



# TOUCHDOWN

**make IT easy**

1.	VORSTELLUNG DER TOUCHDOWN AG .....	4
1.1	Kurzbeschreibung (strategische Geschäftsfelder, Rechtsform, usw.).....	4
1.2	Motto bei der Entwicklung von Lösungen: „Designed for your needs“ .....	5
2.	COMPANY PROFILE (SUMMARY) IN ENGLISH.....	6
2.1	Mission Statement .....	6
2.2	Company Profile .....	6
	<i>Our core competences are:</i> .....	7
2.2.1	<i>IT services:</i> .....	7
2.2.2	<i>Office Automation - IT support:</i> .....	7
2.2.3	<i>Software Development:</i> .....	7
3.	BEISPIELE AUS PROJEKTUNTERSTÜTZUNG.....	8
3.1	Touchdown - standardisierter Geschäftsprozessaufbau.....	8
3.2	Touchdown – Auszug eines ServiceDesk - Betriebskonzeptes.....	9
3.2.1	<i>IT- Betriebspyramdie</i> .....	9
3.2.2	<i>Call – Eingang/Handling mit Telefonanlage</i> .....	9
4.	OPTIMIERUNGSANSATZ FÜR KONTAKTZENTERPROBLEMATIK (EINGABE FÜR DIE NOMMINIERUNG ZUM CAT-AWARD) .....	10
4.1	Ausgangslage .....	10
4.2	Ziele .....	10
4.3	Strategie .....	11
4.3.1	<i>Positionierung</i> .....	11
4.3.2	<i>Entwicklungsstufen</i> .....	12
4.4	Umsetzung .....	12
4.4.1	<i>Bewertungssystem ; Qualitäts-Check - 360° Leistungsbewertung der Human Resources</i> .....	12
4.4.1.1	<i>Bewertungsskala</i> .....	12
4.4.1.2	<i>Wertungstabelle</i> .....	13
4.4.1.3	<i>Nutzwerttabelle</i> .....	14
4.4.1.4	<i>Bewertungsgrafik</i> .....	15
4.4.2	<i>Know How Checking: „ QA“</i> .....	15
4.4.2.1	<i>Prinzip; Aufbau der Lösung ; Übersicht</i> .....	17
4.4.2.2	<i>Webzugriff auf das „QA“</i> .....	21
4.5	Erfolgsnachweis .....	23
5.	HUMAN RESOURCES.....	24
5.1.1	<i>Allgemeines</i> .....	24
5.1.2	<i>Personalsuche, individuelle Temporäreinsätze (Personalverleih)</i> .....	24
5.1.3	<i>Dominanzprofil-Analyse</i> .....	25
5.1.4	<i>Transaktionale Analyse</i> .....	25

5.1.5	<i>TimeSheet, Zeit-/Tätigkeitserfassung</i>	26
5.1.6	<i>Touchdown Ressourcen -Scheduler</i>	27
6.	ALLGEMEINE APPLIKATIONSUNTERSTÜTZUNG (INDIVIDUAL- LÖSUNGEN, MIGRATIONEN, USW.)	29
6.1	Touchdown – Software-StandardGrid	30
6.2	Software-Standardlösung für Callcenter, Help- und Servicedesks: „HDTTool“	32
6.3	Software-Standardlösung für das Management von Personal-Ressourcen und Projekten: „HRMTool“	33
6.3.1	<i>Allgemeines</i>	33
6.3.2	<i>Als Beispiel, eine Symbiose zwischen TimeSheet und HRMTool</i>	34
7.	BESONDERES (NICHT ABSCHLIESSEND)	35
7.1	Schulung	35
7.2	VIP - Support	35
7.3	Apple (Iphone, Ipad, etc.)	35
7.4	Zertifizierungen – Know How	35
8.	BEISPIEL EINES SOFTWARE-PROJEKTES ALS INDIVIDUALLÖSUNG MIT ABGLEICH ZU SAP, BEI EINEM GROSSKUNDEN	36
9.	IT – SERVICE AUF CALL – BASIS - DIREKT BEIM KUNDEN	37

