



Wir organisieren Zukunft.

# Zukunftssichere Personalplanung

... Personalbemessung als Chance



## Vorstellung

### Annette Schäfer

Leiterin Consulting & Training,  
Vertrieb Organisations-  
managementsysteme



### Erfahrung

---

- **20+ Jahre** Leitung und Durchführung von Organisations- und Personalbemessungsprojekten
- **Umfassende Experten Kenntnisse** in den Themen Personalbedarfsrechnung, Organisationsuntersuchungen und Prozessmanagement
- Projektleitung und Mitwirkung in zahlreichen Projekten zur **analytischen Personalbedarfsbemessung** bei Sozialversicherungen, Bundesverwaltungen und Banken auf Grundlage des Handbuchs zu Organisationsuntersuchungen und Personalbedarfsermittlungen

### Branchenschwerpunkte

---

- Banken
- Öffentliche Verwaltung
- Krankenkassen
- Versicherungen

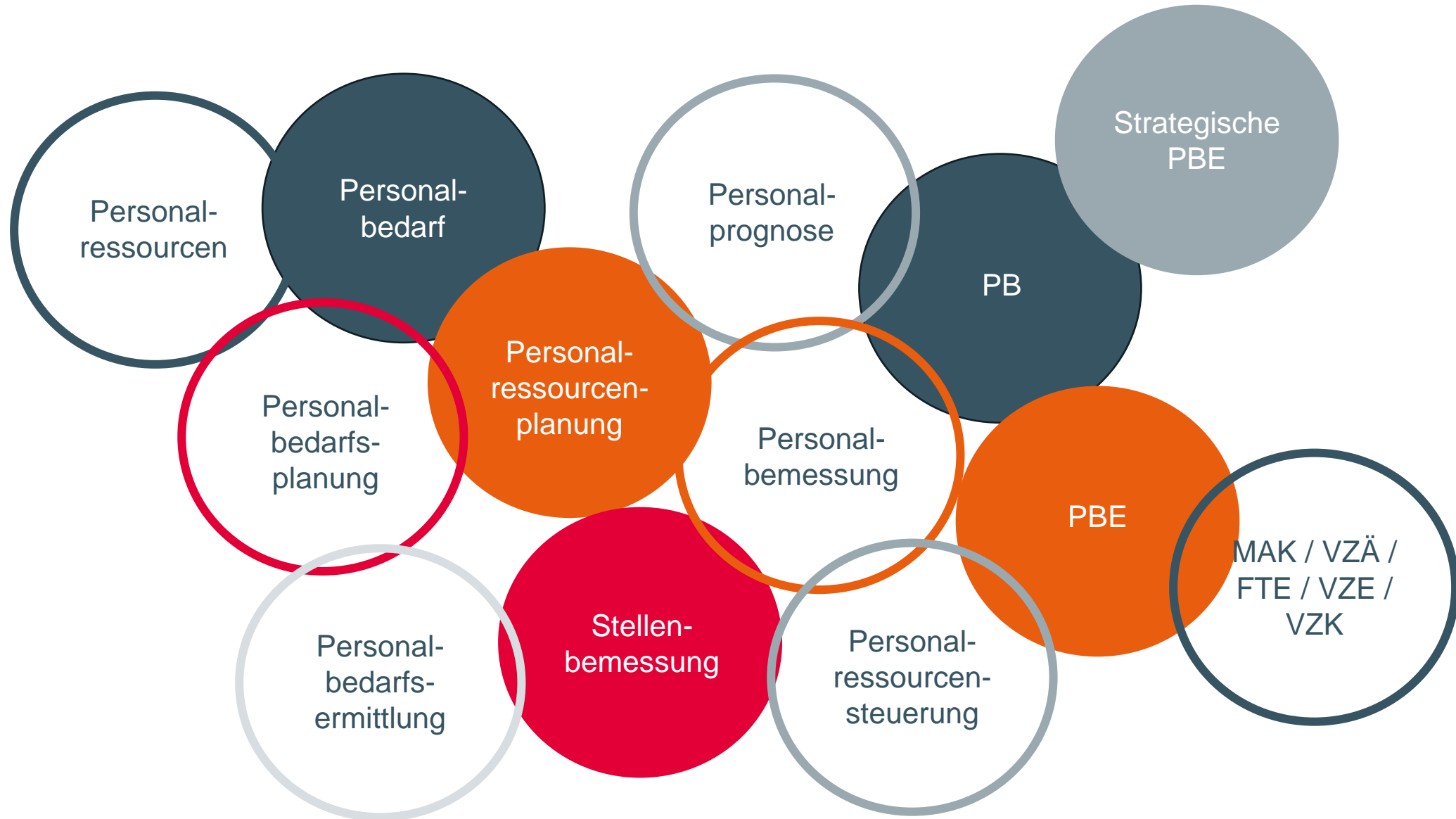
### Expertise

---

- Personalbedarfsermittlung, Organisationsmanagement, Prozessoptimierung, Prozessmanagement, Fusionsbegleitung
- Ausgebildeter Coach, Co-Autor ibo Schriftenreihe „Organisation gestalten“,
- zertifizierter Organisator und Prozess-Berater



**INFORMATION**





**Wieviel Kapazitäten / Menschen brauchen wir zur Erledigung der Aufgaben?**

## Zukunftssichere Personalplanung

Wie viele **Mitarbeiterkapazitäten** benötigt unsere Organisation, um ihre **Aufgaben adäquat erledigen** zu können  
– **gestern, heute und morgen?**

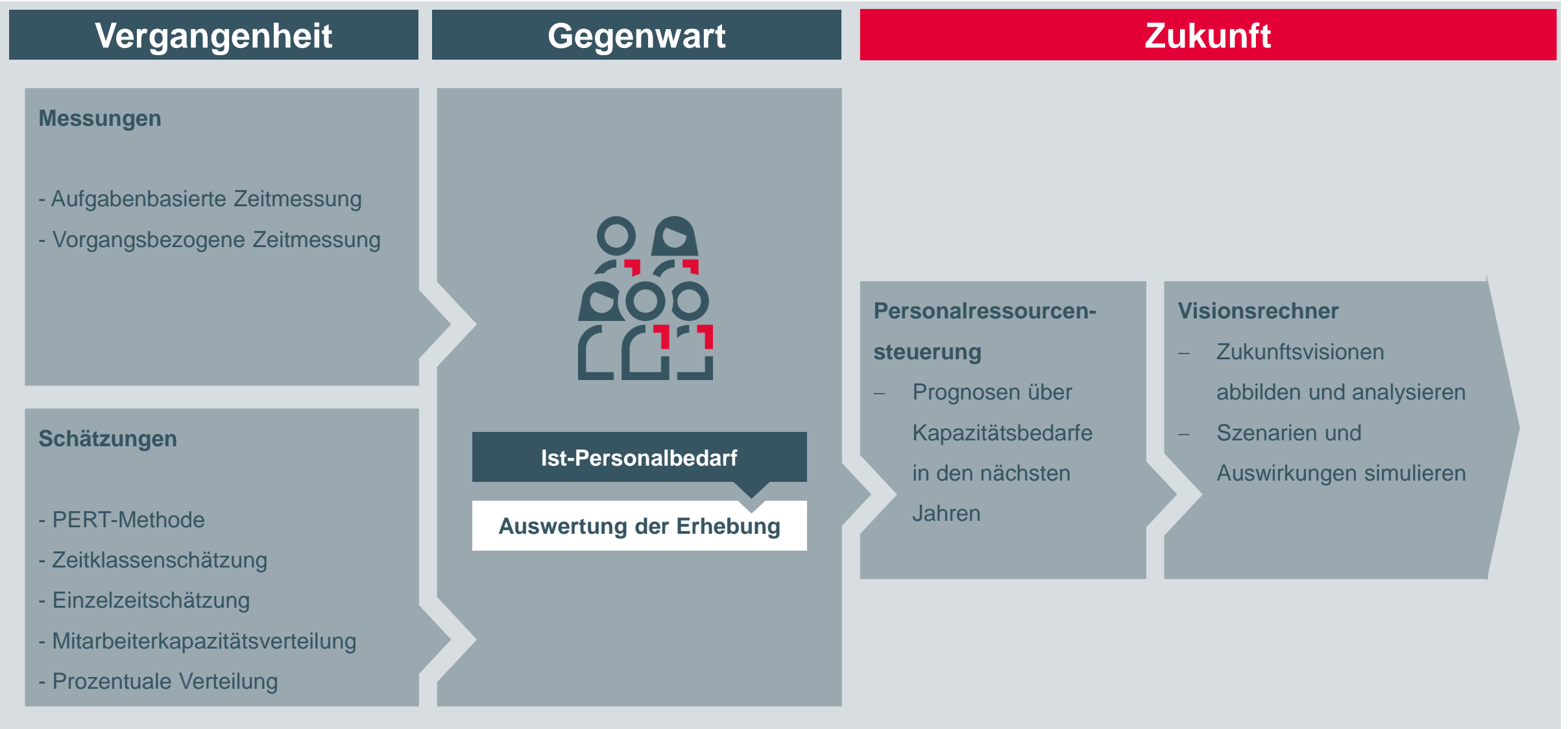
Die Welt befindet sich im stetigen Wandel, verändert sich rasend schnell und stellt Organisationen in immer kürzeren Abständen vor immer größere und komplexere Herausforderungen: Digitalisierung, demografischer Wandel, New Work, Konnektivität.

Umso wichtiger wird eine zukunftssichere Personalplanung.

### Auslöser / Ziele

- Umstrukturierung / Transformation
- Digitalisierung
- Gesetzliche / Regulatorische Verpflichtung
- Veränderungen / Planung
- Fusionen

# Zukunftssichere Personalplanung



## Austausch

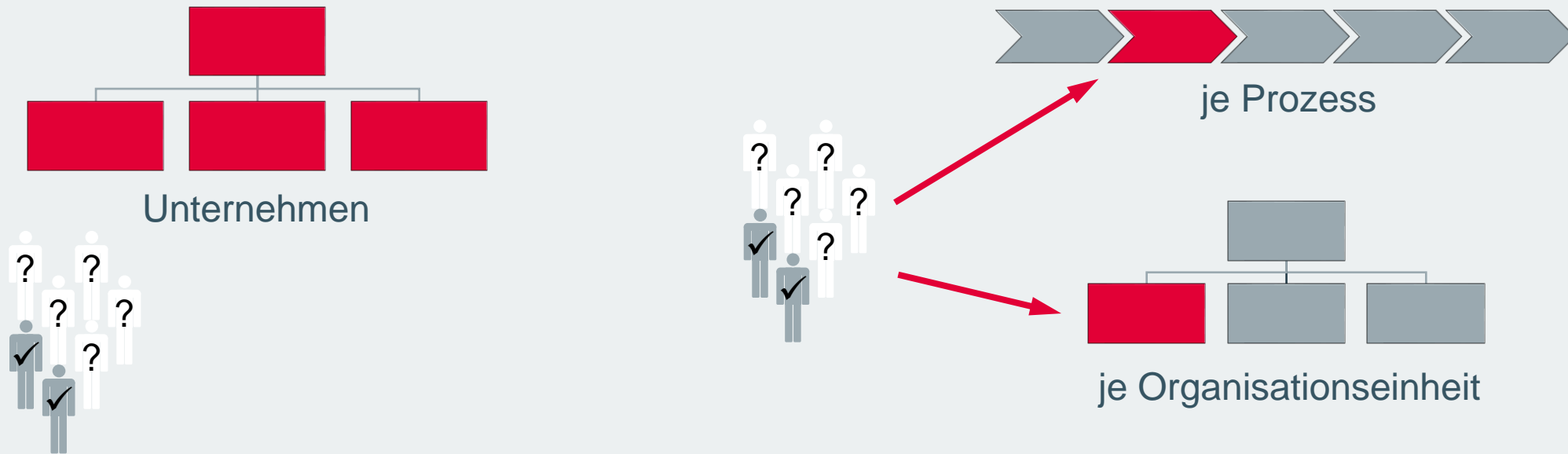
- **Personalbemessungs-Erfahrung?**
- **Anlass für Personalbemessungen?**
- **Tool zur Durchführung einer PB?**
- **Personalbemessung wo angesiedelt?**
- **Schätzen oder Messen?**
- **Aktuelle Projekte oder Herausforderungen?**





## Definition Personalbemessung

Bestimmung des Bedarfs an personellen Kapazitäten, der in einem Unternehmen momentan bzw. zu einem zukünftigen Zeitpunkt in quantitativer und qualitativer Hinsicht besteht, um die geplanten Aktivitäten durchführen zu können.



