



PROJEKTSKIZZE

ERFOLGSPROJEKT ELBE-ELSTER WORK@HOME



https://www.dropbox.com/s/esy89n9xeunxzqa/rbbaktuell_20140721_heim_l_16_9_960x544.mp4?dl=0

RBB-INFORMATION

9 FAQs

1 PROJEKTBEGINN UND TEILNEHMERZAHLEN?

- Projektstart: im Jahr 2013,
- Bewerberprozess: 01.08.2013 - 15.01.2014,
- Bewerber EE-Kreis: 228, befrist. Einstellung: 28 Teilnehmer,

2 WIE WIRD DER KONTAKT ZU DEN TEILNEHMERN HERGESTELLT?

- Enge Zusammenarbeit mit Agentur für Arbeit und Durchführung von Informationsveranstaltungen,
- siehe dazu die Folien 22 – 26 „Betreuungskonzept“

3 WIEVIEL TEILNEHMER HABEN DAS PROJEKT VORZEITIG BEENDET?

- 31 Teilnehmer verließen das Projekt nach der Vertragsangebotsphase,
- siehe dazu Folie 12 „Abflussdiagramm“

4 WIE HOCH IST DIE DURCHSCHNITTLICHE WOCHENARBEITSZEIT?

- „Arbeit auf Abruf“: 7 Tage die Woche jeweils von 08:00 Uhr morgens bis 01:00 nachts,
- Schichtplan 4 Tage im Voraus bekannt,
- Arbeitseinsatz mind. 2h am Stück

5 NACH WELCHER GRÖßENORDNUNG RICHTEN SICH LOHNFORTZAHLUNG WÄHREND KRANKHEIT UND URLAUB?

- Sozialversicherungspflichtiges Angestelltenverhältnis (inkl. Urlaubsanspruch und Lohnfortzahlung bei kurzfristiger Arbeitsunfähigkeit, es gelten die gesetzlichen Bestimmungen)

9 FAQs

6 WIEVIEL URLAUBSTAGE GIBT ES IM JAHR?

- 24 Arbeitstage im Jahr

7 GIBT ES ZUSCHLÄGE FÜR FEIERTAGE, WOCHENENDE UND NACHTSTUNDEN?

- Ist bisher nicht mit eingeplant.

8 WIE WIRD DIE URLAUBSVERTRETUNG ORGANISIERT?

- Schichtplanung wird von Mitarbeitern aus der GEFTA Zentrale organisiert und abgestimmt.

9 WO WAREN DIE GRÖßTEN PROBLEME?

- Infrastrukturelle Gegebenheiten im Metropolraum Berlin, Anlauf Kommunikation mit Agenturen für Arbeit, Landräten



AGENDA

- 1 ARBEITSWELTEN VON MORGEN
- 2 BEWERBUNGSVERFAHREN
- 3 AUSGANGSLAGE
- 4 BEWERBER
- 5 AUSWERTUNG
- 6 WIE FUNKTIONIERT EIN CALLCENTER?
- 7 RAHMENBEDINGUNGEN
- 8 BETREUUNGSKONZEPT
- 9 FAQs
- 10 Kontakt



1 ARBEITSWELTEN VON MORGEN

ÜBERBLICK

- Zielstellung: Schaffung flexibilisierter, festangestellter TZ/VZ-Arbeitsplätze in strukturschwachen Regionen unter dem Aspekt – Arbeiten ohne Arbeitsweg → **bis zu weitere 50 ARBEITSPLÄTZE FÜR BRANDENBURG**
- Innovation: Arbeiten von zuhause durch innovative IT (vom AG gestellt) nun in Pilot/Demonstrationsprojekten
- Erschließung: Einstellung in Stufen, begleitet von gefördertem Training durch AG, Weiterbildung, Qualifizierung
- Curricula: vorhanden
- Substitution 1: BYOD-Versuch (Einbezug MWE Abt. IT), datenschutzrechtliche Bestimmungen nach BSI gegeben
- Substitution 2: für allein erziehende Mütter geeignet, da keine Unterbrechung Baby/Kleinkindbetreuung notwendig
- politische Gestaltungsoption:
 - geeignet als Bindungsmaßnahme für junge Frauen
 - als Perspektive in sehr dünn besiedelten Gebieten

Kooperationen:

- Bundeagentur für Arbeit, ggf. LASA, Landkreisbeauftragte Arbeitsförderung, Bürgermeister, Landräte
- Steuerungsgruppen Regionalbudget

