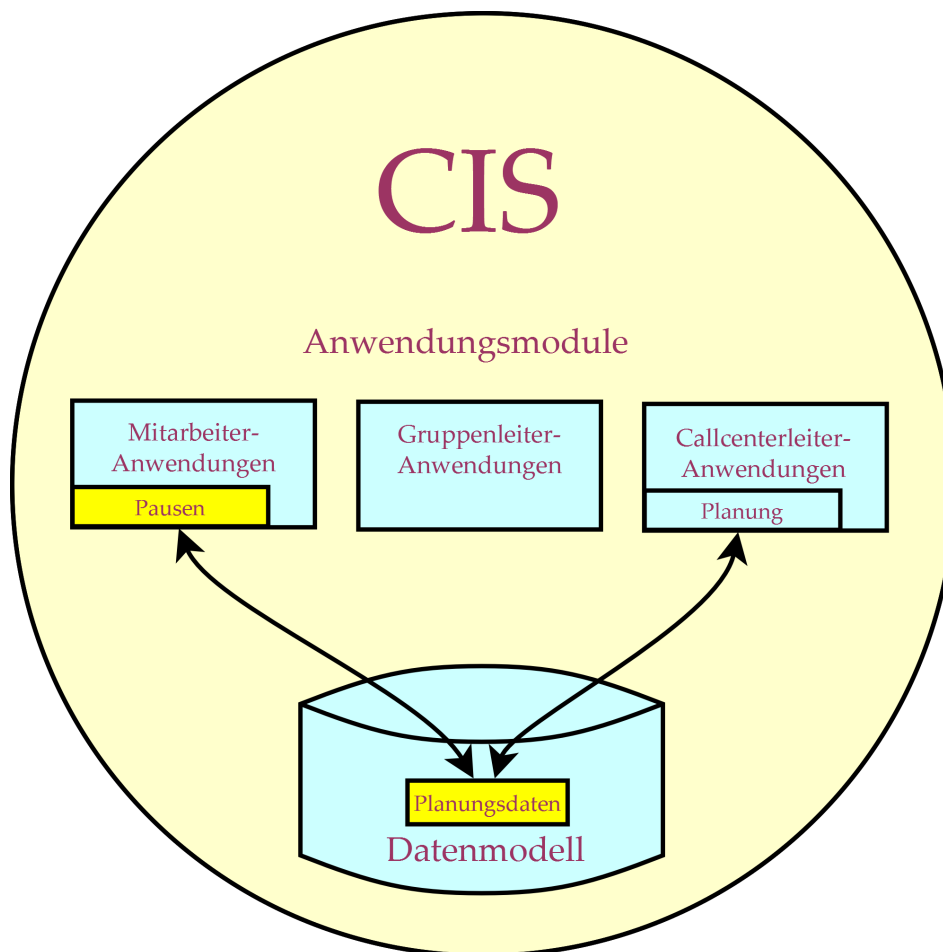


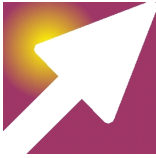
Abbildung 1: Pausen – Stellung im Gesamtsystem CIS

Es gibt ein Gruppenleiter-Modul, um die Anzahl der Mitarbeiter, die zeitgleich Pause machen dürfen, festzulegen.

1.2 Zweck und Ziele

Die Callcenter-Mitarbeiter legen ihre Pausenzeiten am Einsatztag selbst fest. Dies steigert die Mitarbeiterzufriedenheit. Berücksichtigt werden dabei folgende Punkte:

- Zu jeder Zeit ausreichend viele aktive Mitarbeiter im Callcenter.



- Minimale Pausenlänge, damit Erholungseffekt eintritt.
- Maximale Pausenlänge, damit andere Mitarbeiter auch pausieren können.
- Zeitpunkt des Pausenbeginns so, dass davor eine Mindestarbeitszeit war.
- Zeitpunkt des Pausenendes so, dass eine Mindestarbeitszeit bis zum Arbeitsende bleibt.

1.3 Anwender

Das Modul wird von den Callcenter-Mitarbeitern zum Planen ihrer Pausen verwendet.