## Phasenkreislauf Personalbemessung

- Meilensteine definieren
- Personalvertretung informieren
- Parameter festlegen

- Kennzahlen definieren
- Periodische Vergleiche durchführen
- Vergleich gleichartiger Einheiten vornehmen

- Simulation/Szenarien
- Aufgabenkritik
- Fortschreibung



- Brutto-/Nettozeitwerte bestimmen
- Aufgabenkatalog erstellen
- Mengenquellen klären

- Untersuchungsbereich definieren
- Erhebungsverfahren auswählen
- Erhebungszeitraum festlegen
- Pseudonymisierung klären
- Erhebungsverantwortliche / Multiplikatoren schulen

- Qualitätssicherung durchführen
- Erhebungswerte auswerten
- Referenzwerte ermitteln
- Statistik-/Controllingwerte einspielen

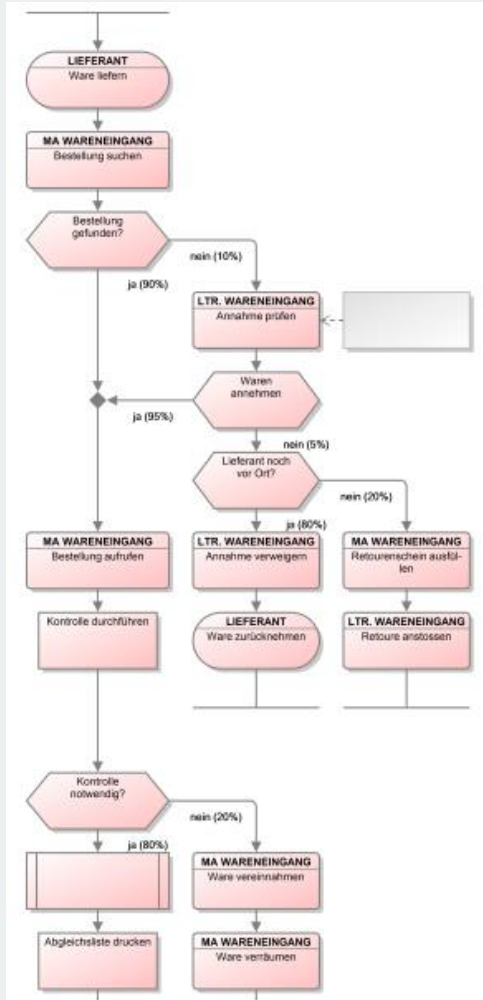


## Aufgabenkatalog erstellen

**Der Aufgabenkatalog stellt die Basis eines jeden PBE-Projektes dar.**

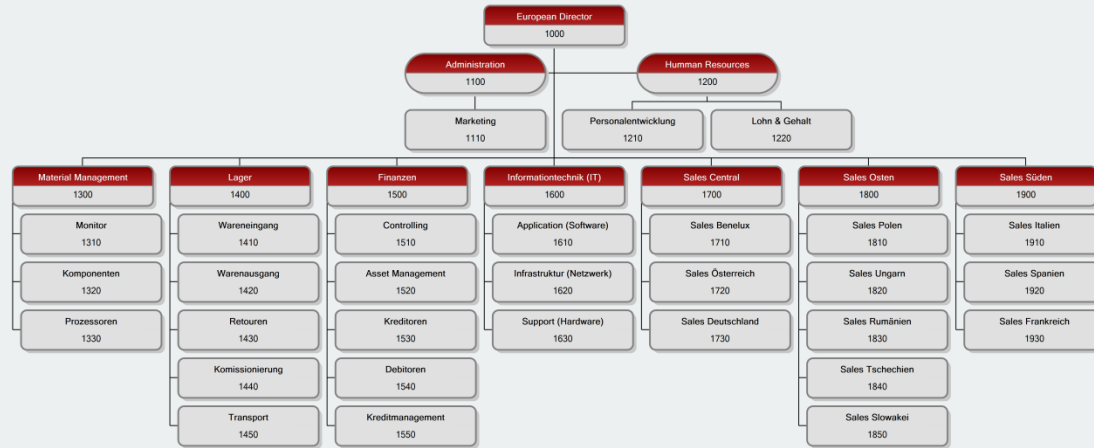
**Definieren Sie, was in welchem Detaillierungsgrad bemessen werden soll. Auch der Umgang mit Verteilzeiten spielt hier eine elementare Rolle.**

# Aufgabenkatalog erstellen



Bezeichnung	Kurzref	Aufgabenart	mauf	Art der	Neu-Bests.	Prozessart	PZ/PHZ	SOLL 4.	Ben. Treiber	Erläuterung	Erläuterung	Erläuterung
Protokolle	100	V										
Vertriebsaktionen	102.01	V										
Vertriebsaktionen planen/vorbereiten	102.01.01	V	V	vert.	U-Über.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KARF / ...	005 -Ansa.	reine Vorbu...	* Abrechn...
Vertriebsaktionen durchführen	102.01.02	V	V	vert.	U-Über.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KARF / ...	005 -Ansa.	* Anrech...	* Anrech...
Vertriebsaktionen nachbereiten	102.01.03	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KU-Ver...	005 -Ansa.	* Verrech...	* Verrech...
Vertriebsaktionen nachfassen	102.01.04	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KU-Ver...	005 -Ansa.	* Rechf...	* Rechf...
Jahreskampagnen planen	102.01.05	V	V	vert.	E-Ersta.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	PK-Pr...	017 -Jahr.	Jährliche P...	Jährliche P...
Produktpräsentationen vorbereiten und durchführen	102.02	V										
Präsentationen vor Ort	100.02.02.01	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KARF / ...	003 -Ansa.	* Buchung...	* Buchung...
Präsentationen vor Ort durchführen	100.02.02.02	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	A-Ausführungs...	PZ-Pr...	KARF / ...	003 -Ansa.		
Online-Präsentationen	100.02.01	V										
Online-Präsentationen vorbereiten	100.02.01.01	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KARF / ...	006 -Ansa.	* Buchung...	* Buchung...
Online-Präsentationen durchführen	100.02.01.02	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	A-Ausführungs...	PZ-Pr...	KARF / ...	006 -Ansa.		
Produktpräsentationen nachbereiten	100.02.02.03	V										
Rückgabe der Ressourcen	100.02.02.03.01	V	V	vert.	So-Sa...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	KARF / ...	003 -Ansa.	Rückgabe...	Rückgabe...
Resourcen abrechnen	100.02.02.03.02	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	KARF / ...	003 -Ansa.		
Beschreibung erstellen	100.02.02.03.03	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	KARF / ...	003 -Ansa.	Dokumenta...	Dokumenta...
genutzte Unterlagen zusammenstellen und versenden	100.02.02.03.04	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PZ-Pr...	KU-Ver...	003 -Ansa.	Versenden...	Versenden...
Vertriebsmanager und Wiederholer aktualisieren	100.02.02.03.05	V	V	vert.	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	KU-Ver...	003 -Ansa.	Aktualiser...	Aktualiser...
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche	100.02.03	V										
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche vorbereiten	100.02.03.01	V										
USB Sticks bespielen	[1]		Marketing	M	Ma...	So-Sa...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	Ma-Pr...		
Unterlagen für USB Stick vorbereiten	100.02.03.01.01	V	M	Ma...	S-Sac.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	PHZ-P...	KARF / ...	008 -Ansa.	Präsentati...	Präsentati...
Verarbeitete Termine prüfen	100.02.03.01.02	V	V	vert.	P-Prof...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KARF / ...	008 -Ansa.	* prüfen d...	* prüfen d...	
persönliche Einladung der gewünschten Kunden	100.02.03.01.03	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KU-Ver...	008 -Ansa.	Schreibf...	Schreibf...	
Telefonat mit angemeldeten Kunden	100.02.03.01.04	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KARF / ...	008 -Ansa.	Abschermu...	Abschermu...	
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche durchführen	100.02.03.02	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	A-Ausführungs...	KARF / ...	008 -Ansa.	111 Bitte r...	111 Bitte r...	
Kundenanfragen bearbeiten	102.02.04	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	A-Ausführungs...	KARF / ...	021 -Ansa.			
Kundenanfragestellung	102.02.05	V	V	vert.	E-Ersta.	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KARF / ...				
Kalkulation	102.02.06	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KARF / ...	022 -Ansa.			
Aktuelle von Referenzkunden	102.02.07	V	V	vert.	B-Ber...	NBS-Neu...	U-Unterstützung...	KARF / ...				
Sales	100.03.01	V										
Angebote und Bestellungen	[10]	V	V	vert...			U-Unterstützung...	KU-Ver...	002 -Ansa.			
Angebotserstellung	[10]	V	V	vert...			U-Unterstützung...	KU-Ver...	002 -Ansa.			
bestehende Angebote überarbeiten	[10E]	V	V	vert...			U-Unterstützung...	KU-Ver...	002 -Ansa.			
Teilnahme an Ausschreibungen	[10]	V	V	vert...			U-Unterstützung...	KARF / ...	002 -Ansa.			
Registrierung auf der Vergleichsportale	[20]	V	V	vert...			U-Unterstützung...					
Installation der Software	[20]	V	V	vert...			U-Unterstützung...					

# Aufgabenkatalog erstellen



Erstellt am: 19.01.2012  
Erstellt durch:  
Geändert am: 19.01.2012

Gültig ab: 19.01.2012

## Stellenbeschreibung

### Stellenbezogene Daten:

**Stelle:** Leiter / Produktmanager Sales Deutschland  
**Stellennummer:** 1731  
**Stelle gültig ab:** 13.01.2012  
**Wochenarbeitszeit in Std.:** 40 Std.

**Ziel der Stelle:** Planung, Steuerung und Kontrolle der Vertriebsaktivitäten sowie Koordination und Leitung der unterstellten Abteilung

**Person** **Wochenarbeitszeit in Std. Gültig ab**  
Müller, Janina (362557) 40 18.01.2012

### Vertretungsregelungen:

**wird vertreten von:**

**Stelle** **Stelleninhaber**  
Leiter Sales Central (1701) Janssen, Bernd  
**vertritt:**  
**Stelle** **Stelleninhaber**  
Vertrieb Deutschland (1732) Schmidt, Andreas

### Vorgesetzte gemäß Aufbau:

**Stelle** **Stelleninhaber**  
Leiter Sales Central (1701) Janssen, Bernd

Bezeichnung	Kürzel	Aufgabenträger	haupte...	Art der ...	Neu-Beist...	Prozessart	PZ / PhZ	SOLL-R...	Ben.-Treiber	Erläuterung	Erläuterun...	Erläuterung...
Medias	300											
Vertriebsaktionen	302.01	V										
Vertriebsaktionen planen/vorbereiten	302.01.01	V	V-Vert...	Ü-Übe...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	005 - Anza...	reine Vorüb...	* Abstimm...	
Vertriebsaktionen durchführen	302.01.02	V	V-Vert...	Ü-Übe...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	005 - Anza...	* Anschre...	* Anschre...	
Vertriebsaktionen nachbereiten	302.01.03	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KU-We...	005 - Anza...	* Kennze...	* Kennze...	
Vertriebsaktionen nachfassen	302.01.04	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KU-We...	005 - Anza...	* beifasse...	* beifasse...	
Jahreskampagnen planen	302.01.05	V	V-Vert...	E-Ents...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	PM-Pr...	017 - Jah...	Jährliche P...	Jährliche P...	
Produktpräsentationen vorbereiten und durchführen	302.02	V										
Präsentationen vor Ort vorbereiten	302.02.01	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	003 - Anza...	* Buchung...	* Buchung...	
Präsentationen vor Ort durchführen	302.02.02	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	A-Ausführungs...	PZ-Pr...	KAM / ...	003 - Anza...			
Online-Präsentationen	302.02.01	V										
Online-Präsentationen vorbereiten	302.02.02.01.01	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	006 - Anza...	* Buchung...	* Buchung...	
Online-Präsentationen durchführen	302.02.02.01.02	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	A-Ausführungs...	PZ-Pr...	KAM / ...	006 - Anza...			
Produktpräsentationen nachbereiten	302.02.02.02	V										
Rückgabe der Ressourcen	302.02.02.03.01	V	V-Vert...	So-So...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	003 - Anza...	Rückgabe...	Rückgabe...	
Eiseloisten abrechnen	302.02.02.03.02	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	003 - Anza...			
Beschubrecht erstellen	302.02.02.03.03	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	003 - Anza...	Dokumenta...	Dokumenta...	
Genehmigte Unterlagen zusammenstellen und versenden	302.02.02.03.04	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KU-We...	003 - Anza...	Versenden...	Versenden...	
Vertriebsmanager und Wiedervorlage aktualisieren	302.02.02.03.05	V	V-Vert...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KU-We...	003 - Anza...	Altaktualis...	Altaktualis...	
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche	302.02.03	V										
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche vorbereiten	302.02.03.01	V										
USB-Sticks bespielen	[1]	V	Marketing	M-Neu...	So-So...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	006 - Anza...	Präsentat...	Präsentat...	
Unterlagen für USB-Stick vorbereiten	302.02.03.01.01	V	M-Neu...	S-Sac...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	006 - Anza...	Präsentat...	Präsentat...	
vereinbarte Termine prüfen	302.02.03.01.02	V	V-Vert...	P-Prof...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PZ-Pr...	KAM / ...	006 - Anza...	* prüfen d...	* prüfen d...	
persönliche Einladung der gewünschten Kunden	302.02.03.01.03	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	008 - Anza...	Schriftlich...	Schriftlich...	
Telefonat mit angemeldeten Kunden	302.02.03.01.04	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	008 - Anza...	Abstimmun...	Abstimmun...	
Roadshow, Messe- und Fachtagungsauftritte und Besuche durchführen	302.02.03.02	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	A-Ausführungs...	PHZ-P...	KAM / ...	008 - Anza...	(H) Bitte ric...	(H) Bitte ric...	
Kundenfragen bearbeiten	302.02.04	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	A-Ausführungs...	PHZ-P...	KAM / ...	021 - Anza...			
Kundenregistrierung	302.02.05	V	V-Vert...	E-Ents...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	022 - Anza...			
Kaltakquise	302.02.06	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	022 - Anza...			
Akquise von Referenzkunden	302.02.07	V	V-Vert...	B-Ber...	NG-Neu...	U-Unterstütz...	PHZ-P...	KAM / ...	022 - Anza...			
Callcenter	303	V										
Angebote und Bestellungen	300.03.01	V										
Angebotscontrolling	[18]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...		KU-We...	002 - Anza...			
Angebote erstellen	[32]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...		KU-We...	002 - Anza...			
bestehende Angebote überarbeiten	[14]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...		KU-We...	002 - Anza...			
Teilnahme an Ausschreibungen	[24]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...		KAM / ...	002 - Anza...			
Registrierung auf der Vergabeplattform	[26]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...						
Installation der Software	[27]	V	V-Vert...			U-Unterstütz...						