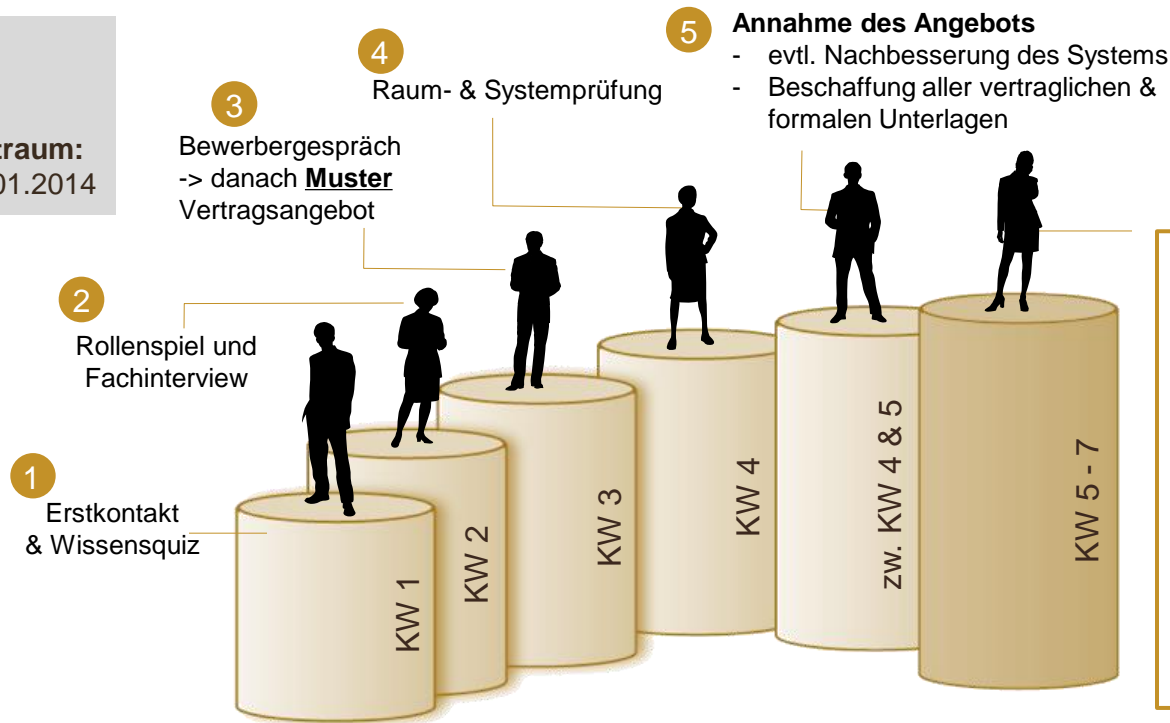
2 BEWERBUNGSVERFAHREN



ZEITRAHMEN

Projektstart:
Im Jahr 2013

Bewerbungszeitraum:
01.08.2013 - 15.01.2014



Nach Erfüllung aller Zugangs- und Vertragskriterien wie auch aller formalen **Rahmenbedingungen** und nach **Vertragsannahme** erfolgt:

- 1) Technische Projektanbindung**
(Nutzerkontenaktivierung im AG Zielsystem)
- 2) Technik- & Projektschulung**
(Dauer 5 WT)
- 3) Datenschutzschulung** nach 4 KW im Projektbetrieb

TIMELINE

insgesamt 5-7 KWs

3 AUSGANGSLAGE

PILOTPROJEKT ELBE-ELSTER



- kein Call-Center im Umkreis von 50 km um die Kreisstadt Herzberg
- hohes Potenzial an Arbeitskräften speziell im kaufmännischen Bereich vorhanden
- Bewerber mit hoher Motivation und Flexibilität aufgrund der immer noch schwierigen Arbeitsmarktsituation
- intensive Arbeit am Ausbau der Breitbandversorgung, der aktuelle Versorgungsgrad beträgt ca. 80% (Hintergründe Artikel Lausitzer Rundschau)
- enge Verbindung des Arbeitgeber-Services mit regionalen Projekten (z.B. Beschäftigungspakt 50plus, Projekt Balance für Alleinerziehende)
- Bereitstellung von Räumlichkeiten für Vorstellungsgespräche und Eignungstests
- geringe Verbreitung von Dialekt in der Region
- Variabilität der Bewerberfilterung durch
 - Nutzung des psychologischen Dienstes zur Vorfilterung
 - Vorgabe einer gewünschten Bewerberzahl
- Persönliches Engagement der Teamleitung, Arbeitgeber hier „anzusiedeln“
- Vorhandene Erfahrung in der Beschaffung von Mitarbeitern für den Callcenter Markt
- hohe Kooperationsbereitschaft und Vernetzung dort angesiedelter Verwaltung

4 BEWERBER

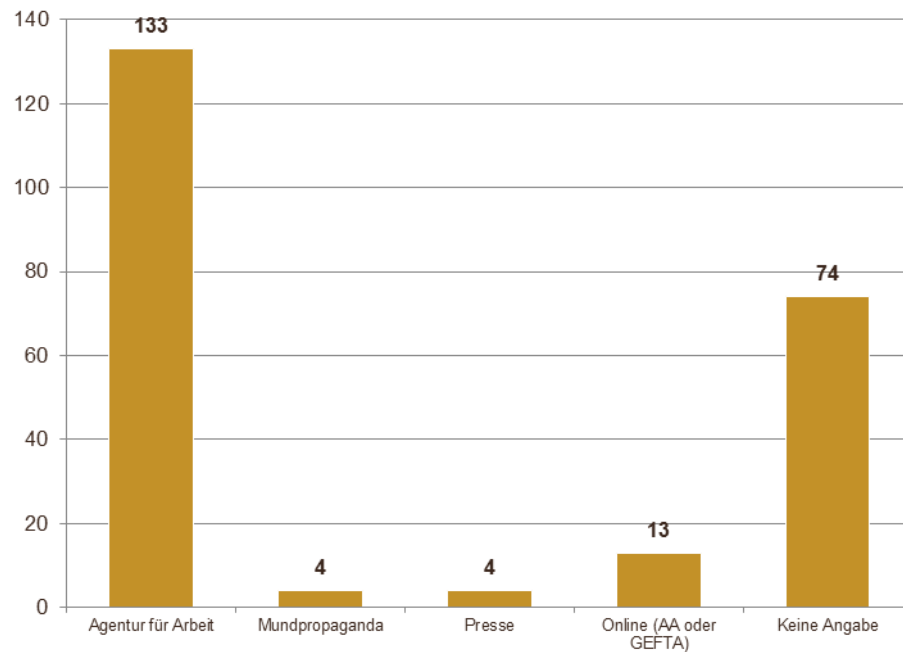
GESAMTZAHLN



Bewerber gesamt:

228 im Elbe-Elster-Kreis

davon:



4 BEWERBER

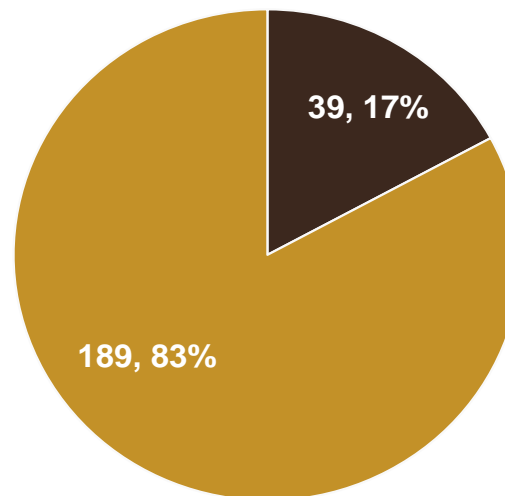
GESCHLECHT



Bewerber gesamt:

228 im Elbe-Elster-Kreis

davon:



■ Männlich ■ Weiblich

4 BEWERBER

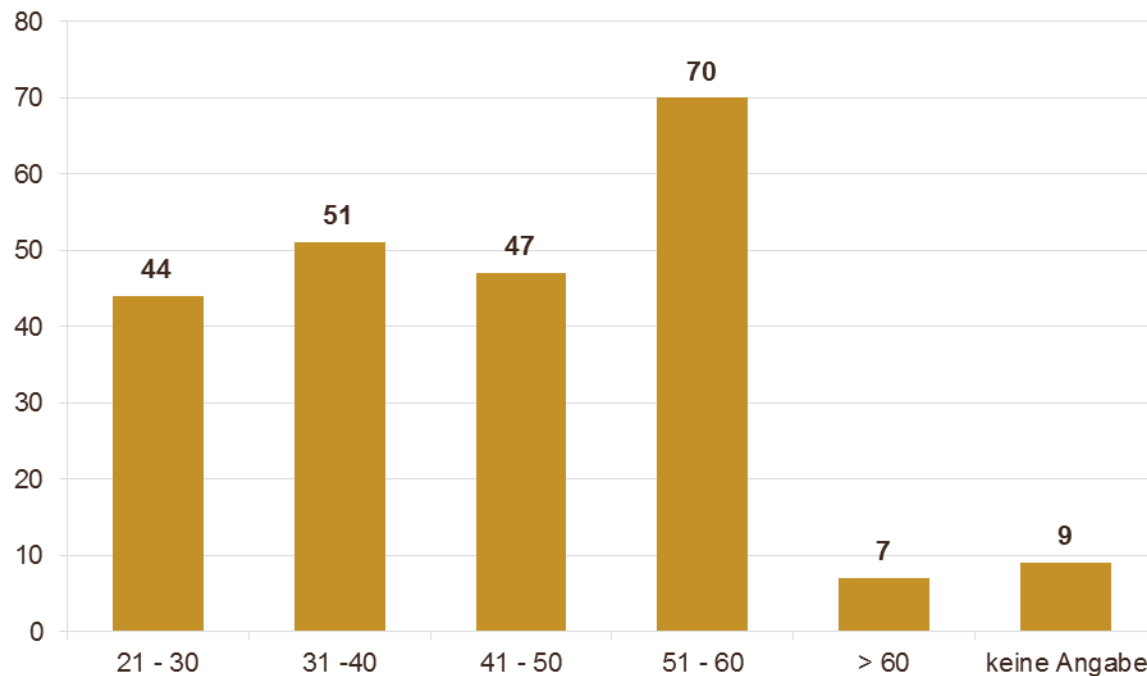


ALTER

Bewerber gesamt:

228 im Elbe-Elster-Kreis

davon:



4 BEWERBER

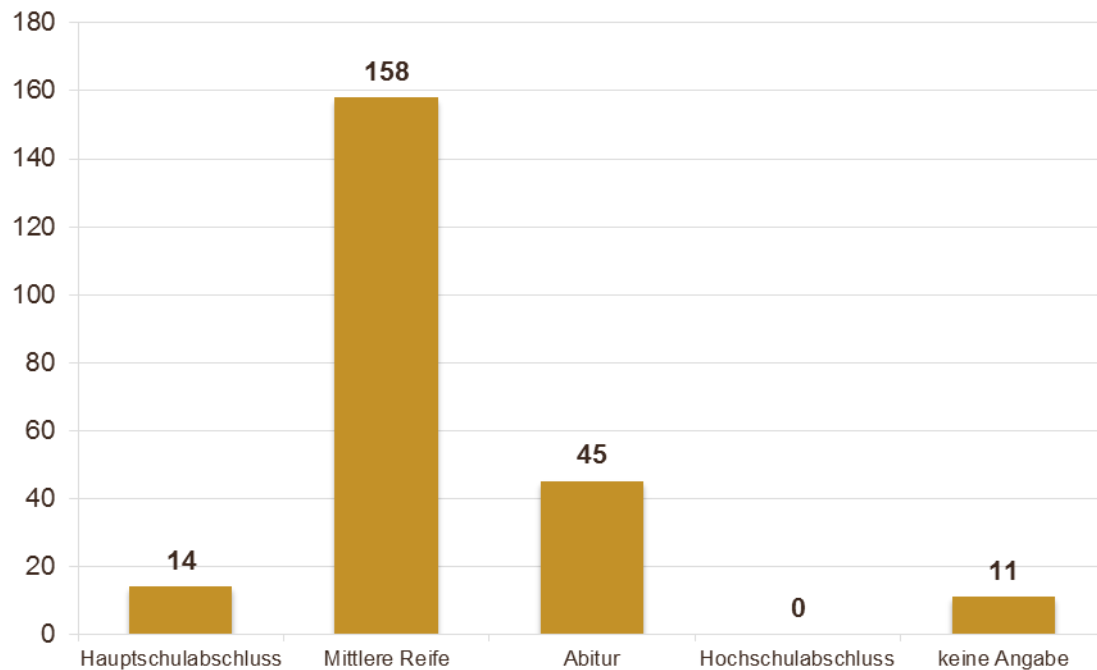
HÖCHSTER BILDUNGSGRAD



Bewerber gesamt:

228 im Elbe-Elster-Kreis

davon:



4 BEWERBER

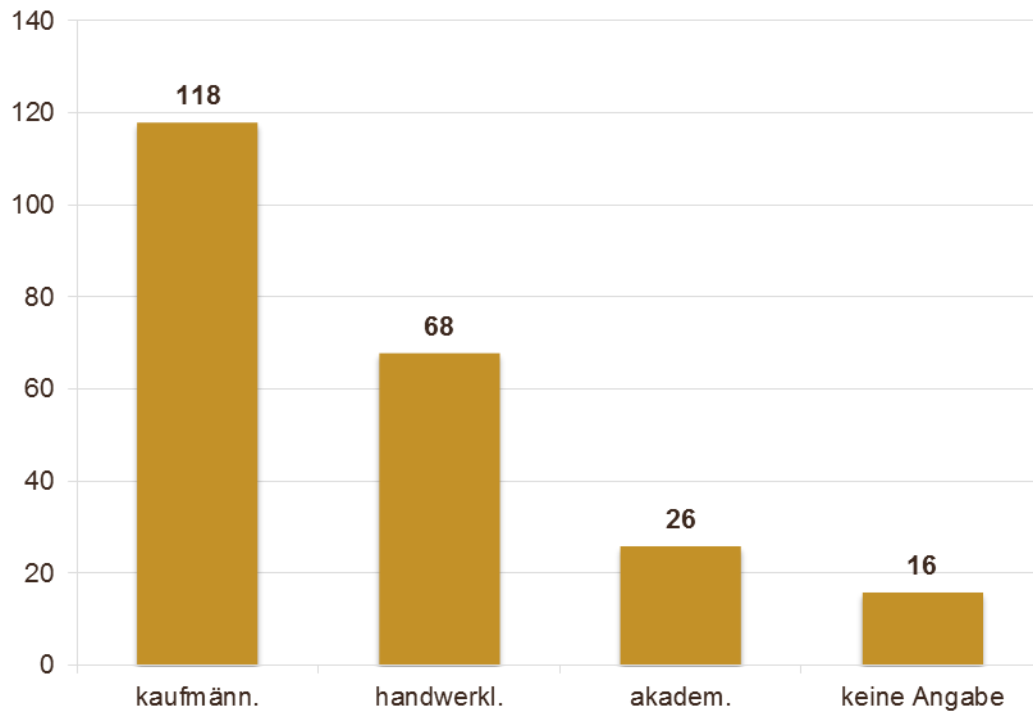
ERLERNTER BERUF



Bewerber gesamt:

228 im Elbe-Elster-Kreis

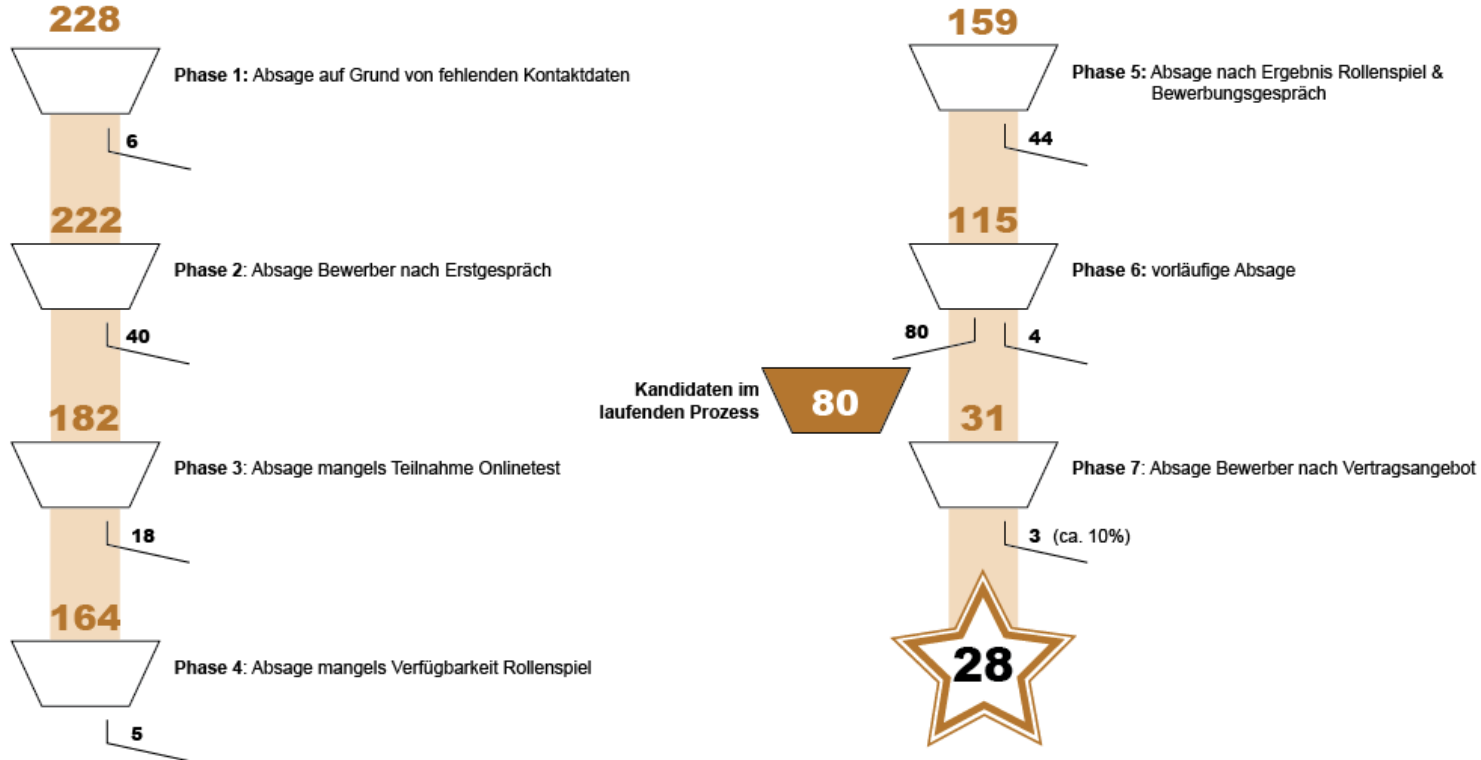
davon:



4 BEWERBER



ABFLUSSDIAGRAMM AUS ELBE-ELSTER-KREIS



5 AUSWERTUNG

ENTSCHEIDUNGSMATRIX



Hier bildet sich sehr deutlich heraus, dass der Landkreis ELBE-ELSTER deutlich die Kriterien erfüllt. Gerade auch die Unterstützung und Motivation der Jobcenter vor Ort stellen einen eindeutigen Vorteil gegenüber den anderen Regionen dar.

	Arbeitslosen- zahl	männlich	weiblich	Zielberufe Handel /Büro	Langzeitar- beitslose	Sprache / Authentizität	Einstellung, Freundlichkeit, Motivation	abgeschl. Ausbildung in Zielberufen	Unterstüt- zung BA und Ort	Rek- rutierungsun- terstützung	Antrieb
Elbe-Elster	7.980 (13,6%)	4.236	3.744	1.222	37,9%	+	+	+	++	++	+
Märkisch- Oderland	11.145 (10,9%)	6.334	4.811	852	36,6%	-	+	+	0	+	0
Prignitz	6.284 (14,7%)	3.355	2.929	380	40,9%	+	+	0	-	-	+
Spree-Neiße	7.130 (10,5%)	3.654	3.275	319	41,3%	-	0	0	+	+	0
Uckermark	11.616 (16,8%)	6.079	5.537	623	38,6%	-	+	0	+	0	0

5 AUSWERTUNG

IST-GEGENÜBERSTELLUNG



Arbeitsort	Mitarbeiter	Unbefristung	GESAMT	Arbeitsort	Mitarbeiter	Unbefristung
Elbe Elster	40	19,51%		BBB	91	44,39%
Potsdam	2	0,98%		sonstige	115	56,10%
Berlin	32	15,61%				
sonstige	131	63,90%				

