

Anwenderbericht

Compagnie du Mont-Blanc

Verbesserte soziales
Klima dank Protime
Praktisch unbegrenzte
Parametrierungsmöglichkeiten



„Wie fängt man an mit Saisonarbeiters?“

Christine Chamel

Direktorin Abteilung Personal und Fortbildung

Ludovic Quentin

Leiter der Abteilung Zeitmanagement

660 Mitarbeiter, von denen 403 Vollzeitäquivalenten. Saisonale Verträge (die klimatisch abhängig sind), Arbeitspläne auf jährliche Basis und verschiedene Standorte mit eingesetzten Mitarbeitern. Zeiterfassung ist für die Compagnie du Mont-Blanc, das erste Seilbahnunternehmen Frankreichs, eine Vielschichtige Situation. Entstanden im Jahr 2000 aus der Fusion von drei unterschiedlich funktionierenden Unternehmen, hat sie ihr Zeitmanagement grundlegend überarbeiten müssen.

Wer ?

Compagnie du Mont-Blanc S.A.

Was ?

Entstanden im Jahr 2000 aus der Fusion der drei Unternehmen Société touristique du Mont-Blanc (STMB), Satal (Société d'aménagement du téléphérique Argentière-Lognan) und der Compagnie du Mont-Blanc S.A., mit Sitz in Chamonix das erste Seilbahnunternehmen in Frankreich. Auf dem Gebiet der Gemeinden Chamonix und Vallorcine bedient es drei Skigebiete (Les Grands Montets, Balme und Brévent-Flégère) sowie die Seilbahn Aiguille du Midi, die Zahnradbahn von Montanvers zum Mer de Glace und die Bergbahn zum Mont Blanc. Neben der Gastronomie mit 70 Mitarbeitern beschäftigt das Unternehmen 553 Mitarbeiter im Winter und 440 im Sommer. Die Compagnie du Mont-Blanc besitzt außerdem die Mehrheit an dem Kapital der Firma LHSG für das Skigebiet von Les Houches.

Infos

www.compagniedumontblanc.fr

Denn von diesen drei Unternehmen waren zwei mit der ProTime Software der alten Generation ausgestattet. „Aber zu dieser Zeit war ProTime in Frankreich nicht direkt vertreten“, erklärt die Personaldirektorin Christine Chamel. Alle hatten unterschiedliche Abkommen hinsichtlich der Arbeitszeiten. Eine den Erlass des Gesetzes über die 35-Stunden-Woche begleitende sozialverträgliche Angleichung kam im November 2004 zustande und veranlasste ein Rahmenabkommen über die 35 Stunden sowie eine Angleichung der verschiedenen Entgeltelemente (Homogenisierung der Löhne usw.).

Aber auch wenn bestimmte Mitarbeiter bereits an ProTime gewohnt waren, so gab es doch kein Baumdiagramm der Software. Jeder Standort gab seine eigene Zeitmanagement-Datei heraus. Seit 2006-2007 traten immer öfter Probleme mit dem Zeitmanagement auf, die Mitarbeiter des Personalwesens stellten sich Fragen, die Beschwerden häuften sich, und die Arbeitnehmer begannen misstrauisch gegenüber der Abrechnung der Arbeitszeiten zu werden.

Hoffnung auf eine solide Basis

„Im Jahr 2011 haben sich die Standortdirektoren gewünscht, eine Lösung für diese Fehlfunktionen zu finden, so fährt Frau Chamel fort. Wir haben daher mit dem ehemaligen Provider der ProTime Software in Frankreich Kontakt aufgenommen sowie mit Protime

selbst vor Ort, um eine Analyse zu erstellen. Parallel dazu haben wir ein Lastenheft für eine Überarbeitung der zum Anfang der Wintersaison 2011-2012 in Kraft tretenden Datengrundlagen erstellt.“ An Ort und Stelle hat dann ein Berater von Protime zunächst eine große Zahl schlechter Parametrierungen sowie allzu unterschiedliche Anwendungen der Software festgestellt. „Nach dieser ProTime Analyse und auf Grund der Sachkenntnisse des Beraters haben wir uns entschlossen, mit Protime fortzufahren, allerdings mussten wir von Null anfangen und alle alten Praktiken vergessen“, erklärt Frau Chamel. Angesichts dieser notwendig werdenden grundlegenden Umstrukturierung wurde Ludovic Quentin im Juli 2012 zum Leiter der Abteilung Zeitmanagement berufen. Sein erstes Ziel? Die Erarbeitung Zwei Handbücher, eines für die Anwender, das andere für die Administratoren, um die Nutzung von ProTime und ProTeam zu standardisieren und zu organisieren.