Die Gruppenleiter stellen die Randbedingungen ein.

1.4 Schnittstellen

Keine.



2 Daten und Abläufe

Die Konkretisierung der Pausenzeiten wird nur für den aktuellen Tag gemacht.

2.1 Datenbeschreibung

Das Modul benutzt Stammdaten (z. B. Pausenzeiten, Pausenlängen, Längen von Arbeitsphasen). Diese Daten könnten auch pro Mitarbeiter individuell sinnvoll sein (z. B. bei Behinderten).

Weiter wird die aktuelle Pausenzuordnung der Mitarbeiter verwaltet. Dabei sieht jeder Mitarbeiter, wann die anderen Mitarbeiter pausieren werden, z. B. um mit bestimmten Kollegen gemeinsam Pause zu machen.

Es gibt Pausenfenster (Vormittag, Mittag, Nachmittag, Abend). Innerhalb eines Pausenfensters gibt es Zeitfenster, die sich überlappen können. Die Anzahl der Mitarbeiter, die gleichzeitig in einem Zeitfenster pausieren dürfen, ist einstellbar. Die Anzahl der Pausen- und Zeitfenster kann je nach Wochentag verschieden sein (z. B. spezielle Regelungen für Samstag).

2.2 Abläufe

Ausgehend von den Planungsergebnissen werden den Mitarbeitern Pausen zugewiesen oder vorgeschlagen. Die Mitarbeiter legen zu Beginn ihrer Arbeitszeit selbst fest, wann sie Pause machen werden. Die hausinterne Pausenregelung ist zu berücksichtigen, beispielsweise:

- Die Mindestarbeitszeit vor der ersten (kleinen) Pause ist 2 Stunden.
- Die große Pause (Mittag) ist frühestens 4 $\frac{3}{4}$ Stunden nach Arbeitsbeginn möglich.
- Eine zweite (kleine) Pause ist frühestens 2 $\frac{1}{2}$ Stunden nach Wiederbeginn der Arbeit nach der großen Pause möglich.

Ideen für künftige Erweiterungen

Die Anzahl der Mitarbeiter, die gleichzeitig Pause machen können, könnte man auch grob automatisch ermitteln (Differenz aus Mitarbeiter- und Anruferkurve).

2.3 Querbeziehungen

Neben den Personaldaten verwendet das CIS-Modul Pausen auch die Planungsergebnisse.

2.4 Abgrenzungen

Auswirkungen auf die Arbeitszeit der Mitarbeiter hat das CIS-Modul Pausen nicht. Arbeitszeiten werden getrennt erfasst.



2.5 Schnittstellenbeschreibungen

Keine.



3 Oberflächengestaltung

Windowstypische Bedienelemente ermöglichen ein flüssiges Arbeiten.

3.1 Bedienelemente

Übersichtliche und klar dargestellte Informationen stehen an erster Stelle. Jeder Mitarbeiter sieht, die eingetragenen Pausen aller anderen Mitarbeiter.

3.2 Ergonomie

Das CIS-Modul Pausen stellt keine besonderen Anforderungen.

3.3 Zeitverhalten

Besondere Anforderungen an das Zeitverhalten gibt es nicht.



4 Rahmenbedingungen und Berechtigungen

Zur Nutzung dieses Moduls sind alle Callcenter-Mitarbeiter berechtigt. Sie melden sich persönlich am System an.

4.1 Technische Voraussetzungen

Netzwerk und Datenbank sind aktiv.

4.2 Gesetzliche Vorschriften

Die gesetzlichen Vorschriften für Pausen bei der Arbeit sind einzuhalten, beispielsweise:

- 15 Minuten Pause bei Arbeitszeit von mehr als 5 ½ und weniger als 7 Stunden.
- 30 Minuten Pause bei Arbeitszeit von mehr als 7 und weniger als 9 Stunden.
- 60 Minuten Pause bei Arbeitszeit von mehr als 9 Stunden.
- Am Stück darf nicht länger als 5 ½ Stunden gearbeitet werden.

4.3 Bestimmungen zum Datenschutz

Keine.

4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat

Keine.