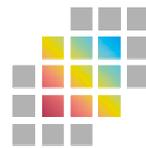


planen + steuern

Zeitgemäße Lösungen für Personalwertschöpfung



Sicherheitsunterweisung im Contactcenter – Inhalte, Durchführung und Dokumentation



HR-Prozessleitstand

- ❖ Identifikation gesundheitsgefährdender Faktoren
- ❖ Qualifikation / Sensibilisierung Mitarbeiter
- ❖ Erfassung der Auswirkungen gesundheitsgefährdender Faktoren

=> Arbeitsschutz ist die Basis von wirksamen betrieblichen Gesundheitsmanagement

Gesundheit der Mitarbeiter

- ⚙️ Aktiver Umgang mit gesundheitsgefährdenden Faktoren
- ⚙️ Senkung Fehlzeitenquote
- ⚙️ Betriebsklima / Motivation / Leistungsbereitschaft

Vermeidung von Haftungsrisiken

- ⚙️ Regressansprüche durch Versicherer / Berufsgenossenschaften

Marketingaspekte

- ⚙️ Arbeitgeberimage / Werbung neuer Mitarbeiter

Automatisierung / Digitalisierung / Arbeiten 4.0

- ⚙️ Reduktion von Verwaltungsaufwänden
- ⚙️ Reduktion von Fehlerquellen

Ihr Lohn für 30 Minuten Aufmerksamkeit



Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter

- Ihr Quercheck zu den bisherigen Maßnahmen im eigenen Unternehmen

Praxisbeispiel Umsetzung Unterweisungsmanagement

- Ihr Ideenpool für eine schlanke, revisionssichere und produktivitätsorientierte Integration des Themas ins Tagesgeschäft

Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter



§ 5 Arbeitsschutzgesetz: „Der Arbeitgeber hat durch eine Beurteilung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung zu ermitteln, welche Maßnahmen des Arbeitsschutzes erforderlich sind. Der Arbeitgeber hat die Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen.“

- jedes einzelne Tätigkeitsprofil
- Vorlagen (nach individueller Anpassung) nutzbar
- regelmäßige Überarbeitung
- anlassbezogene Überarbeitung
- Bearbeitung durch: Fachkraft für Arbeitssicherheit

=> Gefährdungsbeurteilungen für psychische Belastungen sind zu erstellen!

Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter



Unterweisung zum Unternehmenseintritt

- Inhalt: Schulung aller sicherheitsrelevanten Inhalte gemäß Gefährdungsbeurteilung
- Zeitpunkt: Einmalig vor Arbeitsbeginn

Regelmäßige (Auffrischungs-) Unterweisung

- Inhalt: Wiederholung von Themen oder aktuelle Themen
- Zeitpunkt: Jährliche Unterweisung hat sich etabliert

Unterweisung bei (Ver-) Änderung der Tätigkeit

- Inhalt: Gemäß dann einschlägiger Gefährdungsbeurteilung bei (Ver-)Änderung der Tätigkeit des Mitarbeiters oder der genutzten sicherheitsrelevanten Technik / Infrastruktur
- Zeitpunkt: Anlassbezogen

Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter



Präsenzunterweisung

- Bei Ortsbegehung (Rettungswege, Erste Hilfe Mittel,...) alternativlos
- Hoher Aufwand in Organisation, Durchführung und Dokumentation
- Vorteil bei erklärungsbedürftigen Themen oder Gruppen mit hohem Rückfragebedarf

E-Learning

- Hoher Automatisierungsgrad möglich – kaum manuelle Steuerung / Verwaltung
- Gute produktivitätsorientierte Integration ins Tagesgeschäft möglich

Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter



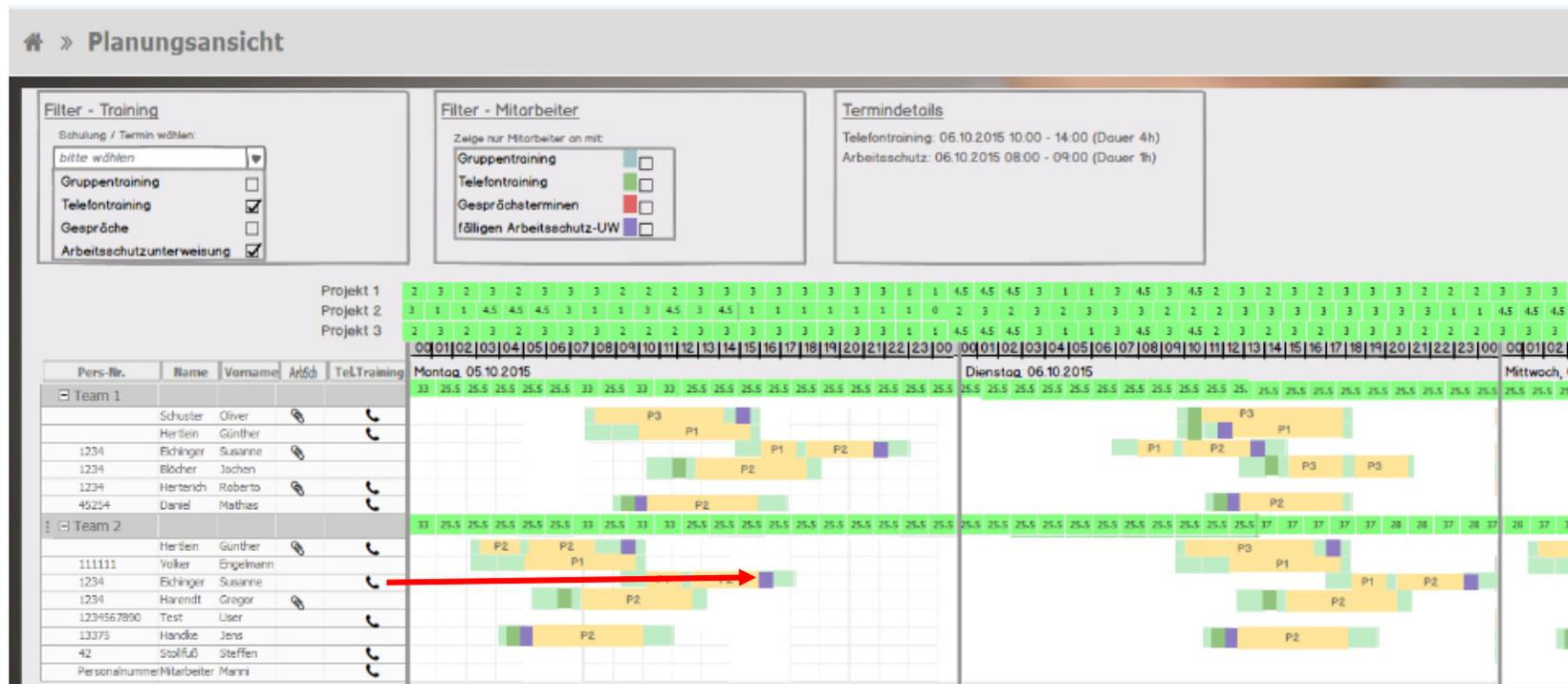
- ❖ Unterweisungsmanagement (Bedarf + Fristen)
- ❖ E-Learning: Spezielle Anforderungen an die Durchführung
 - ❖ Rückfragen an Teamleiter aus System
 - ❖ Bestätigung der persönlichen Durchführung
- ❖ Lernerfolgskontrolle
 - ❖ Multiple Choice mit Zufallszusammenstellung der Fragen
 - ❖ Nachschulung bei falscher Antwort
- ❖ Integration ins Tagesgeschäft (Fokus Produktivität)
 - ❖ Schnittstelle Workforce Management