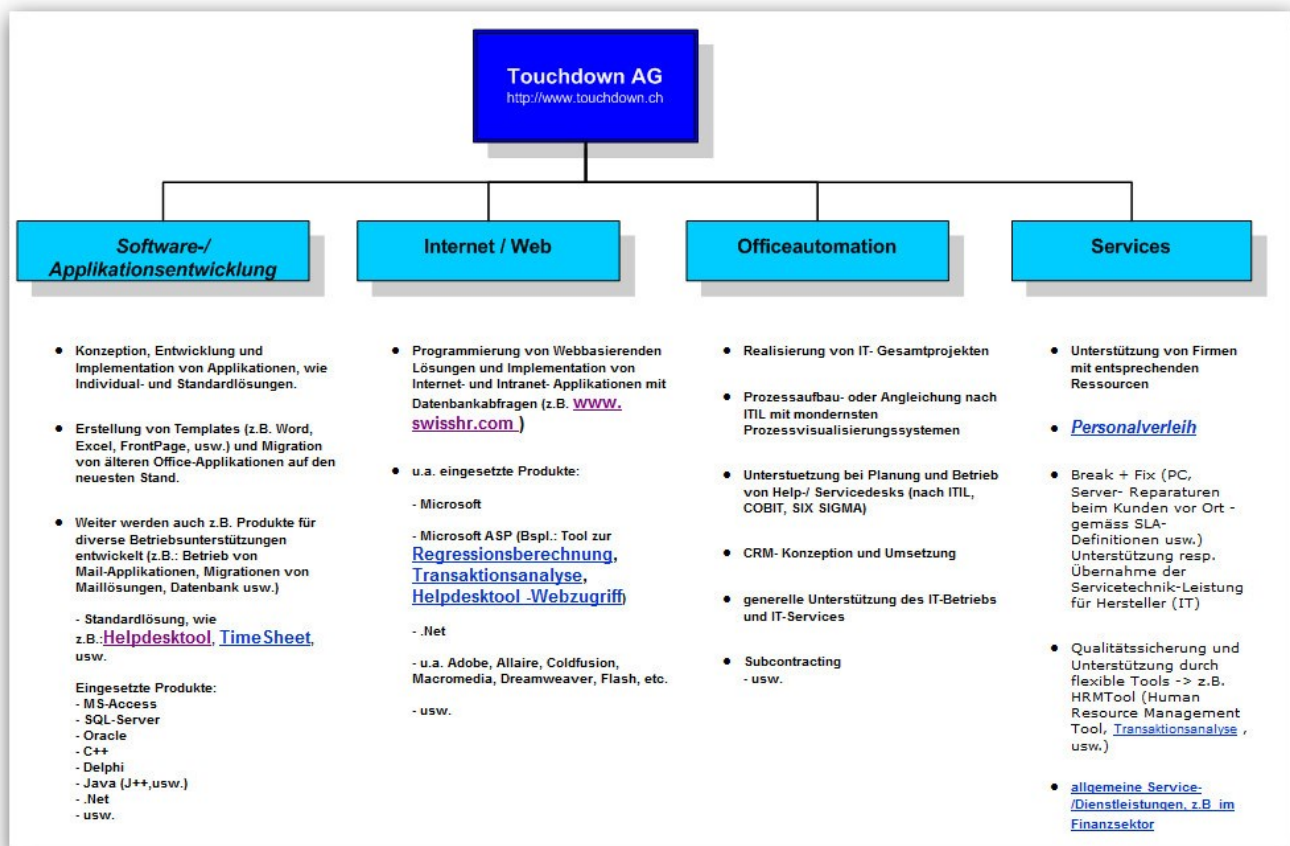
# 1. VORSTELLUNG DER TOUCHDOWN AG

## 1.1 Kurzbeschreibung (strategische Geschäftsfelder, Rechtsform, usw.)

Die Touchdown AG wurde 1992 als Aktiengesellschaft in Baden, Aargau, gegründet und ist ein unabhängiges Informatikunternehmen, welches sich in der Anfangsphase als reiner Dienstleister und Systemintegrator im Markt platziert hat. Seit 1997 unterstützt die Touchdown AG Kunden im Bereich Outsourcing, Outtasking (z.B. Servicedeskbetrieb (u.a. Prozessstandardisierung nach ITIL, usw.), Support, Ressourcen-Management, usw.), Migration/Rollout, IT-Service (wie z.B. „Break + Fix“ für Hersteller) usw.