→ **31 Mitarbeiter unbefristet aus Start-Team**

6 WIE FUNKTIONIERT EIN CALLCENTER?

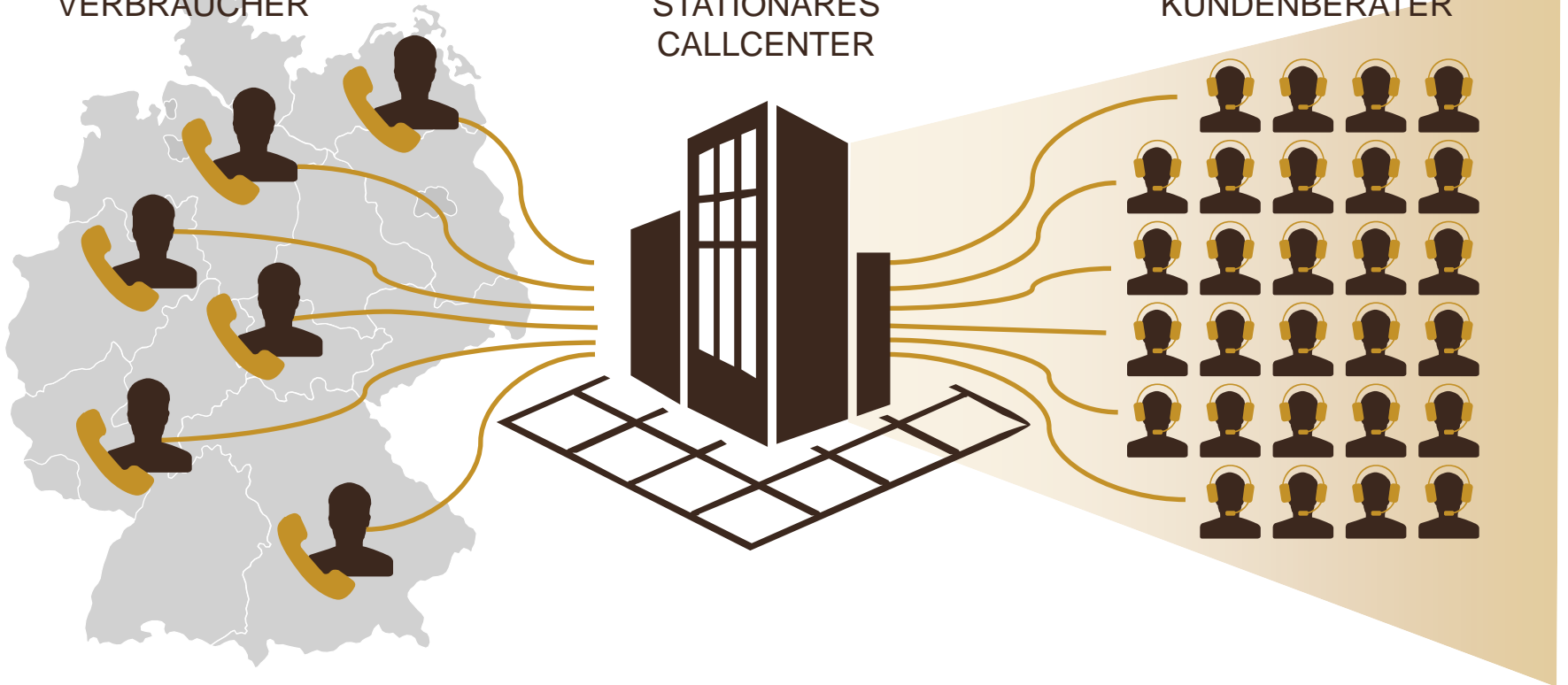


STATIONÄRER BETRIEB

VERBRAUCHER

STATIONÄRES
CALLCENTER

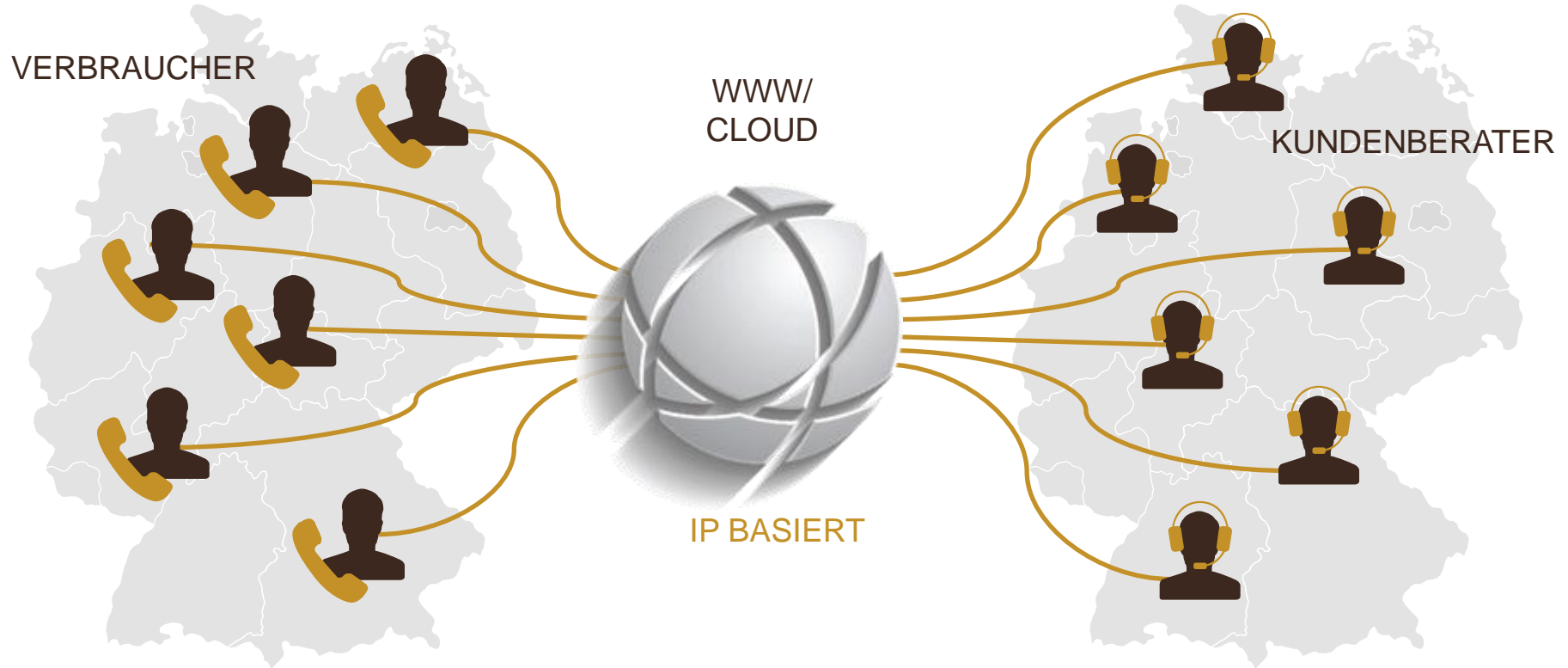
KUNDENBERATER



6 WIE FUNKTIONIERT EIN CALLCENTER?



VIRTUELLER BETRIEB



7 RAHMENBEDINGUNGEN



ARBEITSZEIT

- im Projekt wird an 7 Tagen die Woche jeweils von 08:00 Uhr morgens bis 01:00 nachts telefoniert (Änderungen vorbehalten)
- als Arbeitstage gelten somit sämtliche Wochentage, insbesondere auch Samstag, Sonntage und Feiertage
- bei der Tätigkeit handelt es sich um eine „Arbeit auf Abruf“, Sie erhalten Ihre genauen Arbeitszeiten mindestens 4 Tage im Voraus mitgeteilt
- die Einsatzdauer am Stück beträgt mindestens 2 Stunden

Generell ist es dem Arbeitgeber sehr wichtig, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass Sie Ihre Arbeit motiviert ausüben können und eine langfristige Bindung an das Unternehmen entsteht.

7 RAHMENBEDINGUNGEN



GEHALT

- garantiert wird eine wöchentliche Arbeitszeit von mindestens 24 Stunden bei einem Verdienst von 8,50 Euro pro Stunde brutto
- Je nach Eignung und Entwicklung kann das Basisgehalt von 24 Stunden auf 30 Stunden erhöht werden; es muss die Möglichkeit bestehen, erhöhte Stunden auf Abruf (Mehrarbeit) in Aussicht stellen zu können: (24 h Basis können per Abruf auf 30 Stunden, 30 Stunden auf 37,5 Stunden auf Abruf erhöht werden).