# Rechnungswesen

<b>Jahresabschluss</b>	<b>Anlagenbuchhaltung</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>	<b>Bankbuchhaltung</b>	<b>Systempflege / Schnittstellen</b>
Buchung / Bewertung Bilanzpositionen	Grund- u Gebäudesteuern	AWV-Meldung	Vordisposition	Jahreswechsel SAP
CPD-Konten Verrechnung-Konten Vorräte	Bewegungen bearbeiten Anlagebuchhaltung	Zahlungsaufträge durchführen	Geld-Disposition	Batch-Inputmassen bearbeiten
Bearbeitung Rückstellungen	Einheitswert-Ermittlung	Konditionen-Verhandlung mit LB	Bearbeitung + Überwachung Bankkontenkarten	Test Customizing
Abschreibungs-Plan Barreserve	Bestands-abstimmungen	Bankvollmachten	Abstimmung durchführen	
Abgrenzungen		Fremddateien an LB weiterleiten		
		Mindestreserve berechnen		
			<b>Debitoren</b>	
			<b>Kreditoren-Buchhaltung</b>	
			Rechnungseingänge bearbeiten / Überw. / Lastsch.	
			Daueraufträge	
			Stammdaten pflegen	
			Steuerlich zu prüfende Geschäftsvorfälle bearbeiten	
<b>Hauptbuch</b>				
CPD-Konten verwalten und überwachen				
Rechnungsausgänge bearbeiten				

<b>Kollektivsimulation</b>	<b>Produktgestaltung Bestand / Neu</b>	<b>Vorleistung Jahresabschluss / Meldeweisen</b>
Kollektivsimulation durchführen	Kollektivsteuerung Wipps für Plätschen BWA... Entscheidung individuell	Zuarbeit Jahresabschluss FlTA, B-Zins-UB, Rst. Balmag. Ruler MIN
Kollektiver Lagebericht w. Fortschritt Validierungsbericht	Tarifgenehmigung (Produktentwicklung)	Zuarbeit Meldeweisen KSKV → B.Zin §6(1) S. 2 Nr. 2 → B.Zin
Überwindung UBI		
	<b>Int. + Ext. Serviceleistung</b>	
	Vertragsverläufe optimieren (Finanzteil, An-Strafungen, Vorkaufsanfragen)	
	Finanzdienstleistungen anbieten	

T2,3,4,6,7,8,9

T10

Ausbildg.

RF

DRS - T1-T2  
DRS - K24

Fortsetz.  
Tendenz: Weiche

Zahlung  
Tendenz: Weiche

diff.

Fortsetz.  
SAS / IGS-KZ

Zahlung  
SAS / IGS-KZ

FSL /  
GSL Liste

Paten? Auslandsarbeiter

# Aufgabenkatalog erstellen

Aufgabenkatalog														243 Aufgaben/287 Zeilen	
Bezeichnung	Aufgabenträger	Kürzel	Langhilfe (mit HTML-Formatierung)	Art der Verrichtung	SOLL-Rolle	Attribut 01	Attribut 10	Attribut 03	Attribut 04	Aufgabe...	Attribut 09	Attribut 08	Eingang/A...	Kur	
→ Arbeitsvorbereitung	alle	1	nur morgens!												
▼ PreSales	PM;AM;KAM	2													
Kundensegmentierung		2.1		E - Entscheidungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...	K - Kann...	NG - Neu...	Pre - Pre...	qA - qua...		v - varia...			
Jahreskampagnenplan erstellen	PM	2.2	Jährliche Planung und Abstimmung der Kampagnen  	E - Entscheidungsaufgabe	PM - Produktm...	V - Vertri...	M - Muss...	NBG - Ne...	Pre - Pre...	qA - qua...		f - fix			
> Vertriebsaktionen		2.3													
> Marketingaufgaben wahrnehmen	AM;KAM;PM	2.4													
Adressqualifikation / Adresspflege / Adressen ...		2.5	Hierzu zählt: Identifikation des relevanten Ansprechpartners ...	S - Sachbearbeitungsaufgabe	VU - Vertriebsu...	V - Vertri...	M - Muss...	NBG - Ne...	Pre - Pre...	qA - qua...		v - varia...			
Kaltakquise		2.6		B - Beratungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...	M - Muss...	NG - Neu...	Pre - Pre...	qA - qua...		v - varia...			
Akquise von Referenzkunden		2.7		B - Beratungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...	K - Kann...	BG - Best...	Pre - Pre...	qA - qua...		v - varia...			
Ausschreibungslisten prüfen		2.8	Ausschreibung öffentliche Verwaltung (Bund, eVergabe,...)	P - Prüfaufgabe	VU - Vertriebsu...	V - Vertri...	K - Kann...	NBG - Ne...	Pre - Pre...	qA - qua...					
LeadingReports prüfen und bearbeiten		2.9	inkl. Suchen der ASP bei XING,...	P - Prüfaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...	K - Kann...	NG - Neu...	Pre - Pre...	MA - Mis...					
externe Vorträge vorbereiten und halten		2.10		B - Beratungsaufgabe				NBG - Ne...		dkA - dis...					
▼ Sales	AM;KAM;PM;VA...	3													
Allgemeine Kundenanfragen bearbeiten		3.1	Anfragen zu Angeboten sind unter der Angebotserstellung zu ...	B - Beratungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...		NBG - Ne...	S - Sales	qA - qua...		v - varia...	e;p;t		
Infomaterial versenden		3.2		B - Beratungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...			S - Sales	qA - qua...		v - varia...	e;p;t		
Anfragen zum Datenschutz entgegennehmen ...		3.3		B - Beratungsaufgabe	PM - Produktm...	V - Vertri...			S - Sales	dkA - dis...		v - varia...			
Tätigkeiten im Rahmen des cross-sellings		3.4		B - Beratungsaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...		BG - Best...	S - Sales	qA - qua...		v - varia...	e;p;t		
> Produktpräsentationen	AM;KAM;PM;VA...	3.5													
> Angebotsprozess	AM;KAM;PM	3.6													
> Angebotserstellung		3.6.1		S - Sachbearbeitungsaufgabe											
> Teilnahme an Ausschreibungen	AM;KAM;PM	3.6.2													
bestehende Angebote überarbeiten		3.6.3		S - Sachbearbeitungsaufgabe	VU - Vertriebsu...	V - Vertri...			S - Sales	qA - qua...		v - varia...			
Angebote / Opportunitys nachfassen		3.6.4	inklusive Aktualisierung des Angebotes im Vertriebsmanager	B - Beratungsaufgabe	VU - Vertriebsu...	V - Vertri...			S - Sales	qA - qua...		v - varia...			
Angebotscontrolling und Pflege des Vertrie...		3.6.5		B - Beratungsaufgabe	VU - Vertriebsu...	V - Vertri...			S - Sales	qA - qua...		v - varia...			
Verträge prüfen (Kundenseitige)		3.6.6		P - Prüfaufgabe		V - Vertri...			S - Sales	qA - qua...					
technische Voraussetzungen mit Kunden u...		3.6.7		So - Sonstige	BNS - Benutzer ...	Be - Ben...			S - Sales	qA - qua...		v - varia...			
> Angebot ohne Vorgang		3.7													
Kundenbeispiele abbilden		3.8		P - Prüfaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...			S - Sales	dkA - dis...		v - varia...			
Dokumente / Verträge des Kunden im Rahmen ...		3.9	inklusive Verträgen zur DSGVO	P - Prüfaufgabe	KAM / AM - Ke...	V - Vertri...			S - Sales	dkA - dis...		v - varia...			
> Teststellungen	AM;KAM;PM;VA	3.10													
> Bestellungen / Lizenzen		3.11													
> AfterSales	AM;KAM;PM;VA...	4													
> Projekte und Workshops	Projekte;Traine...	5													
> Führungsaufgaben	FK	6													
> Produktmanagement	AM;KAM;PM	7													
> Meetings	PM;KAM;Traine...	8													
> Vertriebsunterstützung	AM;KAM;PM	9													
> Sonstiges	VA;AM;KAM;PM	10													

## Aufgabenkatalog erstellen

Eine **Aufgabe** ist eine dauerhaft wirksame Aufforderung, Verrichtungen an Objekten zur Erreichung eines Zwecks vorzunehmen.

Folgende **Aufgabenarten** können unterschieden werden:

- **Quantifizierbare Aufgaben**  
 Sich (annähernd) wiederholende Tätigkeiten mit ähnlichen/gleichen Bearbeitungszeiten
- **Dispositiv-kreative Aufgaben**  
 Einmalige, sich nicht wiederholende Tätigkeiten; konzeptionelle, gestalterische Aufgaben
- **Mischaufgaben**  
 Aufgaben, die sich sowohl aus quantifizierbaren, als auch aus dispositiv-kreativen Teilaufgaben zusammensetzen
- **Neue Aufgaben**  
 Tätigkeiten, die in der Vergangenheit noch nicht bearbeitet wurden

	Quantifizierbare Aufgaben	Dispositiv-kreative Aufgaben
Wiederholungshäufigkeit	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Determiniertheit	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Konstanz	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Prozesskomplexität	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Personalanzahl	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Personalqualifikation	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Technisierungsgrad	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Legende: gering  hoch

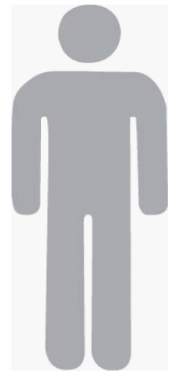


## Brutto-Nettozeitwerte bestimmen – Jahreswert einer MAK

Der **Jahreswert einer Mitarbeiterkapazität (MAK-Jahreswert)** gibt die **normale** zeitliche Verfügbarkeit einer Person, i.d.R. für 1 Jahr an. Es handelt sich dabei nicht um eine Leistungsnorm, sondern um eine rechnerische Vorgabe.

Für die Berechnung eines Personalbedarfs ist zunächst festzulegen, welche **Arbeitszeit** dem Mitarbeiter für die Erledigung der ihm übertragenen Aufgaben tatsächlich zur Verfügung gestellt wird.

Zu diesem Zweck wird der **Jahreswert einer Mitarbeiterkapazität** ermittelt und festgelegt.



	Kalendertage	365
./.	Wochenendtage, Feiertage	116
=	Bruttoarbeitszeit	249
./.	Urlaub, Arbeitsunfähigkeit etc.	37
=	Nettoarbeitszeit	212
./.	Verteilzeiten (persönlich / sachlich)	12%
=	Jahreswert einer MAK	187

(synonym Normalarbeitszeit)

Abbildung: Ermittlung einer Mitarbeiterkapazität

## Verteilzeit

### Sachliche Verteilzeiten (~~planmäßig~~ und unplanmäßig)

- Rüstzeiten
- Kurze Besprechungen, Rücksprachen in betrieblichen Angelegenheiten
- Lesen von betrieblichen Informationen
- Teilnahme an Betriebs-/Personalversammlungen
  
- Betriebsbedingte Arbeitsablaufunterbrechungen
- Betrieblich bedingte Wartezeiten

### Persönliche Verteilzeiten

- Nicht tariflich vereinbarte Erholungspausen
- Kaffee trinken, Rauchen
- Informelle Gespräche
- Persönliche Bedürfnisse

Möglichkeiten zur Erhebung bzw. Festlegung der Verteilzeiten:

- Messung
- Schätzung
- Übernahme von Vergleichskennzahlen (Benchmarking, Verbandsvorgaben)

## Checkliste - was zeichnet einen guten Aufgabenkatalog aus?



### Akzeptanz



### Fortschreibungsfähigkeit

Ist der Katalog fortschreibungsfähig?



### Beteiligung

Erstellung >> Prüfung/Veröffentlichung >> evtl. Test



### Erhebungsverfahren

Passt der Katalog zum Erhebungsverfahren?



### Ziel und Zweck

Erfüllen Sie mit der Aufgabe den beabsichtigten Zweck der Erhebung?



### Wirtschaftlichkeit

Was haben wir von der Erhebung der Aufgabe?