In dieser Funktion erstellt die Touchdown AG schon seit Anfang an individuelle Lösungen für Kunden aus unterschiedlichen Branchen. Aus den entsprechenden Tätigkeitsfeldern vollzog die Touchdown AG zusätzlich den Schritt vom Dienstleister und Systemintegrator zum Anbieter eigener Produkte sowie der Entwicklung von Applikationen nach Mass („Tailoring“).

Die Touchdown AG fokussiert sich zurzeit auf folgende Kerntätigkeiten:



Das Ziel fokussiert sich auf Lieferung massgeschneiderter Lösungen zusammen mit Produkten und Dienstleistungen, welche dem Kunden einen optimalen Nutzen bringen. Dabei setzt der massgeschneiderte Teil normalerweise auf den von Touchdown AG entwickelten, respektive weiter entwickelten Standard-Techniken und Erfahrung basierenden Features auf (z.B. ITIL und generellen „best practices“ und ermöglicht damit die Individuallösung auf einem höherem Niveau zu nutzen ohne dabei die Kosten entsprechend massiv erhöhen zu müssen (z.B. Standardgrid in der Softwareentwicklung)), was solche Erweiterung in der Komplexität automatisch mit sich bringen. Dies betrifft jeden Bereich der von Touchdown AG offerierten Dienstleistungen.

Die Touchdown AG hat eine Grösse sowie Erfahrungspotential erreicht, die absolute Professionalität, genügend Reservekapazitäten und eine stabile Finanzkraft sicherstellt.

## 1.2 Motto bei der Entwicklung von Lösungen: „Designed for your needs“

**Lösungen von Touchdown:  
die Vorteile liegen auf der Hand**

Unsere Lösungen nehmen die Kosten in die Zange und verbessern die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens.

Dank gutem Preis/Leistungsverhältnis schneiden Sie mit unseren Produkten immer gut ab.

Optimal einsetzbare Tools öffnen Ihnen neue Möglichkeiten.

Massgeschneiderte Tools, die auch genau passen und auf Ihre Bedürfnisse fokussiert sind.

**Touchdown Tools**  
Designed for your needs

Ganzheitliche Betrachtung Ihrer Bedürfnisse garantiert optimale Lösungen.

Unsere Tools sind einfach zu bedienen und im Handumdrehen einsatzbereit.

**TOUCHDOWN**  
the IT strategy company

jetzt **GRATIS** downloaden und testen  
www.touchdown.ch

## 2. COMPANY PROFILE (SUMMARY) IN ENGLISH

Touchdown AG can look back on over 24 years of experience in the IT-Service and Resource Management sector. In the many years we are working with Alstom. We have built up a solid partnership with a good relationship and constructive cooperation.

### 2.1 Mission Statement

Touchdown AG, as an independent IT- service company, offers to their customers from the industrial, trading and administrative fields, an essential contribution to the improvement of their business potentials.

Our professional and innovative services and ideas provide our customers with the creative solutions they need to solve their specific resources, office computing, support, management -service problems and tailored application development.

With uninfluenced and objective approach, we analyze and solve the above mentioned problems based on the principles of performance, trust and partnership.

Without losing sight of the general overview of our customer's needs, we provide the specialists and the know-how that is needed, to deal with any specific problem.

With the support of today's specialized and sophisticated software, the latest technologies and methods and our own specifically developed products, we can assure our customers, that costs incurred will be kept to a minimum and we assure an integral view and processing of their specifications.

We have also a good network of IT-Specialists and Managers that are able to help if resources are needed by the business.

### 2.2 Company Profile

Touchdown AG is a vendor independent and solution oriented Swiss company with over 24 years of experience in the IT service sector. In this capacity we are partners of a number of leading companies such as Microsoft, Dell, Unisys, Atos, HP, IBM etc. which we support in various projects and fields of expertise.

Our core competences are:2.2.1 IT services:

- Recruitment of IT resources (e.g. quality assurance with modern tools, like: transactional analysis: <http://www.touchdown.ch/tdego> and / or herman dominance profile, etc.)
- “body” leasing of IT experts in Switzerland and from the European Union to Switzerland (Permission of SECO)
- business support in the integration process of resource projects in Switzerland
- break and fix services (workstations, notebooks, printers, servers, NAS-Systems, etc.) for computer manufacturers (hardware – companies) such as e.g. Dell, covering all Switzerland