- leistungsbezogene Einmalzahlungen sind geplant
- für die Nutzung der privaten Infrastruktur wird eine monatliche Aufwandspauschale i.H.v. 90 Euro gezahlt

Befristeter Arbeitsvertrag (1 Jahr und 6 Monate Probezeit)

7 RAHMENBEDINGUNGEN

SCHULUNGEN UND EINARBEITUNG



Ein wesentliches Differenzierungsmerkmal des Arbeitgebers ist die herausragende Qualität des Kundenservice. Daher wird viel in die Schulung der Mitarbeiter investiert. Selbstverständlich sind alle Schulungen und Fortbildungen kostenlos.

- Es erfolgt eine 1-wöchige Grundlagenschulung, diese beinhaltet u.a.:
- Datenschuttschulung
- Einweisung in die Datenbank
- Kommunikationstraining
- Produkt-/Sortimentsschulungen

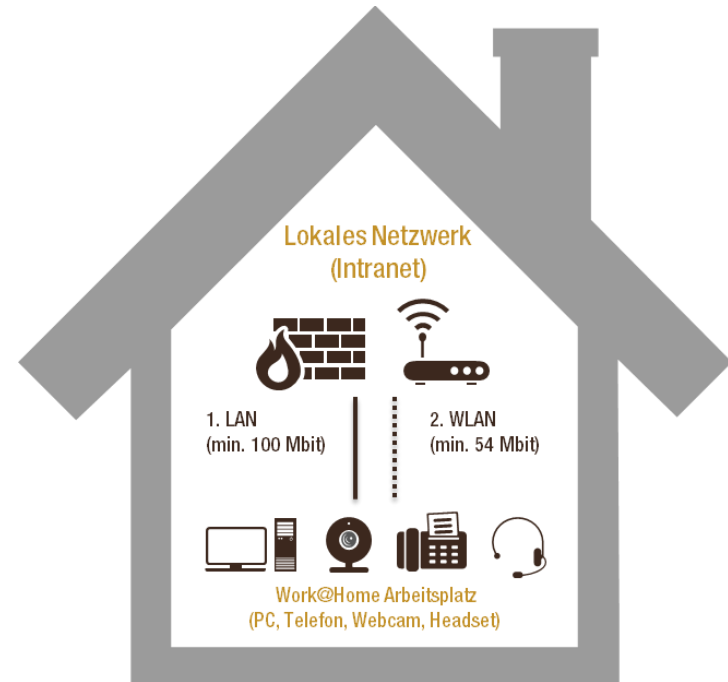
7 RAHMENBEDINGUNGEN

TECHNIK UND ARBEITSPLATZ



Eigener Verantwortungsbereich (BYOD):

- der private Arbeitsplatz (Raum) muss mit einer Tür vom Rest der Räumlichkeit abtrennbar sein
- kein Unbefugter darf Ihnen bei und während der Tätigkeit (auch nicht teilweise) über die Schulter schauen können
- in dem Raum dürfen sich während Ihrer Tätigkeit keine Dritten aufhalten
- der Monitor des Arbeitsplatzes darf nicht von außen durch ein Fenster einsehbar sein