### Mengen

Was sind geeignete Mengenquellen zu den Aufgaben?



### Nebenaufgaben und Verteilzeiten

Rüst-, Wegezeiten, persönliche und sachliche Verteilzeiten?



### Keine Zeit ohne Menge!

Oder ohne Menge keine Aufgabe!



### Aufgabenklarheit

Gleiches Aufgabenverständnis, klare Abgrenzbarkeit

## Checkliste - was zeichnet einen guten Aufgabenkatalog aus?



### **Detaillierungsgrad**

Gleiche Bearbeitungszeiten für gleiche Aufgaben



### **Gliederung und Strukturierung**

Objekt – Verrichtung

Sortierung nach Wichtigkeit / Häufigkeit

Reihenfolge der Erledigung

Jeder sieht nur, was ihn interessiert

Keine Überschriften für einen Unterpunkt

Allgemeine Tätigkeiten und Führungsaufgaben vereinheitlichen  
(Alphabetische Sortierung)



## Erhebung durchführen

Erheben Sie die Bereiche Ihrer Bank mit den geeigneten Verfahren.

## Methoden im Wandel der Zeit

Laufzettel

MAK Verteilung

Arbeitsplatz-  
methode

Analytische  
Messmethode

Auswertung mit  
Excel

Analytische  
Schätzmethode

Dokumentenstudium

IT-Analyse

Multimomentstudie

Stoppuhr

Alternatives  
Verfahren

Aktenbegleitbögen auf Papier

## Schätzung



„Heute Nacht von der Arbeit geträumt. Weitere 8 Überstunden notiert.“

Methoden



# Messung





## Erhebung durchführen - Erhebungsverfahren

### Prognoseverfahren

aktuelles Soll  
aktuelles Ist  
zukünftiges Soll

Personalressourcen-  
steuerung/ strategische  
PBE



ibo Visionsrechner

### Schätzverfahren

%

Alternatives Verfahren/  
prozentuale Verteilung



100 %

Mitarbeiter-  
kapazitäts-  
verteilung

7  
Min.

Einzelzeit-  
schätzung

low | norm | high

PERT-  
Methode

0-5  
5-10  
10-30  
...

Zeitklassen-  
schätzung

### Messverfahren




Tagesbezogene/  
Aufgabenbasierte  
Zeitmessung



Laufzettelverfahren/  
Vorgangsbezogene  
Zeitmessung

# Erhebung durchführen - Mitarbeiterkapazitätsverteilung

MAK001



Abmelden

Aufgabe	Kapazität	Wert	Zeiteinheit	Menge je Zeitra...	Zeitraum	Bemerkungen
1 - Arbeitsvorbereitung			Minuten		pro Tag	...
2 - PreSales						
2.1 - Kundensegmentierung	0,0042	30,0	Minuten	2	pro Monat	...
2.2 - Jahreskampagnenplan erstellen			Minuten	1	pro Quartal	inklusive Abst... ...
2.3 - Vertriebsaktionen						
2.3.1 - Vertriebsaktionen planen/vorbereiten	0,0129		Minuten		pro Tag	...
2.3.2 - Abstimmung mit involvierten / betroffenen B...	0,0085		Minuten		pro Tag	...
2.3.3 - Anhänge / Informaterial erstellen			Minuten		pro Tag	...
2.3.4 - Adressliste(n) erstellen			Minuten		pro Tag	...
2.3.5 - Anschreiben erstellen			Minuten		pro Tag	...
2.3.6 - Adressliste(n) prüfen			Minuten		pro Tag	...
2.3.7 - Adressliste(n) überarbeiten			Minuten		pro Tag	...
2.3.8 - Vertriebsaktion versenden	0,0360		Minuten		pro Tag	...
2.3.9 - Vertriebsaktionen nachbereiten / Rückläufer...	0,0678		Minuten		pro Tag	...
2.3.10 - Vertriebsaktionen nachfassen	0,0020		Minuten		pro Tag	...
2.4 - Marketingaufgaben wahrnehmen						
2.5 - Adressqualifikation / Adresspflege / Adressen erfas...			Minuten	3	pro Tag	...
2.6 - Kaltakquise	0,0735	30,0	Minuten	4	pro Tag	...
2.7 - Akquise von Referenzkunden	0,0028	20,0	Minuten	1	pro Monat	...
2.8 - Ausschreibungslisten prüfen	0,0368	15,0	Minuten	4	pro Tag	...

MAK zu erfassen: 1,0000 | 99,97% | MAK erfasst: 0,9997

# Erhebung durchführen - PERT-Methode

P001

📁 ✅ 🔍 ☰ ✎

? 🔑 ➡ Abmelden

Aufgabe	Kapazität	Niedrige BZ	Normale BZ	Hohe BZ	Berechnete ...	Zeiteinheit	Menge je Zeitra...	Zeitraum	Bemerkungen
📁 Arbeitsvorbereitung						Minuten		pro Tag	...
📁 PreSales									
📁 Kundensegmentierung						Minuten		pro Tag	...
📁 Jahreskampagnenplan erstellen	0,0245	1	3	8	3,5	Stunden	10	pro Jahr	...
📁 Vertriebsaktionen									
📁 Vertriebsaktionen planen/vorbereiten	0,9804	6	6,5	8	6,667	Stunden	1	pro Tag	...
📁 Abstimmung mit involvierten / betroffenen Bereichen						Minuten		pro Tag	...
📁 Anhänge / Informatmaterial erstellen						Minuten		pro Tag	...
📁 Adressliste(n) erstellen						Minuten		pro Tag	...
📁 Anschreiben erstellen						Minuten		pro Tag	...
📁 Adressliste(n) prüfen						Minuten		pro Tag	...
📁 Adressliste(n) überarbeiten						Minuten		pro Tag	...
📁 Vertriebsaktion versenden						Minuten		pro Tag	...
📁 Vertriebsaktionen nachbereiten / Rückläuferbearbei...						Minuten		pro Tag	...
📁 Vertriebsaktionen nachfassen						Minuten		pro Tag	...
📁 Marketingaufgaben wahrnehmen									
📁 Adressqualifikation / Adresspflege / Adressen erfassen						Minuten		pro Tag	...
📁 Kaltakquise						Minuten		pro Tag	...
📁 Akquise von Referenzkunden						Minuten		pro Tag	...
📁 Ausschreibungslisten prüfen						Minuten		pro Tag	...

MAK zu erfassen: 1,0000 |
100,49%
| MAK erfasst: 1,0049

## Erhebung durchführen - Selbstaufschreibung / Zeitmessung

ibo webPbEditor

**Start** 00:00:00 **Pause**

Betätigen Sie Start zum Beginn.

Menge: 1 | Bemerkung:

Korigieren | Nacherfassen | Unterbrechungen

ibo webPbEditor

**Stopp** 00:00:17 **Pause**

2.2 - Jahreskampagnenplan erstellen

Menge: 1 | Bemerkung:

Korigieren | Nacherfassen | Unterbrechungen <sup>1</sup>

ibo Aufgabe auswählen

### Aufgabe auswählen

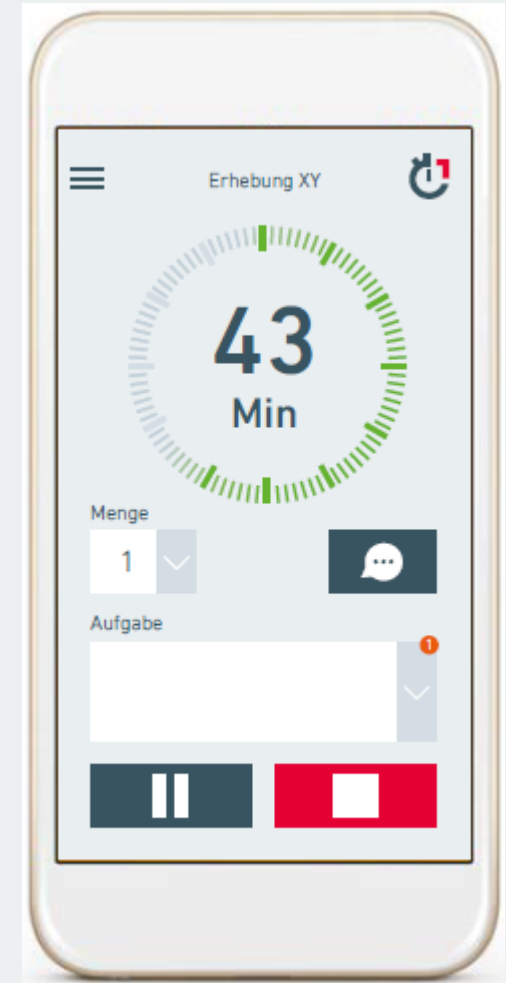
Suche:

Favoriten:

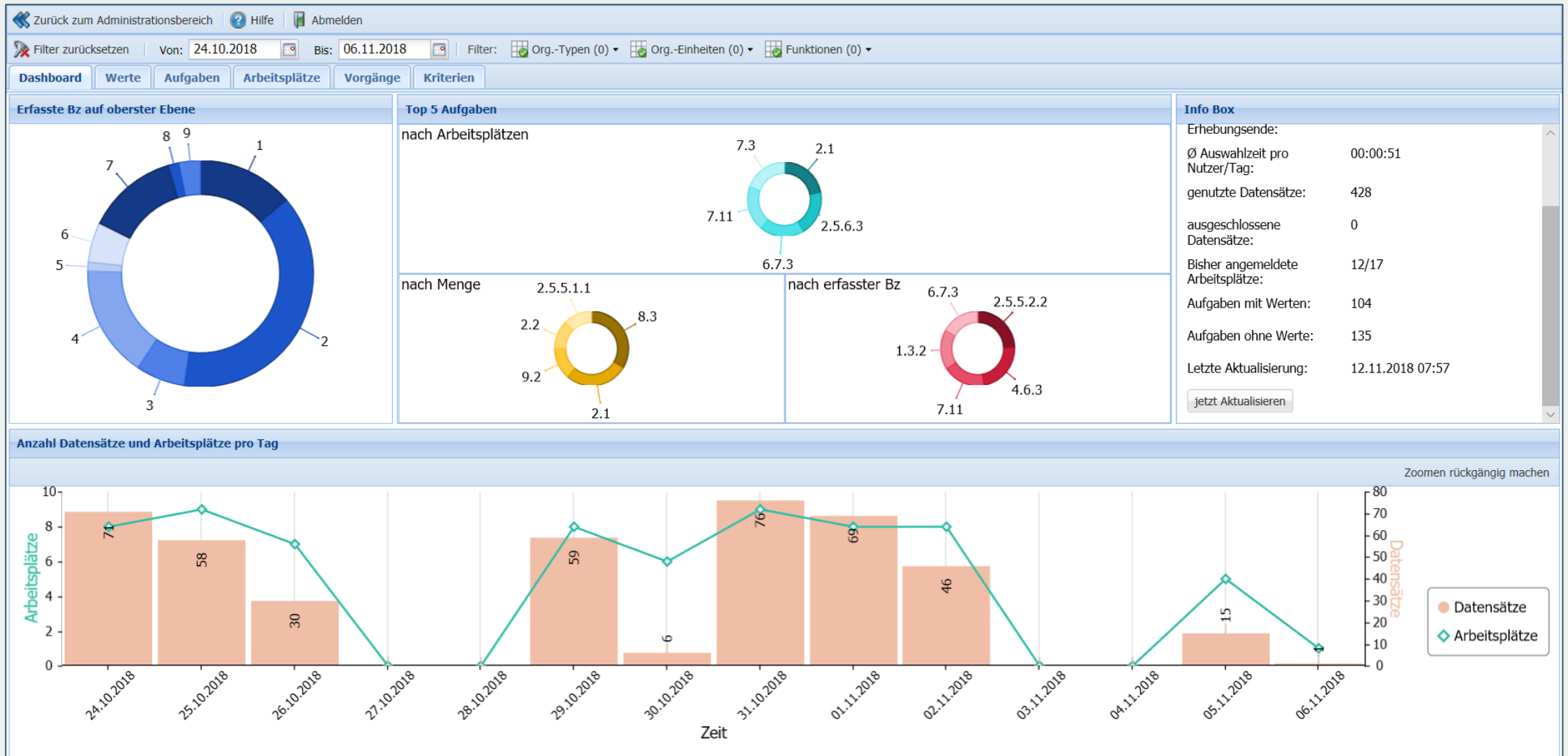
- 1 - Arbeitsvorbereitung
- 2 - PreSales
  - 2.1 - Kundensegmentierung
  - 2.2 - Jahreskampagnenplan erstellen
  - 2.3 - Vertriebsaktionen
  - 2.4 - Marketingaufgaben wahrnehmen
  - 2.5 - Adressqualifikation / Adresspflege / Adressen erfassen
  - 2.6 - Kaltakquise
  - 2.7 - Akquise von Referenzkunden
  - 2.8 - Ausschreibungslisten prüfen
  - 2.9 - LeadingReports prüfen und bearbeiten
  - 2.10 - externe Vorträge vorbereiten und halten
- 3 - Sales

Jährliche Planung und Abstimmung der Kampagnen mit dem Marketing und ggf. den zu involvierenden PMs, KAMs und GF

OK | Abbrechen



# Erhebung durchführen - Qualitätssicherung während und nach der Erhebung



## Checkliste - was ist bei Auswahl der Erhebungsmethoden zu beachten?



### Akzeptanz



### Präsent sein

Rundgänge bringen Fragen



### Befragung aller Personen

Einbindung aller Ebenen in die Erhebung



### Auffälligkeiten

Wie darf mit Auffälligkeiten umgegangen werden?



