



**"Die s+p Zeitwirtschaft ist flexibel auf die Bedürfnisse unseres Unternehmens und der Firmengruppe anwendbar. Sie ist unbegrenzt erweiterungsfähig und durch den Zugriff über Webclient für die Mitarbeiter sehr einfach zu handhaben."**

Karin Sendel-Solka, Bereichsleiterin Betriebswirtschaft bei der Invitel GmbH, Helmstedt

Wer sich geschäftlich langfristig erfolgreich positionieren will, der braucht einen reibungslos funktionierenden Draht zum Kunden. Um diese Brücke zum Kunden optimal zu schlagen, haben sich moderne Kommunikations-Service-Center wie die von Invitel betriebenen In- und Outbound Callcenter entwickelt, die als zeitgemäße Organisationsform zur Kundenbetreuung und -gewinnung optimale Bedingungen bieten. Die Invitel-Gruppe ist mit einem Umsatz von jährlich etwa 13 Millionen Euro nach eigenen Angaben der marktführende Service-dienstleister für Energieversorgungsunternehmen. Das 1999 in Helmstedt gegründete Unternehmen wuchs bis heute auf etwa 500 Mitarbeiter, die zusätzlich auch in den weiteren Standorten Leipzig, Boitzenburg, Prenzlau und Lüneburg tätig sind.



## Brücken zum Kunden schlagen PRAXISBEISPIEL KOMMUNIKATION SERVICE CENTER. Invitel setzt auf eine im HR-System integrierte Zeitwirtschaft der s+p AG.



Die Unternehmensphilosophie der Invitel GmbH erfordert in der Praxis unter anderem auch eine außerordentliche Flexibilität der Einsatzzeiten des Personals, das rund um die Uhr an 365 Tagen jährlich in unterschiedlichsten Schichtsystemen den Kontakt zum Kunden hält.

Wie bei vielen erfolgreichen und schnell expandierenden Unternehmen ist das Wachstums für das Management oft eine Herausforderung. Gerade in einer sehr dynamischen Branche, die sich umfassend IT- und kommunikationstechnischer Hilfsmittel bedient, ist maximale Professionalität Tagesgeschäft. Als bei Invitel die Erfassung der anfallenden Arbeitszeiten aufgrund der steigenden Mitarbeiterzahl, der Zunahme der Niederlassungen und der immer differenzierteren Arbeitszeitmodelle so umfangreich wurde, dass die selbstentwickelte, auf Access basierende Zeiterfassung sich immer häufiger als zu unflexibel erwies, musste nach einer leistungsfähigeren, skalierbaren Lösung Ausschau gehalten werden.

Schließlich ging es darum, dass die neue Zeiterfassung die unterschiedlichen Arbeitsverträge, die Integration von Leiharbeitnehmern, die Vollzeit- und Teilzeitmodelle (von der 20- bis zur 40-Stunden Woche) basierend auf der Jahresarbeitszeit und noch vieles mehr abbilden können sollte. Das System muss möglichst ausfallfrei an allen Standorten arbeiten, mit zentraler Datenhaltung auf einem Server funktionieren und selbstverständlich voll kompatibel zur vorhandenen Software-Infrastruktur sein. "Ebenso", ergänzt Karin Sendel-Solka, die Bereichsleiterin Betriebswirtschaft im Unternehmen, "sollte die Erfassung der Zeiten über Webclient möglich sein und das System sollte als Management-Informationssystem per Mausclick umfangreiche und individuelle Auswertungen liefern können."

### Webclient und Portallösung verschlanken Prozesse

Nach Durchführung umfangreicher Leistungs- und Preisvergleiche unterschiedlicher Anbieter entschied sich Invitel nicht zuletzt auch wegen der bereits erfolgreich eingesetzten Entgeltlösung s+p Personalabrechnung im Frühjahr 2007 für

die Einführung der s+p Zeitwirtschaft. Damit sollten künftig die Mitarbeiter des Unternehmens ihre Arbeitszeiten erfassen. Im März 2007 begann die Implementierung der neuen Software auf einem eigens angeschafften Server unter Microsoft SQL-Server und anschließend die Schulung der Mitarbeiter. Der Umstieg war ein Leichtes, denn es mussten nur die bisherigen Daten aus der alten Access-Lösung überspielt werden. Die Festlegung der unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle erfolgte gemeinsam mit den Personalexperten von Invitel.

Seit Mai 2007 ist das System im Einsatz, wobei stetig sich verändernde Zeitmodelle eingepflegt werden. Die Daten aus den Firmen gelangen über ein MPLS-Netzwerk (Multiprotocol Label Switching, ein Verfahren zur Priorisierung von Datenströmen in IP-Netzen) auf den zentralen Server im Rechenzentrum. Der Datenaustausch zwischen der Zeitwirtschaft und s+p Personalabrechnung erfolgt automatisiert über die entsprechende Exportschnittstelle der Zeitwirtschaft, während die Übergabe der Daten aus der Entgeltabrechnung an die Finanzbuchhaltung über eine eigens dafür programmierte Schnittstelle erfolgt.

"Wir können die in der Zeitwirtschaft anfallenden Daten wirklich sehr gut als Management-Informationssystem nutzen, denn sie ermöglichen uns beispielsweise wichtige Erkenntnisse im Bereich der Fehlzeitenanalyse oder auch Übersichten über Gleitstunden und Arbeitszeitkonten", erklärt Karin Sendel-Solka. "Diese Daten sind nicht nur für unsere Teamleiter und Projektleiter interessant, sondern vor allem für die Geschäftsführung, die diese und andere Daten für das Controlling nutzt. Gegenüber früher können wir jetzt die Auswertungen quasi per Mausclick generieren, was uns erheblichen Aufwand und Zeit spart. Auch die Mitarbeiter können über das Mitarbeiter Portal jetzt viel einfacher ihre Arbeitszeiten erfassen", fügt sie hinzu, "und sie haben jetzt jederzeit die Möglichkeit, die Daten über ihre eigenen Arbeits- und Fehlzeiten im Portal einzusehen. Sie können sogar ihre Urlaubsanträge über das Portal stellen und die monatliche Abrechnung, die sie sich selbst ausdrucken können, darüber abrufen." betont Frau Sendel-Solka weiter.

Über 8.000\* Unternehmen und Verwaltungen in Deutschland vertrauen bei ihrer Personalarbeit den Lösungen der s+p AG.

\* von 50-50.000 Mitarbeitern [Stand 01/2008]

[www.spag-personal.de](http://www.spag-personal.de)

**s+p**  
AG  
solutions for your HR