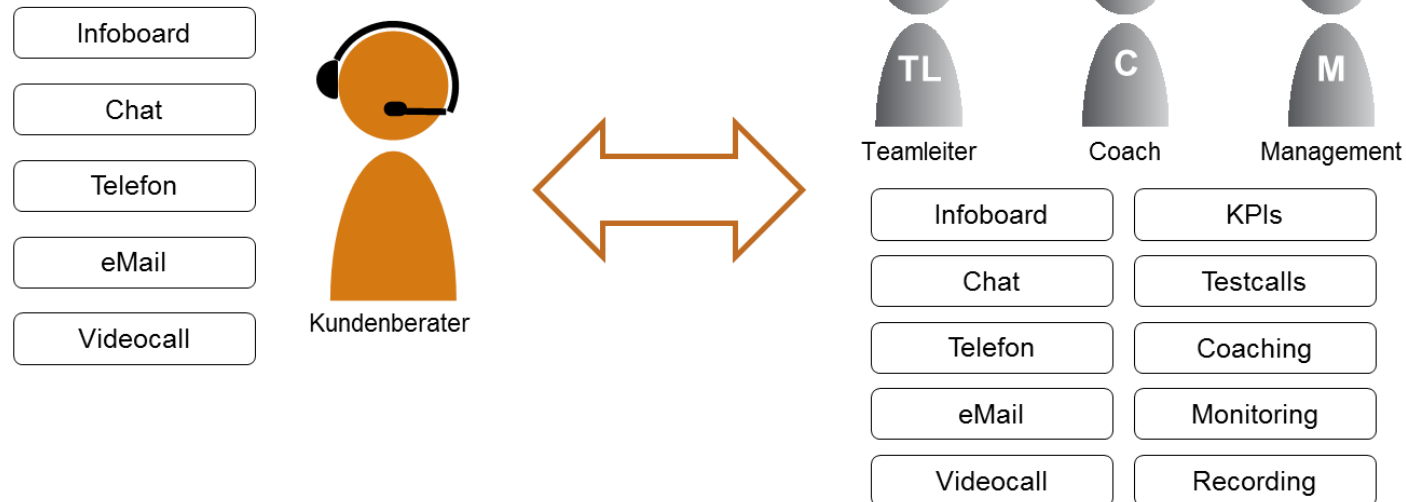
8 BETREUUNGSKONZEPT



KOMMUNIKATIONSWERKZEUGE FÜR EINEN REIBUNGSLOSEN AUSTAUSCH

Als **Informationsquelle** für tagesaktuelle Neuigkeiten und für eine **schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme** stehen den Kundenberater mehrere Werkzeuge zur Verfügung. Somit wird sichergestellt, dass die Berater keine Neuigkeiten verpassen und ihnen bei Bedarf eine schnelle Kontaktaufnahme mit z.B. dem Teamleiter ermöglicht wird.

Die Management-Ebene mit Teamleiter & Coaches (etc.) verfügt ebenfalls über eine Vielzahl von Tools zur Kontaktaufnahme zum Kundenberater. Neben der einfachen Kommunikation ist es möglich genaue **Statistiken zu Quantität und Qualität der Servicegespräche** zu erhalten. Diese Statistiken bilden die **Basis für gezielte QS-Maßnahmen**.



8 BETREUUNGSKONZEPT

„PRÄSENZHUBS“

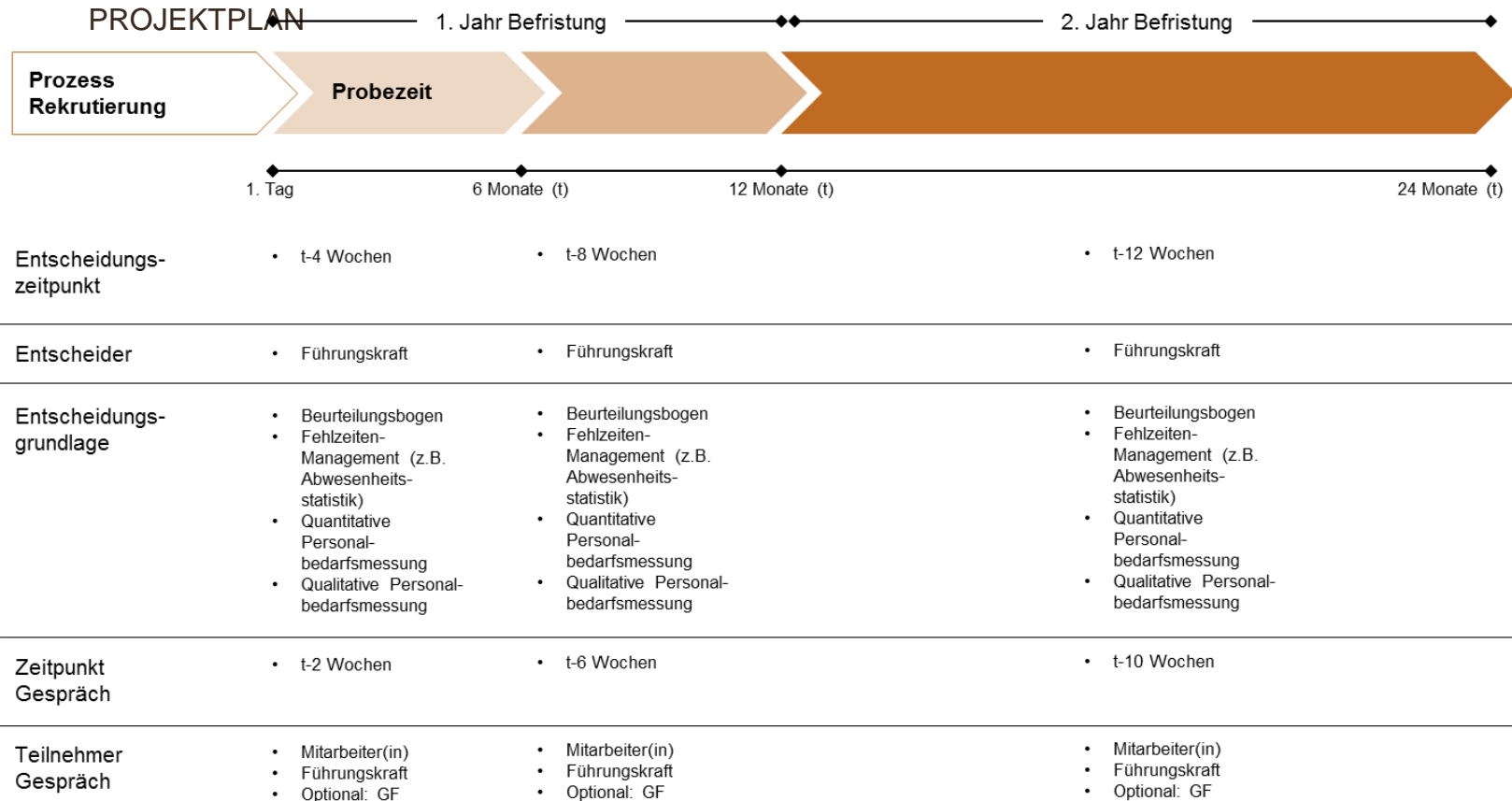


PRIVAT-/FIRMENHUBS AM BEISPIEL ELBE-ELSTER:

- Austausch im Team
- Voneinander Lernen
- Produkt-Testing
- Wissensaustausch
- Beantwortung allg. Fragen
- Starkes Wir-Gefühl



