

Erstellung Personalbedarfsplanungssoftware

Ausgangssituation:

Ein großes deutsches Telekommunikationsunternehmen suchte für seinen technischen Kundendienst eine Softwarelösung, um die in der Personalbedarfsplanung bestehende Single-User-Lösung abzulösen. Mit steigendem Anstieg des zu verwaltenden Datenmaterials stellte sich bei dem Auftraggeber die Frage nach der Qualität der informationstechnischen Unterstützung. Die bestehende Lösung verfügte über eine unzureichende Datensicherheit, benötigte Funktionen wie Erstellung von Standardberichten oder Szenariomöglichkeiten waren nicht vorhanden. Die Aussagemöglichkeiten anhand der bestehenden Datenaufbereitung waren nur eingeschränkt möglich, zudem konnte eine Zugriffserweiterung für mehrere User nicht ermöglicht werden.

Problemstellung:

Um die Personalbedarfsplanung mit weitaus größerer Flexibilität und viel höherer Sicherheit zu gewährleisten, wurde auf Seiten des Auftraggebers beschlossen, die Single-User-Lösung durch eine neue Software abzulösen. Zur konkreten Bedarfsanalyse bildete sich auf Seiten des Auftraggebers ein Team von Mitarbeitern, das die Anforderungen an die Software konkretisierte. Gesucht wurde eine Softwarelösung, die auf Basis der rolling forecast Planung des Vertriebes die erforderlichen Personalbedarfe im 1-Jahres-Horizont ermittelt. Basis hierfür bilden die gem. REFA-Methode in der Organisation ermittelten Zeitstandards, Rahmenbedingungen aus der Organisationsrichtlinie und den gültigen Tarifverträgen. Eventuelle Fortschreibungen der Absatzplanung bzw. der Rahmenbedingungen sollten schnell zu implementieren sein. Eine weitere, für den Auftraggeber wichtige Funktionalität war die Implementierung eines Moduls zur Kalkulation von unterschiedlichen Szenarien. Mit Hilfe einer Szenario-Kalkulation sollen geschäftstypische Fragen beantwortet werden, wie z.B.:

- Welche Auswirkungen hätten verkürzte Anfahrtszeiten zur Erbringung der Dienstleistung?
- Was passiert, wenn sich die durchschnittliche Zeit zwischen zwei Störungsvorfällen um 10% verlängert?
- Mit welcher Personalausstattung muss ein neues Produkt unterstützt werden?
- Welche Auswirkung hat eine Veränderung der Arbeitszeit auf die Personalkapazität?

In Hinblick auf die zukünftigen ansteigenden Anforderungen an den technischen Kundendienst und der internen Organisationsstruktur, sollte die Personalbedarfsplanung über eine Multi-User-Lösung abgebildet werden. Die Einhaltung der internen Sicherheitsbestimmungen, wie z.B. eine hohe Datensicherheit oder ein Zugriffsrechte-Management, muss gewährleistet sein.

Lösung der Xionet AG

Im September 2004 startete das Auswahlverfahren für geeignete Softwareanbieter und Implementierungspartner. Eine kurzfristig durchgeführte Analyse des Anbietermarktes führte zu dem Ergebnis, dass die gestellten Anforderungen an Inhalte und Funktionen der Personalplanungssoftware nicht von Standard-Anwendungen erfüllt werden können.

Nach Prüfung verschiedener Anbieter mit Softwareentwicklungskompetenz entschied sich das Team für die Xionet AG, die sich u.a. aufgrund ihres hohen Entwicklungs- und Datenbank-Know-Hows als idealer Partner auszeichnete. Die Mitarbeiter der Xionet AG verfügen neben konkreten Erfahrungen in der Leistungsbewertung über ein tief greifendes Know-How im Projektmanagement und in der Qualitätssicherung. Durch die Verbindung von langjährigen Erfahrungen in den Geschäftsprozessen der Telekommunikationsbranche mit einer hohen Softwareentwicklungskompetenz kann die Xionet AG ein ideales Leistungsportfolio vorweisen, um den Anforderungen des Auftraggebers in optimaler Weise zu entsprechen. Die Art und Organisation der Projekt-Vorgehensweise der Xionet AG ermöglichen eine hohe Flexibilität, so dass in kürzester Zeit eine Anpassung an die kundenspezifische Softwareumgebung gewährleistet werden kann. So konnte die Xionet AG dem Auftraggeber aufgrund ihrer hohen Kompetenz eine Zusage für eine relativ kurze Entwicklungszeit von 3 Monaten geben.