„Für die Erfassung der Ausfallzeiten brauchten wir mehr als 3 Stunden, heute reicht ein Klick“

„Wir mussten zu einem Konsens kommen bei der für die Arbeitszeiterfassung angewandten Terminologie, um diese zwischen den verschiedenen Standorten miteinander in Einklang bringen zu können“, darauf weist Herr Quentin hin.

Um besser mit der Vergangenheit aufräumen zu kön-



Christine Chamel, Direktorin der Abteilung Personal und Fortbildung, will das bereits verwirklichte System ProTime optimieren. Sie hat Ludovic Quentin, damals Abteilungsleiter von Aiguille du Midi, damit beauftragt, das Projekt zu leiten. Er wurde dann ab 2012 Leiter der Abteilung Zeitmanagement. Seitdem arbeiten die meisten Standorte mit ProTeam.



nen, wurden die Unterlagen der Arbeitszeiterfassung zu 100% erneuert. Die Schulung der drei Administratoren (Herr Quentin und zwei Standortdirektoren) hat begonnen. Parallel dazu wird die Phase der Parametrierung für Ludovic eingeleitet, in enger Zusammenarbeit mit dem Team von Prottime. Diese hat sich von Ende August bis Anfang Dezember 2012 erstreckt. „Wir mussten alle Arbeitszeiten überarbeiten und neu festlegen und ein Glossar erstellen, das wir mit den Lohnabrechnungen verteilt haben, um die Anwendung des Systems zu erleichtern, dann, Anfang Dezember, nachdem wir mit den Personalvertretern zusammengesessen sind und sie von uns in die neue Anwendung eingewiesen wurden, haben wir das gesamte Winterpersonal, also 553 Mitarbeiter, in ProTeam sowie in die neuen Zeiterfassungssysteme eingewiesen“, erinnert sich Herr Quentin. Zwei Monate für die Anpassung der Terminologie der Arbeitszeiterfassung und der Feinanpassungen (wie z.B. das Zeitmanagement für die Nacharbeit der Pistenfahrzeugfahrer, je nach Wetterlage) folgten.

Eine vorteilhafte Transparenz

„Heute haben die Arbeitnehmer wieder Vertrauen zu der Zeitmanagement-Software,“ bemerkt Frau Chamel. „Das soziale Klima des Unternehmens hat sich verbessert. Wir bekommen keine Beschwerden mehr seitens der Mitarbeiter bezüglich der Abrechnung der Arbeitsstunden, und wir haben es leichter, den Personalvertretern oder den Arbeitnehmern deren Arbeitszeitbögen oder auch die Erfassung bzw. Nichterfassung von Überstunden zu erklären. Denn wir haben eine jährliche Arbeitszeitregelung, was sich auf die Berechnung der Überstunden auswirkt. Die Parametrierungen wurden also so geregelt, dass diese Regelung auf der Grundlage eines Unternehmensabkommens zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretern in aller Transparenz eingebunden wird. Nunmehr haben alle Vertrauen in die Parametrierung des Systems, was für die Geschäftsführer wesentlich weniger Druck und Stress bedeutet.“

Eine von Ludovic als möglichst vollständig gewünschte Parametrierung: „Vorher hatten wir nur eine einzige Zählvorrichtung für bezahlten Urlaub. Mit dieser neuen Version von ProTime erfassen wir alle Details: die verschiedenen Arten von Verträgen, Urlauben, Freizeitausgleich, Abwesenheitszeiten, Fehlzeiten, Überstunden, Entgelten usw. Die Anzahl der Filter ist, was die Zusammenhänge betrifft, praktisch unendlich. Dadurch wird eine manuelle Nacharbeit durch die Geschäftsführer vermieden, somit Fehlerquellen ausgeschlossen, und somit werden die Abläufe extrem vereinfacht.“ Der Export der Entgelte vollzieht sich so mit einem einzigen Klick und ohne die Notwendigkeit einer Nachprüfung; die Nachverfolgung von Fehl-

zeiten dauerte auf Excel jeden Montag eine Stunde, mit dem Export von ProTime erhält man sie auch hier mit einem Klick. „Aber der größte Zeitgewinn mit unserer neuen Version von ProTime vollzieht sich bei der Jahresplanung aller Standorte,“ beobachtet Frau Chamel. Denn am 1. Juni muss die gesamte Arbeitsplanung einschließlich bezahlter Urlaub und Arbeitszeitverkürzungen für das ganze Jahr festgelegt werden. „Vorher bedeutete dies fast 600 zu verwaltende Arbeitszeiten und einen Monat Arbeit; in diesem Jahr sind wir auf 195 Arbeitszeiten gekommen – da ja eine Arbeitszeit auf mehrere Standorte angewandt werden kann – und wir haben alles an zwei Tagen mit zwei Personen unter Dach und Fach gebracht“, sagt Ludovic Quentin.