### Geklärte Qualitätssicherung

Wer darf wann was kommunizieren



### Personalisierung vs. Pseudonymisierung

Wie darf erhoben werden und wer nimmt die evtl. Pseudonymisierung vor?



### Information und Kommunikation

Ziel und Zweck – und was ist NICHT Ziel?



### Einfache Erhebungsverfahren

Leicht zu bedienen, wenig Fehlermöglichkeiten, klare Berechnungen



### Einarbeitung

Schulung, Multiplikatoren, Testphase



### Belastung - Erhebungsaufwand

Nebenbei bedienbar!

## Erhebung durchführen - Erhebungsverfahren

### Prognoseverfahren

aktuelles Soll  
aktuelles Ist  
zukünftiges Soll

Personalressourcen-  
steuerung/ strategische  
PBE



ibo Visionsrechner

### Schätzverfahren

%

Alternatives Verfahren/  
prozentuale Verteilung



100 %

Mitarbeiter-  
kapazitäts-  
verteilung

7  
Min.

Einzelzeit-  
schätzung

low | norm | high

PERT-  
Methode

0-5  
5-10  
10-30  
...

Zeitklassen-  
schätzung

### Messverfahren



Tagesbezogene/  
Aufgabenbasierte  
Zeitmessung



Laufzettelverfahren/  
Vorgangsbezogene  
Zeitmessung

# Erhebung durchführen - Personalressourcensteuerung

SPBE-K - Arbeitsplatz 1

📁
✅
🔍
☰

💬
?
🔑
➡️ Abmelden

Aufgaben	2022	2023	2024	Differenz 2024 / 2022	Differenz 2024 / 2023	Erwartete Veränderung Aufwand in %	Bemerkung
	MAK	MAK	MAK	MAK	MAK		
📁 1 - PreSales	4,8200	7,7500	15,9500	11,1300	8,2000		
📄 1.1 - Kundensegmentierung	0,7500	0,5000	0,4000	-0,3500	-0,1000		...
📄 1.2 - Jahreskampagnenplan erstellen	<i>i</i> 0,2200	0,1000	0,1000	-0,1200	0,0000		...
📄 1.3 - Vertriebsaktionen	1,1500	1,2000	1,2500	0,1000	0,0500		...
📄 1.4 - Marketingaufgaben wahrnehmen	0,2000	0,2000	0,2000	0,0000	0,0000		...
📄 1.5 - Adressqualifikation / Adresspflege / Adressen erf...	<i>i</i> 0,1000	0,0500	0,0000	-0,1000	-0,0500		...
📄 1.6 - Kaltakquise	0,1500	0,2000	0,5000	0,3500	0,3000		...
📄 1.7 - Akquise von Referenzkunden	0,2500	0,2000	0,5000	0,2500	0,3000	40,00%	Optimierungsmaßnahmen geplant
📄 1.8 - Ausschreibungslisten prüfen	<i>i</i> 0,0000	3,0000	10,0000	10,0000	7,0000		...
📄 1.9 - LeadingReports prüfen und bearbeiten	<i>i</i> 2,0000	2,3000	3,0000	1,0000	0,7000		...
📄 1.10 - externe Vorträge vorbereiten und halten							...
📁 2 - Sales	0,3600	0,4400	0,5100	0,1500	0,0700		
📁 3 - AfterSales							
📁 4 - Projekte und Workshops							
📁 5 - Führungsaufgaben							
📁 6 - Produktmanagement	0,4520	0,4520	0,4520	0,0000	0,0000		
📁 7 - Meetings	1,2020	0,6270	1,0270	-0,1750	0,4000		
📄 8 - Nebenaufgaben							...
<b>Summen</b>	<b>6,8340</b>	<b>9,2690</b>	<b>17,9390</b>	<b>11,1050</b>	<b>8,6700</b>		

MAK zu erfassen: 4,8000 | 142,38% | MAK erfasst: 6,8340



# Personalressourcensteuerung / Strategische PBE – Komplex

PR5002

Abmelden

Aufgaben	Prognose	Priorität	Erwartete Veränderun...	2021					2022					Differenz 2022 / 2021					Bemerkung
				Summe	eD - einfacher Dienst	mD - mittlerer Dienst	gD - gehobener Dienst	hD - höherer Dienst	Summe	eD - ...	mD - ...	gD - ...	hD - ...	Summe	eD - ...	mD - ...	gD - ...	hD - ...	
<b>1 - PreSales</b>				2.9500		2.0000	0.4500	0.5000	3.5500		2.0000	0.8000	0.75...	0.6000		0.0000	0.3500	0.2500	
1.2 - Jahreskampagnenplan erstellen	+	A	50,00%	0.5000				0.5000	0.7500				0.75...	0.2500				0.2500	Neue Jahreskampagnen konzipieren
1.3 - Vertriebsaktionen planen und durchführen				0.5500		0.3000	0.2500		0.8000		0.3000	0.5000		0.2500		0.0000	0.2500		
1.4 - Vertriebsaktionen nachbereiten / Rückläuferbearbe...				0.7000		0.5000	0.2000		0.8000		0.5000	0.3000		0.1000		0.0000	0.1000		
1.5 - Vertriebsaktionen nachfassen				0.1000		0.1000			0.1000		0.1000			0.0000		0.0000			
1.6 - Marketingaufgaben wahrnehmen				0.1000		0.1000			0.1000		0.1000			0.0000		0.0000			
1.7 - Adressqualifikation																			
1.8 - Kaltakquise	-	C	-100,00%	0.5000		0.5000			0.0000		0.0000			-0.5000		-0.5000			Kaltakquise langfristig einstellen
1.9 - Akquise von Referenzkunden	+	A	150,00%	0.2000		0.2000			0.5000		0.5000			0.3000		0.3000			Fokus auf Referenzkunden
1.10 - Ausschreibungslisten prüfen	+	A	66,00%	0.3000		0.3000			0.5000		0.5000			0.2000		0.2000			Fokus auf Ausschreibungen
<b>2 - Sales</b>				1.3000		0.7000	0.6000		1.7000		0.8000	0.9000		0.4000		0.1000	0.3000		
2.1 - Abstimmung mit KAMs ibo Beratung & Training																			
2.2 - Kundenanfragen bearbeiten				0.5000		0.2000	0.3000		0.5000		0.1000	0.4000		0.0000		-0.1000	0.1000		
2.3 - Tätigkeiten im Rahmen des cross-sellings				0.1000			0.1000		0.5000			0.5000		0.4000			0.4000		
2.4 - Produktpräsentationen																			
2.5 - Angebotsprozess				0.2000			0.2000		0.2000		0.2000			0.0000					
2.6 - Teststellungen																			
2.7 - Bestellungen bearbeiten				0.5000		0.5000			0.5000		0.5000			0.0000		0.0000			
<b>3 - AfterSales</b>				1.8000	0.4500	1.1500	0.2000		1.7000	0.3000	0.9000	0.5000		-0.1000	-0.1500	-0.2500	0.3000		
3.1 - Kundenpflege / Glückwünsche				0.2000			0.2000		0.5000			0.5000		0.3000			0.3000		
3.2 - Update des Kunden				0.4000	0.2000	0.2000			0.4000	0.2000	0.2000			0.0000	0.0000	0.0000			
3.3 - Support				1.0000	0.2500	0.7500			0.6000	0.1000	0.5000			-0.4000	-0.1500	-0.2500			
3.4 - Datenübernahme				0.2000		0.2000			0.2000		0.2000			0.0000		0.0000			
3.5 - F&C-Datenbank																			
3.6 - Sonstige Fälle der Kundenbearbeitung im After-Sales																			
<b>4 - Projekte und Workshops</b>				3.9500	0.7500	2.2000	1.0000		4.2500	0.5000	2.7500	1.0000		0.3000	-0.2500	0.5500	0.0000		
<b>5 - Führungsaufgaben</b>				0.7000				0.7000	0.6000			0.60...		-0.1000			-0.1000		
<b>6 - Produktmanagement</b>				0.8000			0.8000		1.0000			1.0000		0.2000			0.2000		
<b>7 - Meetings</b>				1.8500	0.4000	0.6000	0.8500		2.1500	0.2000	0.8500	1.1000		0.3000	-0.2000	0.2500	0.2500		
<b>8 - Vertriebsunterstützung</b>				0.7500	0.7500				1.0000	1.0000				0.2500	0.2500				
<b>9 - Sonstiges</b>																			
<b>Summen</b>				14.1000	2.3500	6.6500	3.9000	1.2000	15.9500	2.0000	7.3000	5.3000	1.35...	1.8500	-0.3500	0.4500	1.6000	0.1500	

MAK zu erfassen: 13,5000 | 104,44% | MAK erfasst: 14,1000

## Personalressourcensteuerung / Strategische PBE

**METHODE:** Zukunftsorientiertes Schätz- bzw. Prognose-Verfahren

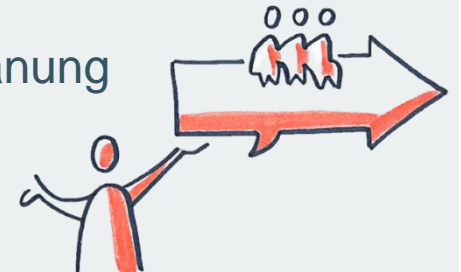
**SPEZIFIKA:**

- Ermöglicht Personalplanung auf Basis von bestehenden JAM-Werten
- Betrachtung von bis zu vier Zeiträumen
- Webanwendung
- Zahlreiche Möglichkeiten zur weiteren Differenzierung (z.B. pro Laufbahngruppe)
- Höhere Betrachtungsebene

**VORTEILE:**

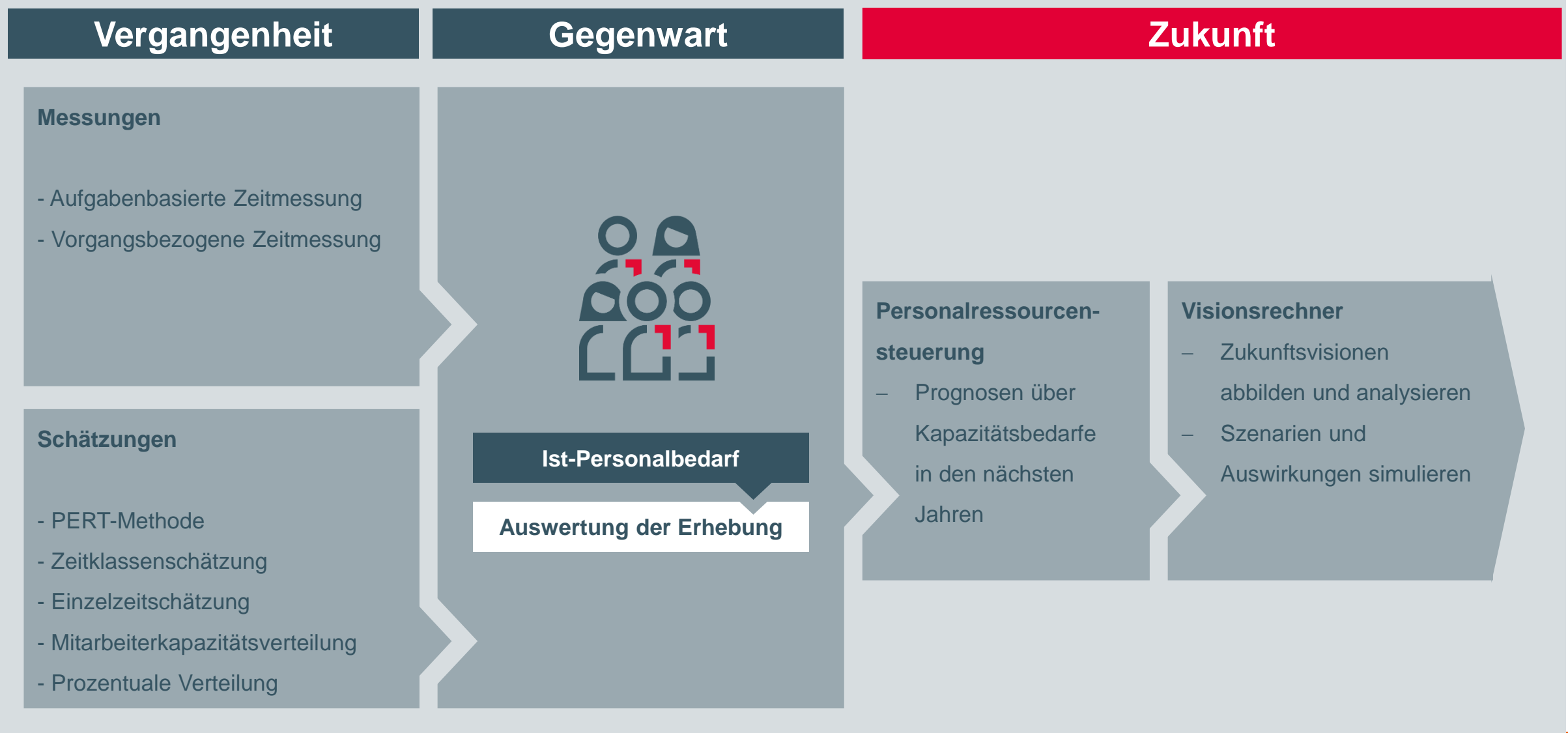
- Kontinuierliche und flexible Anpassung der Personalausstattung an Bedarfe möglich
- Dynamische Reaktion auf absehbare Veränderungen und konkrete Maßnahmen
- Ermöglicht proaktive Personal- bzw. Stellenplanung
- Gesamthaus-Betrachtung möglich
- Hohes Maß an Flexibilität
- Einfache Abfrage und Erfassung von Einschätzungen der Führungskräfte