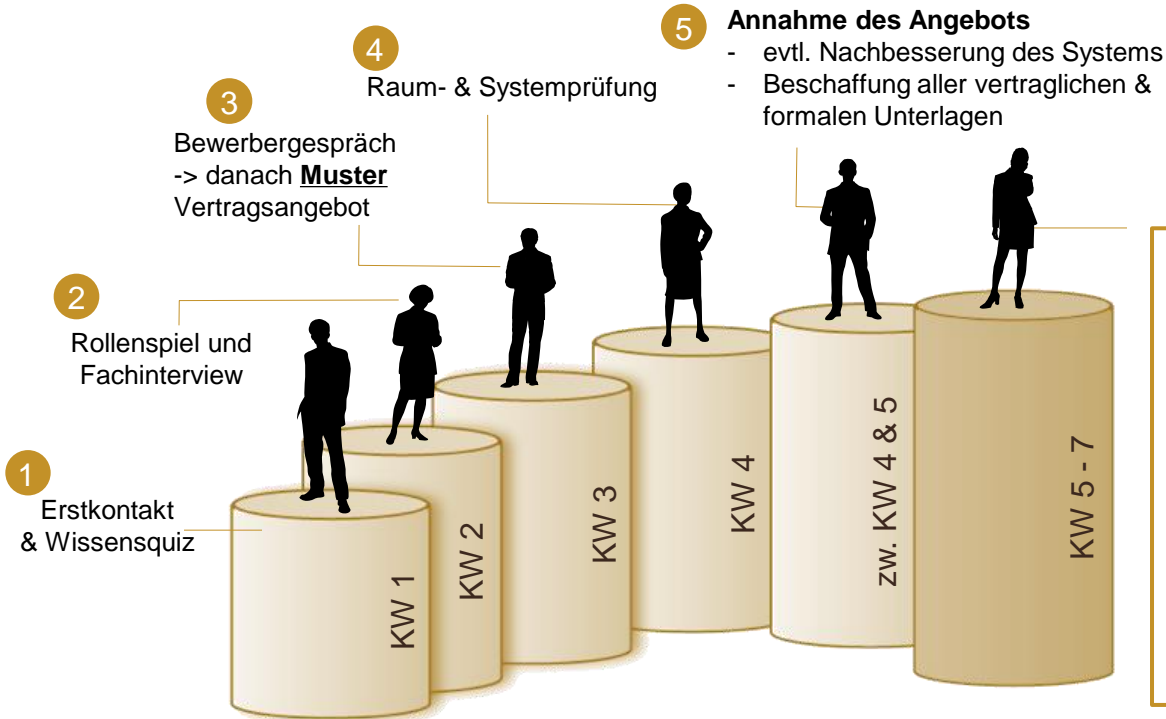
8 BETREUUNGSKONZEPT



8 BETREUUNGSKONZEPT



TALENTWALK



Nach Erfüllung aller Zugangs- und Vertragskriterien wie auch aller formalen **Rahmenbedingungen** und **nach Vertragsannahme** erfolgt:

- 1) Technische Projektanbindung** (Nutzerkontenaktivierung im AG Zielsystem)
- 2) Technik- & Projektschulung** (Dauer 5 WT)
- 3) Datenschutzschulung** nach 4 KW im Projektbetrieb

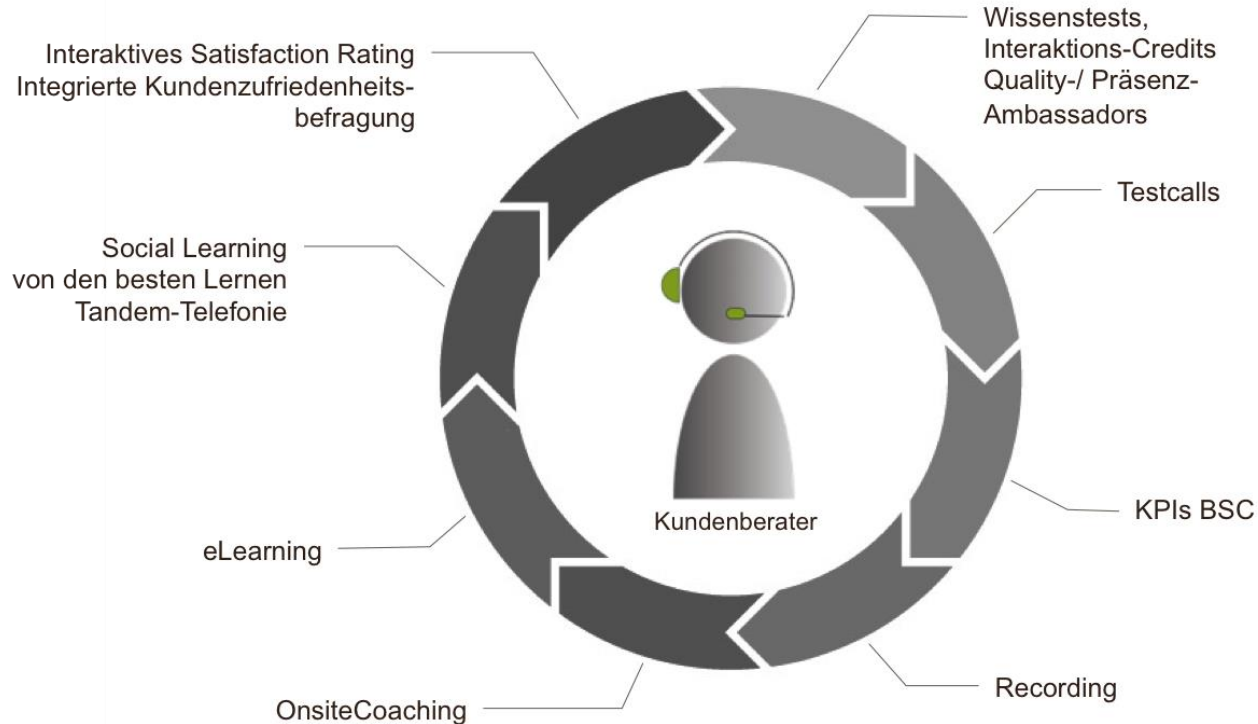
TIMELINE

insgesamt 5-7 KWs

8 BETREUUNGSKONZEPT



PERFORMANCEMESSUNG UND OPTIMIERUNG



10 KONTAKT



GEFTA | Gesellschaft für Telearbeit mbH

Charlottenstr. 16 - 10117 Berlin

Telefon: +49-30-40-81-71-450

info@gefta.eu

www.gefta.eu

Folgen Sie uns:

[facebook.com/gefta.eu](https://www.facebook.com/gefta.eu)

twitter.com/gefta_eu