2.2.2 Office Automation - IT support:

- Support in different fields at customer location such as VIP-Service, Service Desk, special tasks (server, client, office, application, smart phones (Blackberry, iPhone, iPad, Windows Mobile, etc.)
- Trainings in Office-Products like migrations (e.g. Office2010, etc.)
- Automation for example software (delivery)distribution (i.e. packaging with Altiris etc.) or Applications

2.2.3 Software Development:

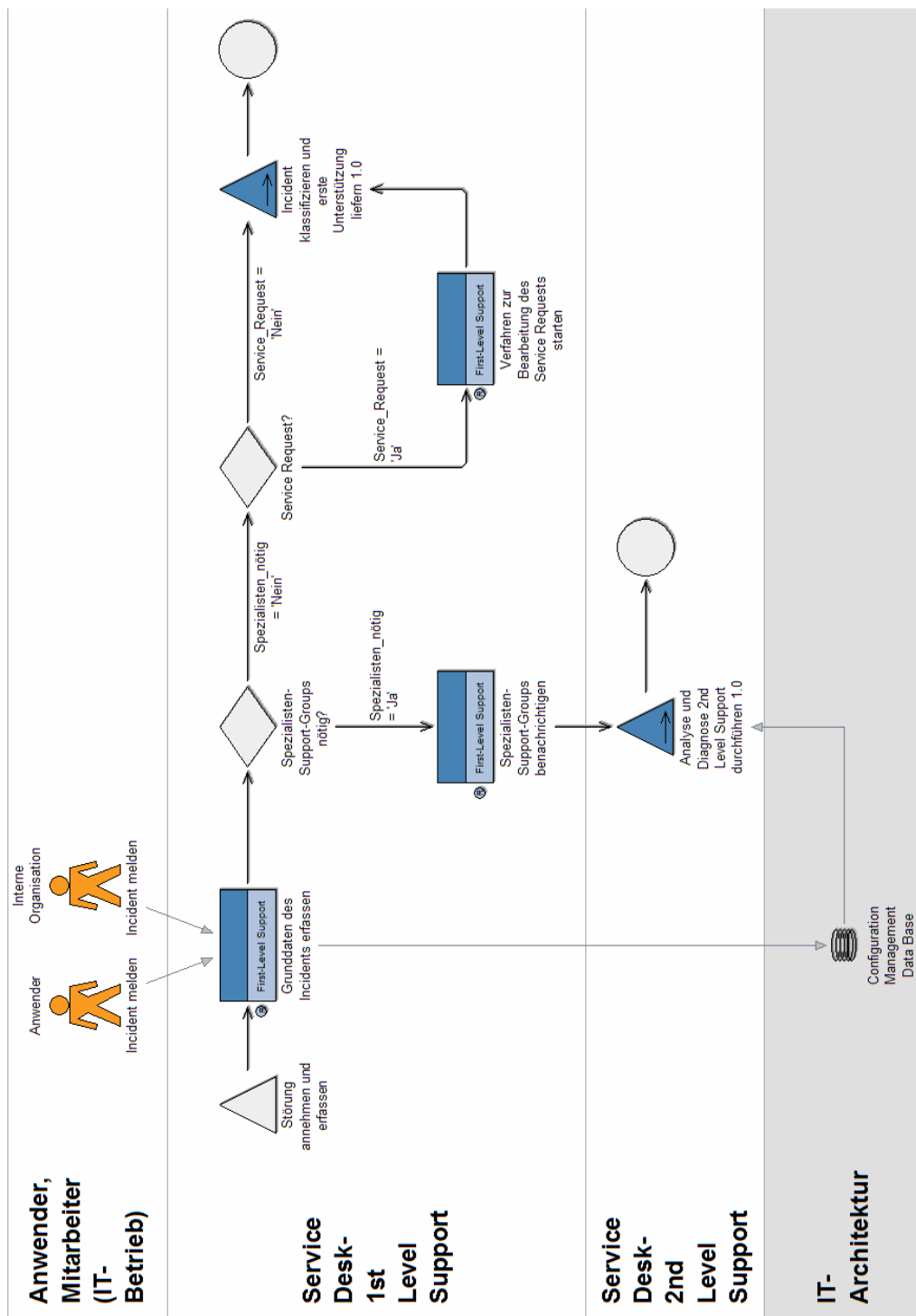
- Individual solutions: development of software solutions of the newest technologies to meet the individual requirements of the customer - Windows and Web based (i.e.VBA, net, MS-SQL Server, Telerik, Sharepoint, etc..) -> we have already realized many solutions of this type
- Templates: Creation of templates (Excel, Word, etc.) or migration of older versions
- Operations: Support in the migration process of existing software to new platforms, e.g. old Office-Macros, VBA to newer versions, etc.