Eckpunkte Arbeitsschutzunterweisung im Callcenter



- ❖ Dokumentation im System
 - ❖ Unterweisungsdatum
 - ❖ Unterweisungsinhalt (bei fortlaufenden Anpassungen Version wichtig!)
 - ❖ Bestandene Lernerfolgskontrolle
- ❖ Dokumentation analog: unterzeichnetes Zertifikat (Mitarbeiter und Führungskraft)

Bedarfsorientierte Unterweisungsplanung / WFM-Integration

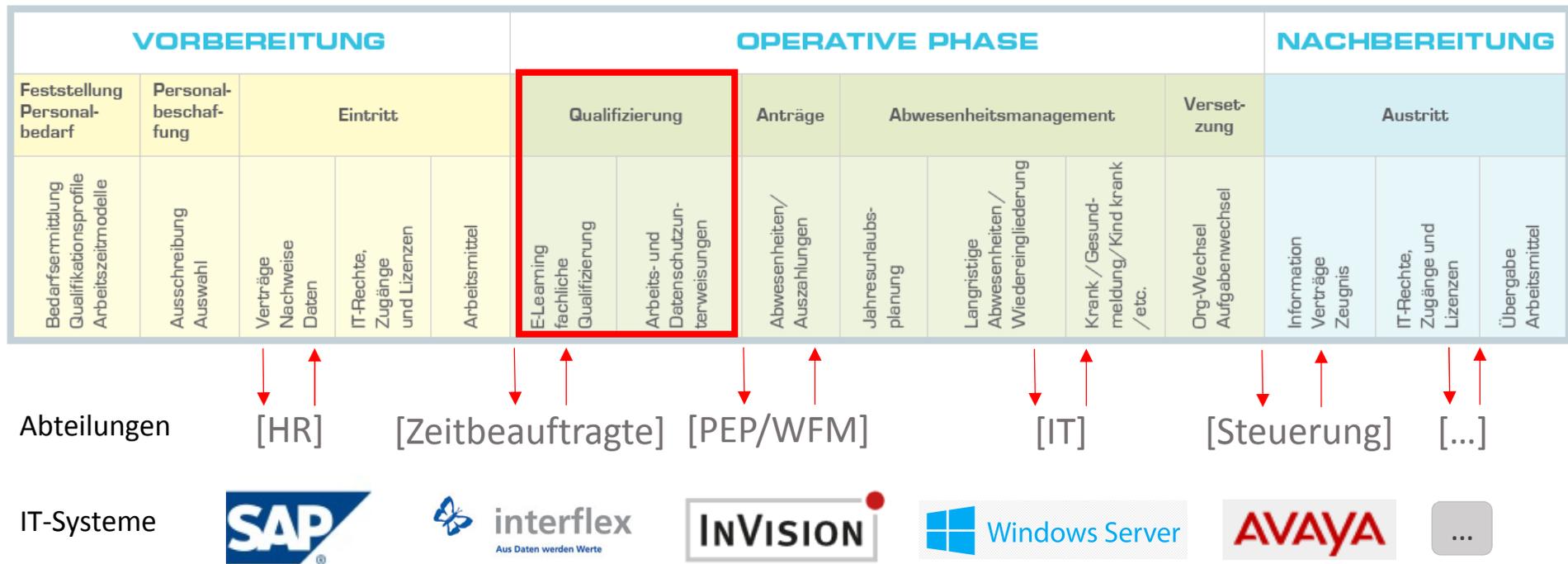


Zuweisung von Trainings in den Dienstplan per Drag & Drop

Digitalisierung der Personalwirtschaft / Arbeiten 4.0



HR-Prozessleitstand



Arbeitsschutzunterweisung ist ein Teil des Moduls „Qualifizierung“ des HR-Prozessleitstands