**Ziel:** Weiterentwicklung der klassischen PBE zu einer strategischen Stellenplanung





# Visionsrechner



## Visionsrechner

- Neues Modul der ibo Personalbemessung

### Spezifika:

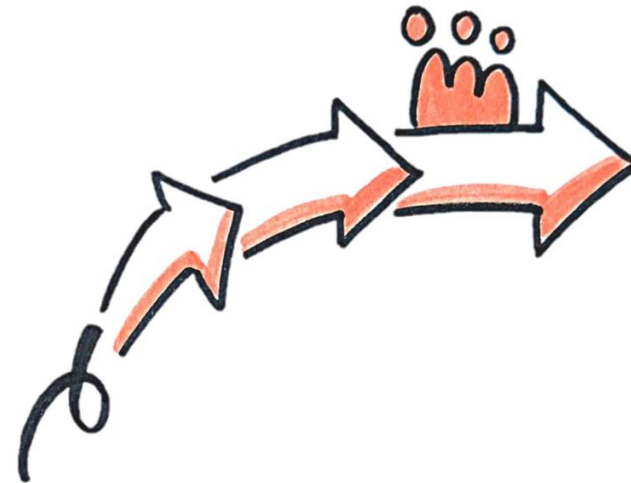
- Definition von Visionen und Auswirkungen auf Basis von Daten-Reihen
- Webanwendung
- Zuordnung definierter Auswirkungen zu einem bestehenden Aufgabenkatalog

### Vorteile:

- Durchspielen möglicher Szenarien auf Basis valider Daten
- Ableitung von Auswirkungen der Kapazitätsbindung auf beliebiger Aufgabenebene möglich
- Integration gesamtgesellschaftlicher Phänomene (z.B. fortschreitende Digitalisierung, demographischer Wandel) in die langfristige Personalplanung
- Hohes Maß an Flexibilität (Verknüpfung mehrerer Visionen möglich)

### Ziel:

- Zukunftsszenarien abbilden und deren Auswirkungen realitätsnah simulieren



# Visionsrechner

Visionsrechner | Digitalisierung ? SR

**Gesamtübersicht** Baumansicht Exportieren

💡 Technische Veränderungen

Aufgaben	Prozessautomatisierung	Papierloses Büro	Einsatz von KI	Berechnete MAK	Ist-MAK	Trend	Differenz
Arbeitsvorbereitung						→	
> PreSales	-0,42	0,34	-0,93	1,65	2,67	↘	-1,02 (-38,2 %)
> Sales	-2,57	0,00	-0,33	6,23	9,13	↘	-2,90 (-31,77 %)
> AfterSales	0,00	0,00	0,00	0,87	0,87	→	0,00 (0 %)
> Projekte und Workshops	0,00	0,00	0,00	1,41	1,41	→	0,00 (0 %)
> Führungsaufgaben	0,00	0,00	0,00	0,34	0,34	→	0,00 (0 %)
> Produktmanagement	0,28	0,00	0,23	1,68	1,18	↗	0,51 (43 %)
> Meetings	0,00	0,00	0,00	0,43	0,43	→	0,00 (0 %)
> Vertriebsunterstützung	0,00	0,00	0,00	0,25	0,25	→	0,00 (0 %)
> Sonstiges	0,00	0,00	0,00	1,00	1,00	→	0,00 (0 %)
Fortbildung						→	
<b>Gesamtsumme</b>	<b>-2,72</b>	<b>0,34</b>	<b>-1,03</b>	<b>13,87</b>	<b>17,29</b>	<b>↘</b>	<b>-3,41 (-19,75 %)</b>

## Ein Blick in die Zukunft – aber auf Basis einer validen Datenlage





## IST-Zustand feststellen



# IST-Zustand feststellen

Auswertungen > Auswertung Zeitmessung (Auswertung 2018)

Darstellung: Auswertung Zeitmessung (6)

Filterfelder hierher ziehen

		OE Ebene 1	OE Ebene 2	OE Ebene 3	OE Ebene 4									
		1000 - European Director												
		1700 - Sales Central												
		1720 - Sales Österreich												
						1900 - Sales Süden								
						1730 - Sales Deutschland								
AG Ebe...	AG Ebe...	AG Ebe...	AG Ebe...	AG Ebe...	JAM (berechnet)	MAK (berechnet)	Menge	BZ (aus Daten...	JAM (berechnet)	MAK (berechnet)	Menge	BZ (aus Daten...	JAM (berechnet)	MAK (berechnet)
3.1 - Allgemeine Kundenanfragen bearbeiten					9.401,24	0,110					414,48	11,00	4.559,25	0,053
3.5 - Produktpräsentationen					188.682,83	2,202			116.119,76	1,355			141.920,43	1,656
3.6 - Angebotsprozess					35.971,59	0,420			104.733,27	1,222			65.203,43	0,761
3.6.1 - Angebotserstellung					12.801,07	0,149			36.479,22	0,426			19.543,71	0,228
3.6.2 - Teilnahme an Ausschreibungen					3.114,90	0,036	2,14	727,10	1.557,45	0,018	10,71	727,10	7.787,24	0,091
3.6.3 - bestehende Angebote überarbeiten					3.343,45	0,039	765,77	14,52	11.118,91	0,130	434,83	14,52	6.313,67	0,074
3.6.4 - Angebote / Opportunitys nachfassen					2.535,45	0,030	765,77	11,01	8.431,84	0,098	434,83	11,01	4.787,87	0,056
3.6.5 - Angebotscontrolling und Pflege des Vertriebsmanagers					4.660,56	0,054	765,77	20,24	15.499,08	0,181	434,83	20,24	8.800,88	0,103
3.6.7 - technische Voraussetzungen mit Kunden und Support kl...					9.516,16	0,111	765,77	41,33	31.646,77	0,369	434,83	41,33	17.970,05	0,210
3.10 - Teststellungen					16.121,12	0,188					136,02	684,20	93.062,83	1,086
3.11 - Bestellungen / Lizenzen					13.220,64	0,154			2.813,30	0,033			8.026,40	0,094
4 - AfterSales					29.706,14	0,347			24.915,64	0,291			23.670,97	0,276
4.2 - Support					15.413,08	0,180			10.426,19	0,122			15.614,54	0,182
4.3 - Kundenpflege / Glückwünsche					8.879,93	0,104					99,60	41,25	4.108,62	0,048
4.4 - Update des Kunden					5.413,13	0,063	380,21	4,62	1.756,55	0,021			3.947,81	0,046
4.5 - Datenübernahme							12,85	752,40	9.669,84	0,113				
4.6 - F&C-Datenbank							21,42	143,00	3.063,06	0,036				
5 - Projekte und Workshops					706,86	0,008							94.683,90	1,105
6 - Führungsaufgaben					10.629,25	0,124			6.832,98	0,080			13.545,05	0,158
7 - Produktmanagement					33.955,58	0,396			23.445,85	0,274			26.397,48	0,308
8 - Meetings					9.878,37	0,115			9.524,94	0,111			15.462,56	0,180
9 - Vertriebsunterstützung					8.620,16	0,101			3.161,43	0,037			8.389,25	0,098
10 - Sonstiges					25.214,97	0,294			22.652,77	0,264			21.916,29	0,256
Gesamtergebnis					433.181,46	5,056			368.030,54	4,295			603.213,49	7,040

**Feldauswahl**

Art der Verrichtung

Attribut 01

Attribut 03

Attribut 04

Attribut 05

Attribut 08

Attribut 10

Aufgabentyp

Basismenge

BZ (berechnet)

BZ Referenz (Aufgabe)

Eingang/Ausgang

Kundengruppe

MAK (berechnet) in % Spalte

MAK (berechnet) in % Zeile

Mengentreiber

Org.-Attribut5

Org.-Einheit

Org.-Typ

SOLL-Rolle

Zuschlagsmenge

Felder zwischen den Bereichen unten ziehen:

Filterbereich

Spaltenbereich

OE Ebene 1

OE Ebene 2

OE Ebene 3

OE Ebene 4

Zeilenbereich

AG Ebene 1

AG Ebene 2

AG Ebene 3

AG Ebene 4

Datenbereich

Menge

BZ (aus Datenreihe)

JAM (berechnet)

MAK (berechnet)

Layoutaktualisierung zurückstellen

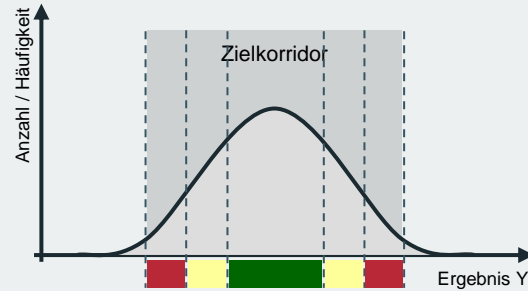
Aktualisieren

**Diagramm**

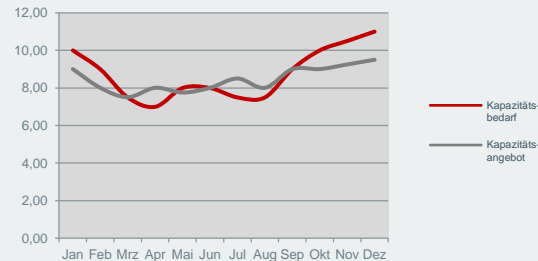
Legend:

- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.1 - Angebotserstellung
- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.2 - Teilnahme an Ausschreibungen
- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.3 - bestehende Angebote überarbeiten
- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.4 - Angebote / Opportunitys nachfassen
- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.5 - Angebotscontrolling und Pflege des Vertriebsmanagers
- 3 - Sales | 3.6 - Angebotsprozess | 3.6.7 - technische Voraussetzungen mit Kunden und Support klären

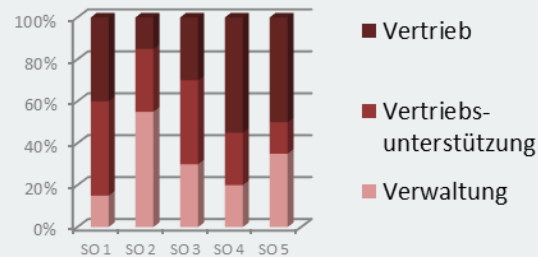
## IST Zustand und SOLL Szenarien



- Messung Mittlere Bearbeitungs-/Durchlaufzeit pro Geschäftsvorfall
- Messung Abweichung vom Mittelwert (Streuung)
- ➔ Definition von Ziel-/Toleranz-/Eingriffsbereichen



- Periodischer Vergleich von Kapazitätsbedarf und –verfügbarkeit
- ➔ Kapazitätsüber-/–unterdeckung im Zeitverlauf (z.B. im Jahresvergleich)



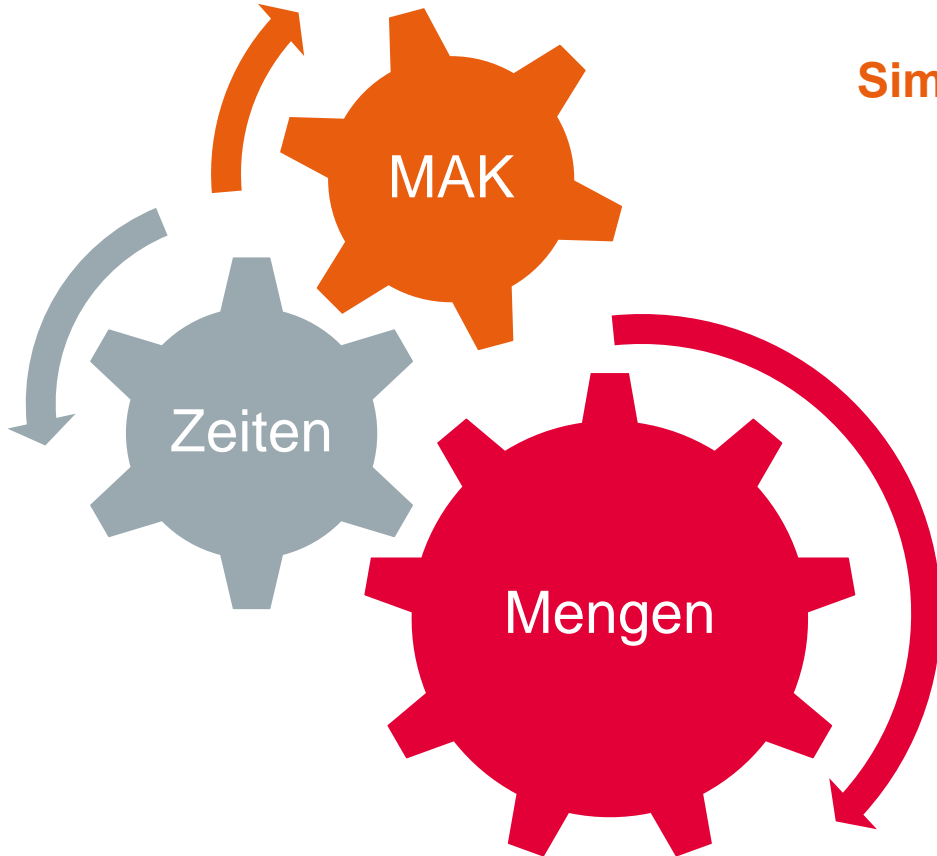
- Vergleich der Kapazitätsbindung/-verteilung in unterschiedlichen Prozessen (z.B. Standortvergleich)
- ➔ Definition (interner) Benchmarks