### 3. BEISPIELE AUS PROJEKTUNTERSTÜTZUNG

#### 3.1 Touchdown - standardisierter Geschäftsaufbau

Das unten aufgeführte Beispiel zeigt einer der Geschäftsprozesse, welcher durch Touchdown AG in einem ServiceDesk nach dem ITIL-Standard umgesetzt wurde.

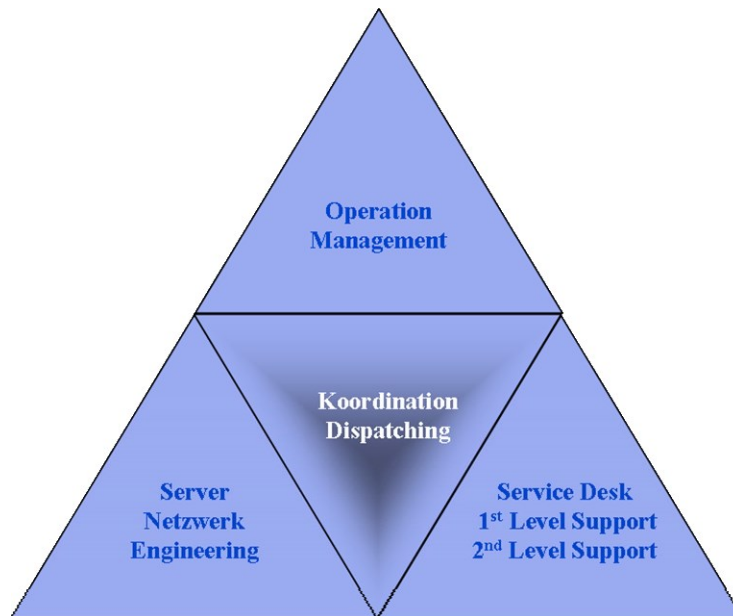
Nebst organisatorischen Aspekten halfen auch die weiter unten aufgeführten Tools dies zu erreichen und dabei die Kosten enorm zu minimieren, bei gleich bleibender hoher Qualität der Dienstleistung.





### 3.2 Touchdown – Auszug eines ServiceDesk - Betriebskonzeptes

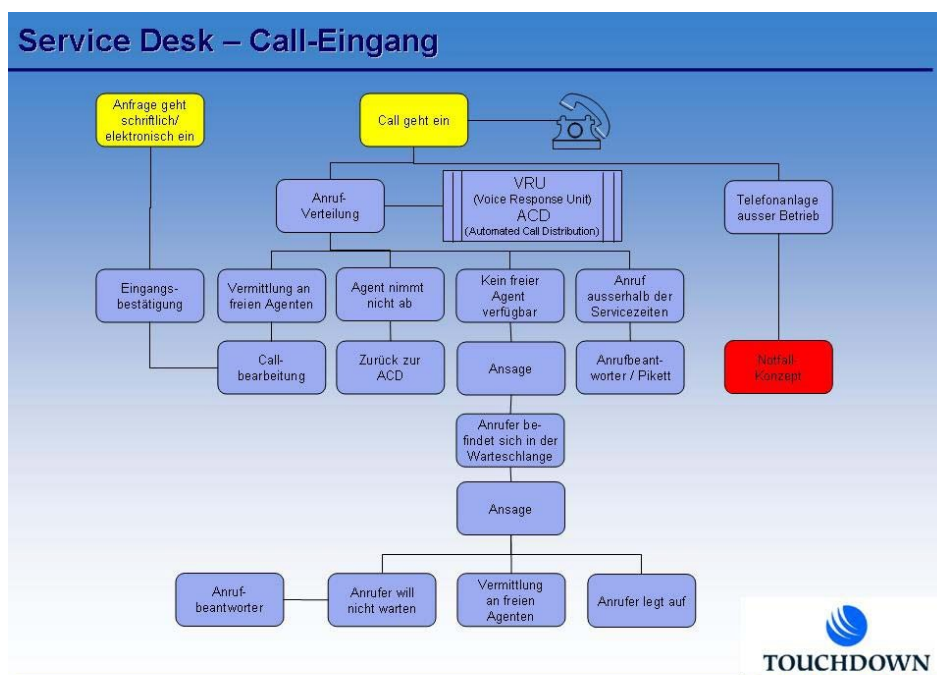
#### 3.2.1 IT- Betriebspyramdie



Vier Service-Elemente, nämlich das OP Management, die Koordination, die Infrastruktur und der Client Support bilden gemeinsam den operativen IT-Betrieb.

