

Aftale

om

Plus-/minustid i forbindelse med MyWork pilot på Bornholm og Fyn

Pilotforsøget omfatter Onsite teknikere på Bornholm og Fyn, OOSB, OOYB, OOYD samt OOYL.

Formål med Pilot

Vi skal vi have testet systemets evne til at sikre en effektiv og konkurrencedygtig produktionsafvikling – Anvendes teknikerne effektivt, overholder vi kunde-SLA, får vi dagen til at gå op ved anvendelse af nærmeste tekniker, og i hvilket omfang vil der blive brug for at anvende plus- og minustid?

Rent systemmæssigt vil MyWork så vidt muligt undgå at benytte plustid og overtid, da dette er en dyrere løsning. Systemet vil i stedet prøve at finde ressourcer der er tilgængelig inden for normal arbejdstid, eller alternativt flytte opgaven til næste dag – Hvis dette er muligt.

For at få testet hvor godt systemet virker, skal vi undgå manuel håndtering fra koordinatorene, og lade MyWork køre automatisk i forbindelse med lukning af dagen – i praksis betyder det at MyWork automatisk uddeler opgaven til den rette tekniker (mest cost effektive) også selvom opgaven muligvis vil blive afsluttet i plustid.

Etablering af følgegruppe

I pilotperioden udvides den nuværende følgegruppe med yderligere deltagere fra B-siden – Virksomhedsklubben On-site aftaler med ledelsen hvem der yderligere deltager fra B-siden.

Gruppens opgave er løbende at følge testens forløb samt specifikt anvendelse af plus-/minustid. Herunder skal gruppen løbende vurdere om anvendelsen giver anledning til efterfølgende præcisering eller genforhandling af den gældende aftale om fleksibel afslutning på dagen. Ledelsen sikrer at følgegruppen, løbende får stillet nødvendige data til rådighed i pilotperioden. Inden afslutning af pilotperioden, aftaler Virksomhedsklubben On-Site og Ledelsen om testen skal fortsættes, samt hvordan følgegruppen skal bemannes indtil endelig udrulning. Ved uenighed stopper testen og den gældende aftale om fleksibel afslutning på dagen, følges igen.

Præcisering i forhold til gældende aftale: I praksis kommer det udelukkende til at betyde at vi i pilotperioden giver teknikeren mulighed for, at kontakte koordinator og altid få ordre i plustid taget tilbage, i stedet for at det skal aftales imellem planlægningen og tekniker, hvis der udgives opgaver med forventet sluttid efter vagtplanens afslutning.

I pilotperioden anvendes derfor følgende retningslinjer for håndtering af plus-/minustid:

- Der planlægges IKKE med plustid og -minustid – dvs. der åbnes kalenderløft svarende til den planlagte bemanning indenfor ordinær vagtplan (nøjagtig som i dag)
- Der kan blive behov for plustid- hhv. minustid på dagen, som følge af geografisk variation i opgavemængder, annulleringer, sygdom osv. (nøjagtig som i dag)
 - Plustid vil blive anvendt af MyWork til at lukke dagen, når det er nødvendigt for at undgå kundesvigt – nærmeste tekniker/mest cost effektive tekniker tildeles automatisk opgaven af MyWork



- Hvis MyWork tildeler tekniker en opgave, som skal afsluttes i plustid/overtid, har teknikeren mulighed for at kontakte koordineringen og altid få ordren taget tilbage.
- Hvis der bliver behov for at tildele tekniker en opgave, som skal påbegyndes i plustid, vil teknikeren blive kontaktet af en koordinator inden opgaven udgives
- Minustid håndteres som hidtil – dvs. MyWork vil ikke automatisk sende tekniker på minustid

Evaluering af pilotforløb samt præcisering af aftale:

Umiddelbart før afslutning af piloten på Fyn, evaluerer følgegruppen MyWork håndtering af plus-/minustid, og drøfter den fremtidige anvendelse, samt evt. behov for præcisering eller evt. genforhandling af aftalen om fleksibel afslutning af dagen – Medmindre andet aftales så stopper ovenstående afvigelse fra aftalen om fleksibel afslutning på dagen (plus-/minusaftalen) i forbindelse med afslutning af pilotperioden:

- Pilotperioden er planlagt til at forløbe fra uge 4 til og med uge 14 2018 Pilotperioden forudsætter at der ikke opstår væsentlige uforudsete hændelser og fortsættes indtil vi har haft 6 ugers pilot med forholdsvis stabil drift på Fyn, derfor er nuværende plan foreløbig – Fravigelse i forhold til gældende aftale om fleksibel afslutning på dagen kan dog ikke fortsættes længere end til og med uge 16 2018, medmindre forlængelse aftales,
- Følgegruppen orienteres hver 14 dag i pilotperioden (kort tjek-in på telefon) og derudover evalueres håndtering af Plus-/minustid i uge 10 samt uge 14, og
- Virksomhedsklubben On-site og ledelsen kan i pilotperioden ud over de planlagte møder indkalde til møde i udvalget.

Senest én uge før afslutning af pilotperiode, træffes beslutning om der skal planlægges præcisering eller evt. genforhandling af aftalen om "fleksibel afslutning på dagen".

Aarhus, den 8. januar 2018

For TDC A/S, Operations, Onsite

For Virksomhedsklubben i Onsite