## SOLL-Szenarien einspielen

**Auf Basis der Erhebungswerte können Sie Szenarien entwickeln, also Mengen, Zeiten oder Kapazitäten verändern.**

**Ergänzen, entfernen oder verschieben Sie Aufgaben und überführen Ihre Daten in die Fortschreibung.**



**Simulation/Szenarien**

**Aufgabenkritik**

**Aufgabenverlagerung**

**Fortschreibung**

**Aufnahme neuer Aufgaben**

**Referenzwerte/Benchmarks**

## SOLL-Szenarien einspielen



### Simulation/Szenarien

Speichern Sie beliebig viele Szenarien



### Mengenveränderung

Verändern oder verlagern Sie Mengen



### Veränderung der Bearbeitungszeit

Prüfen Sie Folgen der Digitalisierung, Prozessoptimierungen,....



### Aufgabenanpassung

Ergänzen oder entfernen Sie Aufgaben



### Aufgabenkritik

Prüfen Sie die Auswirkungen der Zweck-/Vollzugskritik im System



### Fortschreibung

Die bestehenden Daten können leicht in eine Fortschreibung überführt werden, ohne das IST zu verändern.



### Referenzwerte

Stellen Sie Vergleichswerte gleichartiger Abteilungen oder Unternehmen gegen die eigenen Mengen.



## Kennzahlen ermitteln

**Erstellen Sie Vergleiche auf Basis der Erhebungs-/Auswertungsdaten zwischen gleichartigen Organisationseinheiten oder Standorten bis hin zu Vergleichen zu gleichartigen Unternehmen.**

**Zudem können Sie Zeitreihen miteinander ins Verhältnis setzen und Veränderungen prüfen.**

## Kennzahlen ermitteln



### Zeitreihen betrachten

Auswertungen über unterschiedliche Zeithorizonte



### Abteilungen vergleichen

Vergleichswerte gleichartiger Abteilungen



### Institute vergleichen

Vergleich gleichartiger Unternehmen, Geschäftsstellen, Standorte



### Bildung eigener Kennzahlen

Referenzzeiten, Personalbindungen, Anteil der sachbearbeitenden Tätigkeiten usw.

# Kennzahlen ermitteln

Vergleiche > Mengenvergleich (Mengenvergleich)

Darstellung: Mengenvergleich (0) | Diagramm | Ansicht | Vergleich: Mengen 2018 | Aktion

Filterfelder hierher ziehen

Mengentreiber	Datenreihe			Basismenge Summe	Basismenge Durchschnitt
	- Mengen 2018	- Mengen 2019	- Mengen Prognose ...		
001 - Treiber 001			1.000,00	1.000,00	1.000,00
002 - Anzahl Angebote	1.452,28	2.159,85	2.007,36	5.619,49	1.873,16
003 - Anzahl Präsentationen	426,26	417,90	451,86	1.296,02	432,01
004 - Anzahl Wiedervorlagen	312,73	306,60	379,44	998,77	332,92
005 - Anzahl Vertriebsaktionen	16,07	19,95	19,38	55,40	18,47
006 - Anzahl Onlinepräsentationen	89,96	124,95	121,38	336,29	112,10
008 - Anzahl Veranstaltungen	56,76	55,65	54,06	166,47	55,49
011 - Anzahl Updatekunden	1.672,90	1.640,10	1.593,24	4.906,24	1.635,41
012 - Anzahl Updates	51,41	35,70	48,96	136,07	45,36
013 - Anzahl interne Projekte	6,43	6,30	6,12	18,85	6,28
014 - Anzahl externer Projekte	10,71	10,50	10,20	31,41	10,47
015 - Anzahl Seminare/Schulungen/Workshops	141,37	138,60	134,64	414,61	138,20
016 - Anzahl unterschiedlicher Produktschulungen	6,43	6,30	6,12	18,85	6,28
017 - Anzahl Jahreskampagnen	17,14	16,80	16,32	50,26	16,75
018 - Anzahl offener Seminare	11,78	11,55	11,22	34,55	11,52
020 - Anzahl Supportfälle TECHNISCH	48,20	47,25	184,62	280,07	93,36
021 - Anzahl Anfragen	1.269,14	1.995,00	2.580,60	5.844,74	1.948,25
022 - Anzahl Kaltakquisen	233,48	258,30	289,68	781,46	260,49
023 - Anzahl Referenzkunden	32,13	31,50	37,74	101,37	33,79
030 - Anzahl spezifische Internetseiten	4,28	4,20	6,12	14,60	4,87
031 - Anzahl XING-Gruppen	3,21	3,15	3,06	9,42	3,14
032 - Anzahl Mitarbeiter	14,99	10,50	14,28	39,77	13,26
033 - Anzahl Presseartikel	53,55	52,50	75,48	181,53	60,51
034 - Anzahl Prospekte	7,50	7,35	10,20	25,05	8,35
035 - Anzahl Anwenderberichte	31,06	30,45	29,58	91,09	30,36
036 - Anzahl Suchstatistiken	25,70	25,20	24,48	75,38	25,13
037 - Anzahl google Alerts	901,78	884,10	858,84	2.644,72	881,57
038 - Anzahl Adressqualifikationen	257,04	251,00	267,20	775,24	257,08

**Diagramm**

**Feldauswahl**

- AG Ebene 1
- AG Ebene 2
- AG Ebene 3
- AG Ebene 4
- AG Ebene 5
- Art der Verrichtung
- Attribut 01
- Attribut 03
- Attribut 04
- Attribut 05
- Attribut 08
- Attribut 10
- Aufgabentyp
- Eingang/Ausgang
- Funktion
- Funktionstyp
- Kundengruppe
- OE Ebene 1
- OE Ebene 2
- OE Ebene 3
- OE Ebene 4
- Org.-Attribut5
- Org.-Typ
- Personalkostenstufe
- SOLL-Rolle

Felder zwischen den Bereichen unten ziehen:

- Filterbereich
- Spaltenbereich
- Zeilenbereich
- Datenbereich

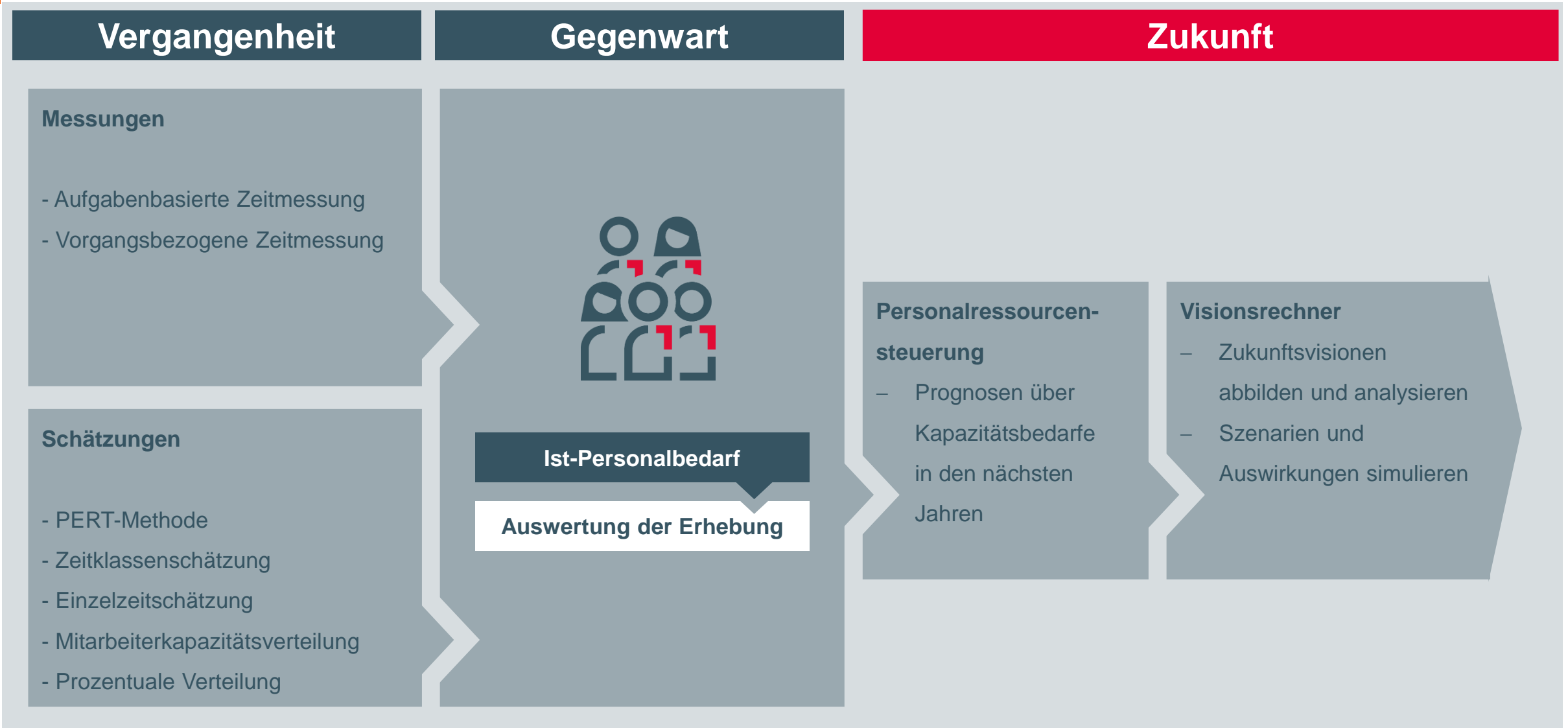
Layoutaktualisierung zurückstellen | Aktualisieren