Vorgehensweise

Die Entwicklung und Implementierung der Personalbedarfsplanungs-Software erfolgte von Oktober bis zum Dezember 2004. Das Projektteam der Xionet AG bestand aus 5 Mitarbeitern und ging dabei, wie folgt, vor:

1) Konzeption

Die Konzeption der Software wurde im Rahmen eines mehrtägigen Workshops realisiert. Im Vordergrund standen die Analyse und Spezifizierung der Vorgaben des Auftraggebers, die Definition der Business-Logik, die Beschreibung von Programmablaufplänen sowie die Gestaltung des Dialogflusses. Um in kurzer Zeit eine geeignete Softwarelösung herzustellen, die sowohl eine hohe software-ergonomische Qualität besitzt als auch die speziellen Anforderungen der zukünftigen Anwender mit einbezieht, wurde ein Prototyping als Vorgehensweise ausgewählt. Der Projektplan sah daher in regelmäßigen Abschnitten vor, durch das Projektteam des Auftraggebers die Zwischenergebnisse der Programmentwicklung in Form von Prototypen zu testen und Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten. Aufgrund eines ausgefeilten Datenbankkonzeptes wurde in kürzester Zeit eine funktionierende Datenbank aufgesetzt. Die Kalkulation der Bedarfe sollte beispielsweise auf Daten wie Planwerten, Häufigkeiten inkl. Saisonale Differenzen oder hinterlegte Zeitaufwände je Produkt/Mitarbeiterkompetenz zurückgreifen sowie logistische Aspekte wie regionsabhängige Anfahrtszeiten oder Personalwerte wie Wochenarbeitszeit, Jahresarbeitstage in die Berechnung einfließen lassen. Ein detailliertes Zugriffsrechte-Management-Konzept wurde entworfen, um die Sicherheitsbestimmungen des

Auftraggebers umzusetzen und gleichzeitig die Lösung mehreren Usern mit unterschiedlichen Berechtigungen zur Verfügung stellen zu können.

2) Prototyping

Das von Xionet eingesetzte Prototyping ermöglichte die parallele Applikations- und Datenbankerstellung in kurzer Zeit. So konnten noch während dieser Phase Performance-Verbesserungen und Datenbankerweiterungen ohne Zeitverlust vorgenommen werden. Designanforderungen des Auftraggebers wurden ebenso mit Erstellung des Prototyps umgesetzt. Der erfahrbare Projektfortschritt in Form des Prototyps war jederzeit für alle Beteiligten funktional erfahrbar und konnte stetig verbessert werden.

3) Qualitätskontrolle

Zusätzlich zu der kontinuierlichen Qualitätskontrolle des Prototyping, setzte Xionet eine Vielzahl spezieller Werkzeuge während und nach der Entwicklung ein. Diese ermöglichten Black-Box-Vergleiche der alten und neuen Softwarelösung, so dass frühzeitig potenzielle kritische Fehler korrigiert werden konnten.

4) Implementierung

Planmäßig zum Jahreswechsel konnte das System in einer ersten Version übergeben werden. Eine aufwändige Schulung der Mitarbeiter war nicht nötig, da während des Projektes regelmäßige Workshops zur den Funktionalitäten und Nutzerführung durchgeführt wurden. Das kompetente Team des Auftraggebers wurde dadurch in die Lage versetzt, intern zukünftige Nutzer in der Bedienung der Software auszubilden.

Ergebnis

Die Anforderungen des Kunden hinsichtlich Funktionalität, Datensicherheit, Zugriffsrechtenmanagement, Skalierbarkeit und Performance konnten vollständig erfüllt werden. Der ursprüngliche Zeitplan konnte gehalten werden. Neben der optimalen Planungsunterstützung der Software, stellten insbesondere die benutzerfreundliche Anwendung und die Gestaltung die Anwender sehr zufrieden. „Das Personalbedarfsplanungstool verwaltet die Stammdaten des technischen Kundendienstes, berechnet den jeweiligen Personalbedarf anhand historischer und aktueller Kennzahlen und stellt Szenario-Möglichkeiten zur Verfügung. Dadurch kann eine optimierte Erstellung von Personalentwicklungskonzepten und Einsatzplänen gewährleistet werden. Die Aufbereitung der Bedarfsdaten bietet die von uns gewünschte Transparenz, die für eine effiziente Planung und ein anspruchsvolles Controlling nötig ist. Wir sind sehr zufrieden mit der Leistung der Xionet AG“, beschreibt der Projektteamleiter des Auftraggebers den Nutzen der Lösung. Der Auftraggeber plant den Einsatz auch in weiteren Geschäftseinheiten, um standortübergreifend Prozesse und Dienstleistungen zu planen und zu optimieren.