Zielstellung HR-Prozessleitstand / Digitalisierung der Personalwirtschaft

Unternehmen

- Signifikante Reduktion von Verwaltungsaufwänden
- Minimierung von Fehlerquellen
- Deutliches Plus an Sicherheit

Signifikante
Kostenreduktion &
Steigerung der
Sicherheit

User (Führungskräfte, Sachbearbeiter, IT Mitarbeiter)

- Minimierung Dateneingabe / Maximierung Automatismen
- Selbsterklärend (Schulung nicht notwendig)
- Reine Konzentration auf Inhalte nicht auf Abläufe

Maximales
Anwendungserlebnis

Prozesse

- Einfache Umsetzung durch Parametrierung
- Volle Transparenz
- (Erstmals) belastbare Kennzahlen

Kontinuierliche
Optimierung

CCV-Angebot Modul Arbeitsschutz- & Unterweisungsmanagement

Softwarelizenz

- 25% Rabatt für CCV Mitglieder auf dieses Modul

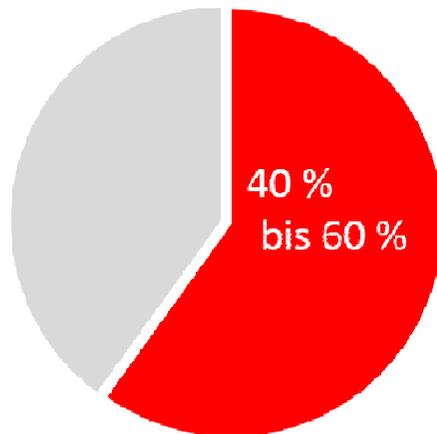
Installation, Einrichtung und Schulung

- 2.400,- € (Zusatzoption Anbindung WFM: 1.200,-)

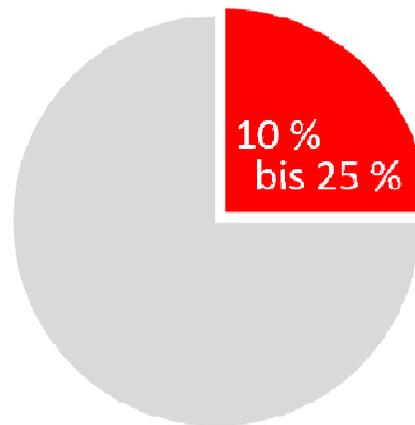
Detailinfos im CCV-Whitepaper / Angebot unter info@planensteuern.de

Gefragt nach Ihrer Einschätzung der Auswirkungen von Digitalisierung in der Personalwirtschaft antworteten Führungskräfte:

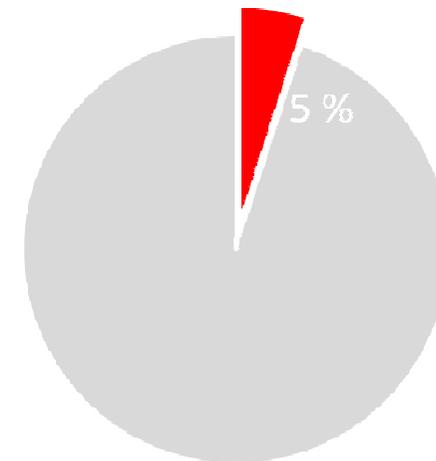
Einsparung Arbeitszeit HR
von 100%



Einsparung Arbeitszeit IT und
Operations von 100%



Einsparung Arbeitsmittel
(Lizenzen, Rückgabe, etc.) von 100%



Kontakt

Mathias Daniel
Geschäftsführer

planen + steuern GmbH
Zeitgemäße Lösungen für Personalwertschöpfung

Hegelallee 44
14467 Potsdam
Fon: +49 (0)331 60 12 87 41
Mobil: +49 (0)151 52 63 08 02

mathias.daniel@planensteuern.de
www.planensteuern.de

planen + steuern

Zeitgemäße Lösungen für Personalwertschöpfung