Die Zusammenarbeit mit Prottime

„Nach der Analyse und genauen Erfassung durch einen Berater von Prottime im Herbst 2011 haben wir eine hervorragende Unterstützung seitens Prottime bei der Abrechnung und dem Export der Arbeitszeiten erfahren, so Herr Quentin. Und die Umsetzung ist dabei auf Grund der Besonderheiten der Compagnie sehr aktiv geblieben. Die Reaktionsfähigkeit von Prottime betrifft dabei sowohl den technischen Teil als auch das Fachwissen und den kaufmännischen Bereich,“ ergänzt Frau Chamel. „Heute fühlt man sich wirklich betreut, was vorher nicht der Fall war. Die Kommunikation erfolgt schnell auf telefonischem Wege oder per Email, und wir können dann gemeinsam über ein Zeitfenster zur Bearbeitung unserer Probleme entscheiden.“

Die Zukunft mit Prottime

Mit dem Verschwinden der Mängel und dem zurückgewonnenen Vertrauen zu dem System verändern sich die Einstellungen und neue Bedürfnisse der Arbeitnehmer entstehen. „Heute will jeder Nutzer die Menge der in der Software zur Verfügung stehenden Informationen steigern“, amüsiert sich Herr Quentin. „Bei den neuen Zeiterfassungsgeräten haben wir daher den Arbeitnehmern zusätzlich die Möglichkeit geboten, ihre Arbeitsstunden nachzuverfolgen, damit sie wissen, wo sie stehen und damit sie möglichst viele Daten zur Verfügung haben.“

Bis jetzt sind noch nicht alle Standorte mit neuen Zeiterfassungsgeräten ausgestattet. „Wir arbeiten zurzeit zusammen mit unseren Providern an der Schnittstelle Zeitmanagement“, bemerkt Frau Chamel. „Außerdem setzen wir uns mit der Frage des Erwerbs von ProNet für das nächste Geschäftsjahr auseinander.“

Problematik

- Unterschiedlichkeit der Betriebsstandorte
- Zahlreiche Fehler bei dem Planungsmanagement, daher das Auftreten bzw. Verstärken von Vertrauensverlust seitens der Arbeitnehmer des Konzerns hinsichtlich der Zeitmanagement-Software
- Sehr beschwerliche Erstellung der Jahresplanungen zum Termin 1. Juni
- Heterogenität der Verträge (unbefristete Verträge, Saisonverträge, Halbjahresverträge, Verträge für mehrere Standorte, befristete Aushilfsverträge)
- Komplexität des Zeiterfassungsmanagements, auf das Jahr hochgerechnet
- Komplizierte Nachverfolgung von Abwesenheitszeiten

Ursachen

- Heterogenität der ursprünglichen Unternehmen
- Veraltete Parametrierung der ehemaligen Version ProTime, die von 2 der 3 Unternehmen benutzt wird, aus denen die Compagnie du Mont-Blanc hervorgegangen ist
- Informationsverarbeitung mit Excel und manueller Export

Vorteile

- Angleichung der Arbeitszeitrückweise
- Verschwinden der mit der manuellen Erfassung verbundenen Fehler
- Zeitgewinn bei der Erstellung der Jahresplanungen (2 Tage mit 2 Personen anstatt 1 Monat mit 2 Personen)
- Reaktionsfähigkeit der begleitenden Betreuung von Prottime
- Parametrierungsmöglichkeiten
- Datei-Exporte, die die Erfassung von Abwesenheitszeiten erleichtern (ca. 10 Stunden Gewinn pro Monat)
- Weniger Druck auf die Geschäftsführer bezüglich der Abwesenheitszeiten und geleisteten Arbeitsstunden
- Mehr Erleichterung bei den Saisonverträgen

Lösungen

- ProTime : Eintragung der Stunden und Leistungsverwaltung
- ProTeam : Bearbeitung der Planungen, Urlaube, Abwesenheitszeiten, Freizeitausgleich