# Zukunftssichere Personalplanung - Zusammenfassung

## Zukunftssichere Personalplanung

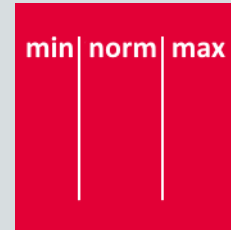


# Aus der Vergangenheit in die Zukunft

## Vergangenheit

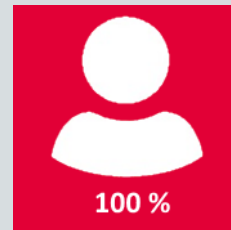
### Messungen

- Aufgabenbasierte Zeitmessung
- Vorgangsbezogene Zeitmessung

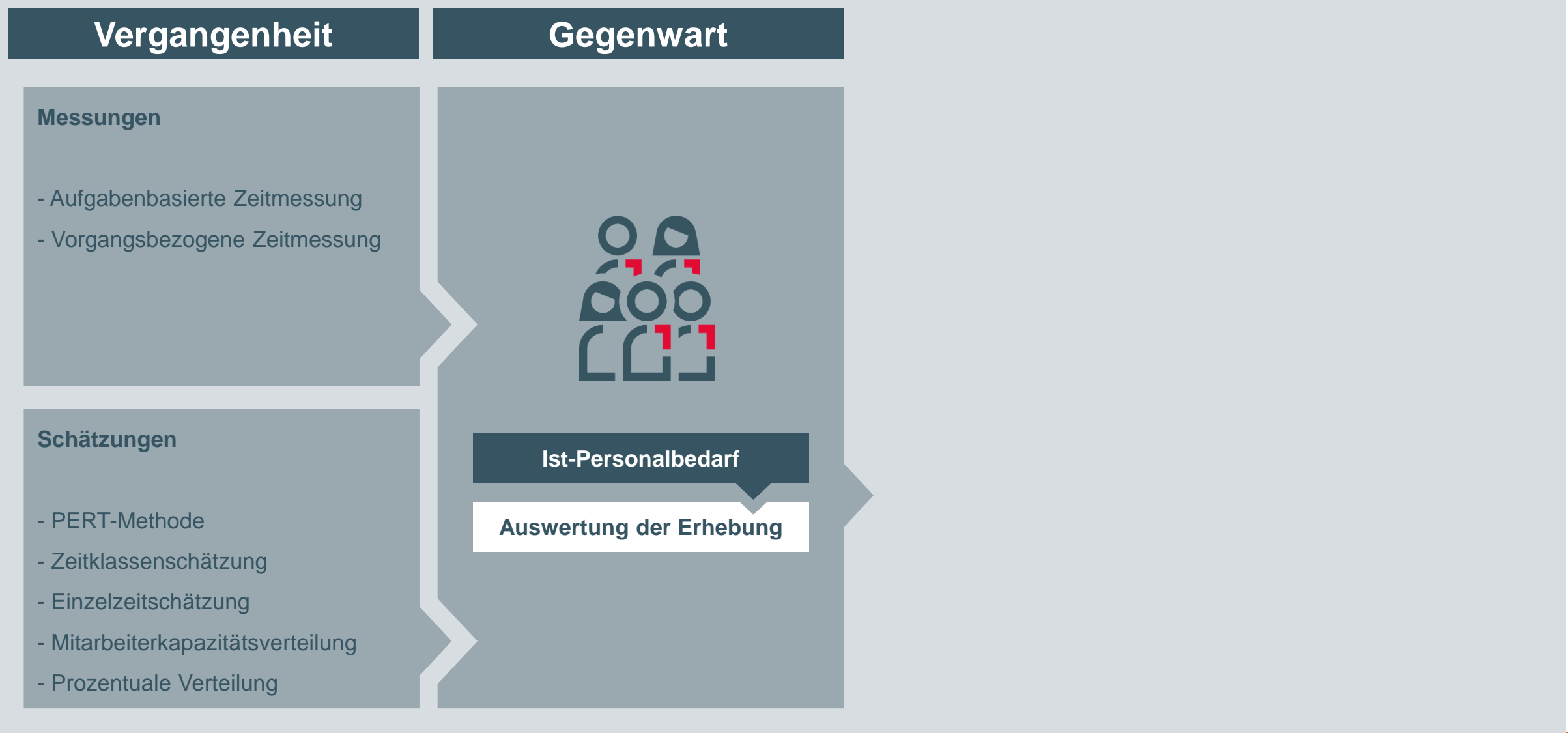


### Schätzungen

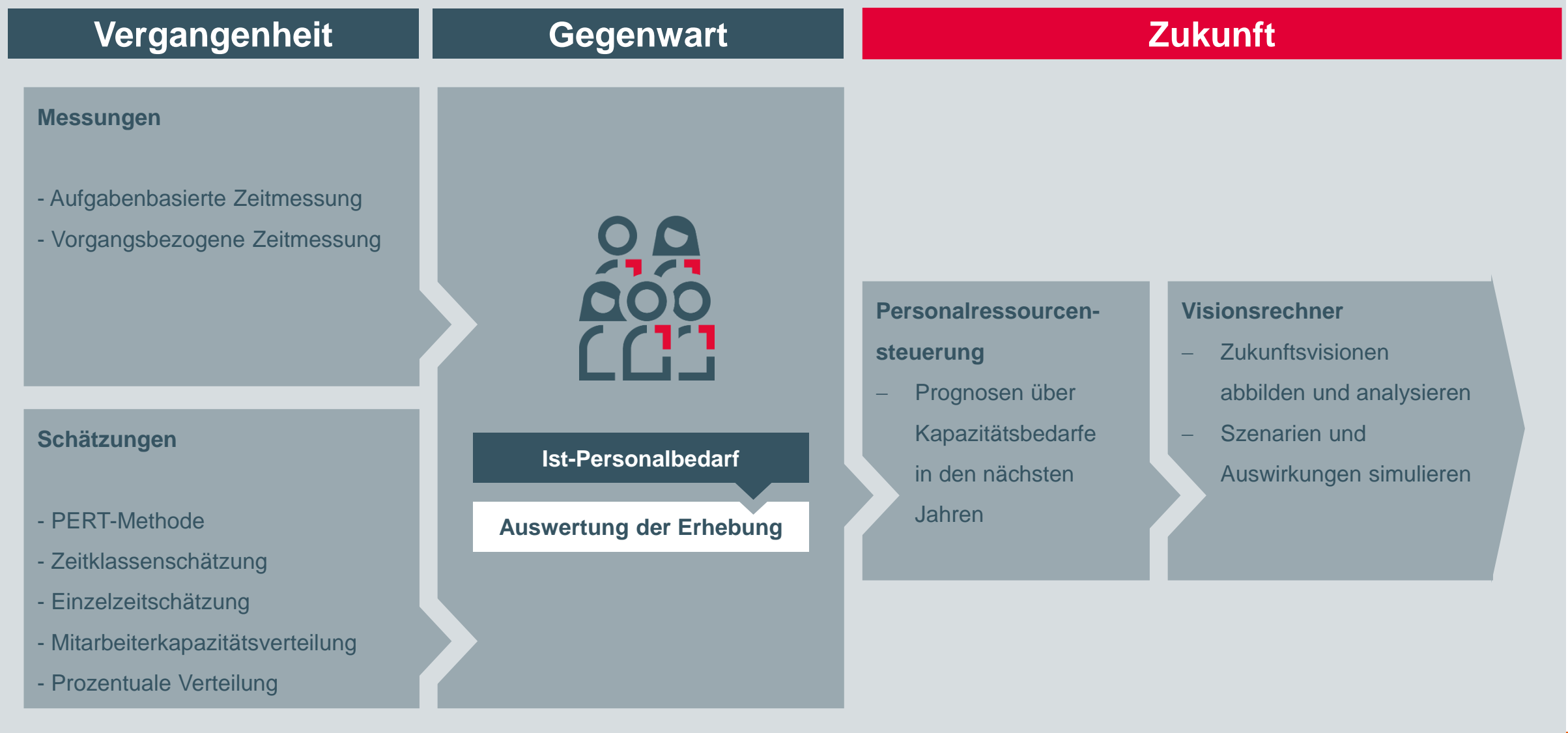
- PERT-Methode
- Zeitklassenschätzung
- Einzelzeitschätzung
- Mitarbeiterkapazitätsverteilung
- Prozentuale Verteilung

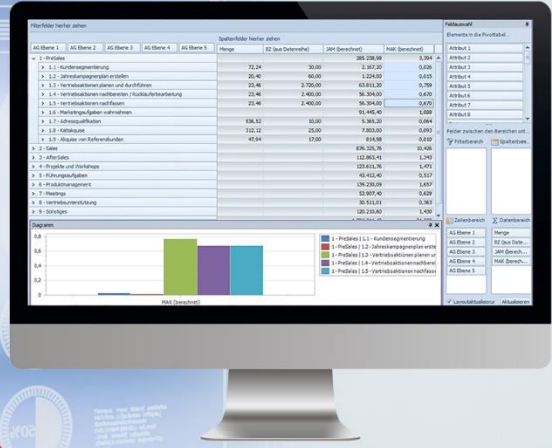
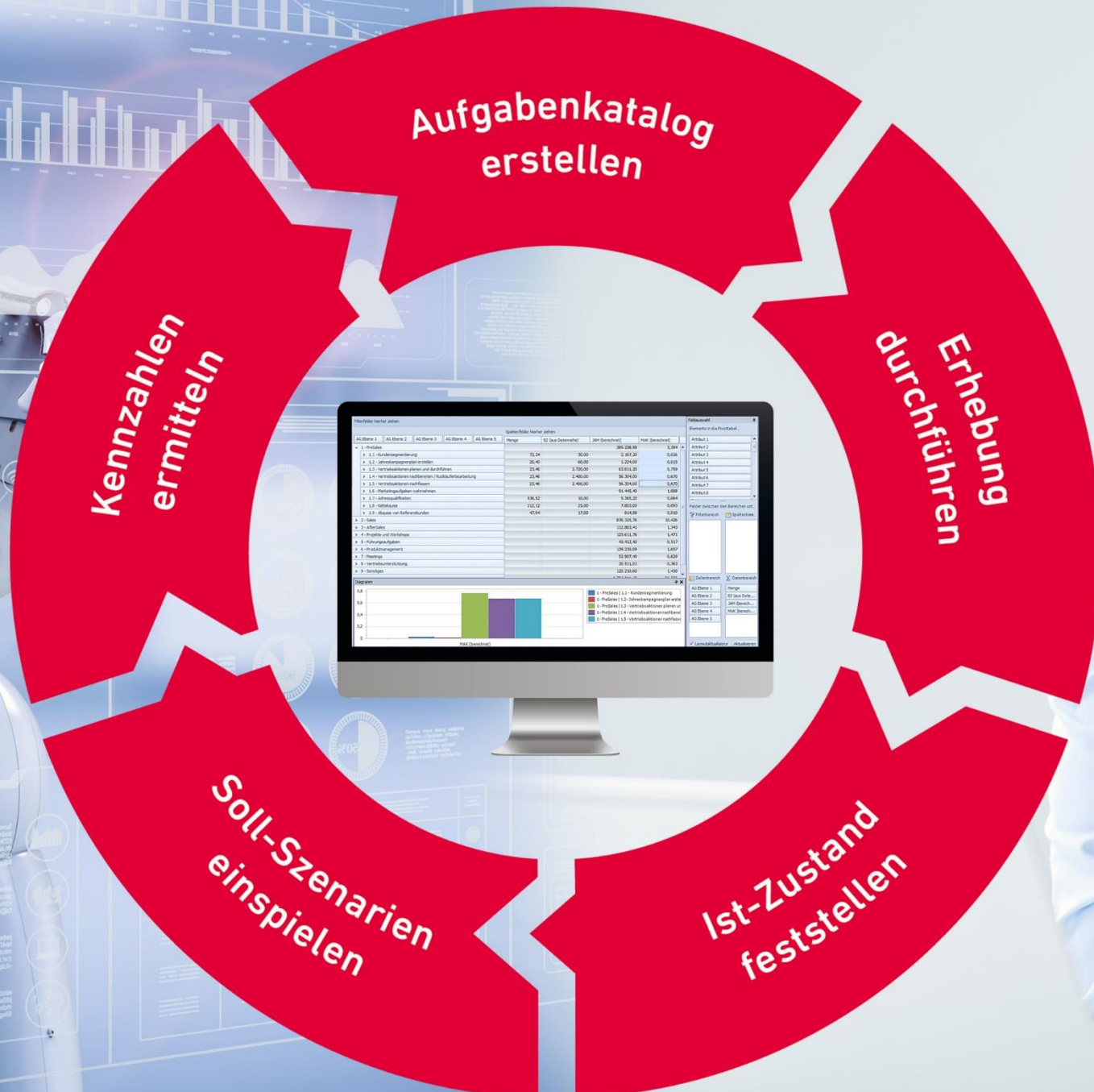


## Aus der Vergangenheit in die Zukunft



# Aus der Vergangenheit in die Zukunft





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Haben Sie Fragen? Kontaktieren Sie uns:



**Annette Schäfer**

Leiterin Vertrieb  
Organisationsmanagementsysteme,  
Consulting und Training

+49 (641) 98210-821

[annette.schaefer@ibo.de](mailto:annette.schaefer@ibo.de)



**Daniel Balsler**

Account-Manager  
Organisationsmanagementsysteme

+49 (641) 98210-824

[daniel.balsler@ibo.de](mailto:daniel.balsler@ibo.de)



[ibo.de](http://ibo.de)



[blog.ibo.de](http://blog.ibo.de)



[youtube.com/user/iboTraining](https://youtube.com/user/iboTraining)



[twitter.com/ibo\\_gruppe](https://twitter.com/ibo_gruppe)



[facebook.com/ibogruppe](https://facebook.com/ibogruppe)



[xing.com/companies/ibosoftwaregmbh](https://xing.com/companies/ibosoftwaregmbh)





## Nutzen in der Übersicht – ibo Personalbemessung

- **Reduzierung des Aufwands**  
beim Projektteam und bei den Erhebungspersonen
- **Kostensenkung**  
durch Vermeidung von Doppeltätigkeiten und Leerlaufzeiten
- **Rückgriff auf vorhandene Daten**  
der Prozess- und Aufbauorganisation
- **Prüfungssicherheit**  
durch analytische Berechnungs- und Erhebungsverfahren
- **Hohe Akzeptanz**  
bei den Erhebungspersonen und Personalvertretungen
- **Transparente Darstellung**  
der IST-Situation – Kontrolle und Transparenz über den Personalbedarf



## Nutzen in der Übersicht – ibo Personalbemessung

- **Flexible Auswertungsmöglichkeiten**
- **Möglichkeit der Szenarienbildung**
- **Einfache Fortschreibung der Werte**
- **Nutzung der erhobenen Daten**  
für periodische Vergleiche
- **Benchmarking**  
mit internen und externen Möglichkeiten
- **Revisionssichere Datenablage**  
in einer relationalen Datenbank
- **Detailliertes Rechte- und Benutzerkonzept**
- **und viele mehr...**



## Unser Service für Sie

### Service:

- Unterstützung bei der Installation in Ihrem Haus oder Nutzung als SaaS
- 3 Tage Einführungsworkshop
- kostenfreie Hotline
- permanente Weiterentwicklung des Systems

### Ergänzende Leistungen bei Bedarf

- Methodenseminare
- Beratungsleistungen
- Projektbegleitungen