In den meisten Projekten wird das Ziel verfolgt, die oben aufgeführte Betriebspyramdie zu erreichen und die Schnittstellen zu optimieren. Die Touchdown AG bietet dabei die entsprechende Unterstützung mit Ressourcen und Know How an.

#### 3.2.2 Call – Eingang/Handling mit Telefonanlage



File name / 14.04.2004 / Page 7



## **4. OPTIMIERUNGSANSATZ FÜR KONTAKTZENTERPROBLEMATIK (EINGABE FÜR DIE NOMMINIERUNG ZUM CAT-AWARD)**

### **4.1 Ausgangslage**

Bei den diversen Kontaktzentren haben wir in der Implementierungs- und Betriebsphase festgestellt, dass sich der Prozessablauf im Normalfall mit den etablierten Standards, wie ITIL, Cobit sehr gut optimieren und umsetzen lässt. Durch entsprechende Schulung der Agenten in technischer sowie fachspezifischer und sozialkompetenter Hinsicht konnte der entsprechende ‚Leistungs-Faktor‘ stärker optimiert werden. Bei der Qualitätsmessung waren die Wertungen in den „Best Practice“ – Modellen teilweise sehr gut erruierbar. Für genauere mathematische Kalkulationen waren die Berechnungen über Modelle mit Six Sigma möglich und präzise. Die Qualität konnte in entsprechender Reaktionszeit gut gemessen werden und gab Auskunft über den Stand der Qualität oder deren Erfüllungsgrad an. Auch Kundenumfragen waren in solchen Umsetzungsphasen immer recht gut.

Nun ist beim Betrieb diverser Kontaktzentren aufgefallen, dass die Leistung und damit die Qualität bei den Agenten sowie den Prozessabläufen sich kontinuierlich verschlechtert hat. Es war eine Abwärtsspirale die je nach Betrieb und dessen Grösse stärker ausgeprägt war. Bei den entsprechend Analysen wurde eruiert, dass sich ein sogenannter gemeinsamer Nenner herauskristallisierte. In praktisch allen Kontaktzentren lag einer der Gründe der sich verschlechternden Qualität daran, dass das Erlernte (inkl. Kommunikationstechnik und fachspezifischem Know How) der Agenten wieder langsam in Vergessenheit geriet und zum anderen, dass die Agenten kein transparentes Bewertungssystem als Massstab erhalten haben und damit auch die Ansätze für Verbesserungsaktivitäten unklar wurden. Die Korrektur einer dieser Gegebenheit brachte im Normalfall eine Verbesserung, jedoch wurde eine dauerhafte und markante Verbesserung erst durch die Optimierung der beiden oben beschriebenen Punkte erreicht.

### **4.2 Ziele**

Aus diesen Erkenntnissen sollte ein System aufgebaut, respektive entwickelt werden, welches ermöglichen sollte den Know How - Stand der Agenten konstant zu überprüfen und auszuwerten. Dabei sollte es möglich gemacht werden auch ältere Schulungsinformationen oder Lehrgänge zu prüfen. Eine einfache Lösung sollte geschaffen werden um zentral den jeweiligen Stand der Agenten zu testen und entsprechend eine allfällige Verbesserung mit z.B. gezielter Schulung oder Nachschulung oder entsprechenden Aktionen angehen zu können.

Weiter sollte ein Bewertungssystem entstehen, welches eine transparente Bewertung von Agenten wie auch Vorgesetzten ermöglicht und diese zur Analyse wie auch für ein Bonus Malus System genutzt werden kann. Ziel sollte es sein vor allem den Fokus nicht nur auf die Agenten zu setzen, sondern auch, wie erwähnt, die Vorgesetzten (Dispatcher, Teamleader, etc.) durch das Team zu bewerten.

Damit sollte ein kombiniertes System geschaffen werden, welches die Überprüfung des Status des fachlichen Know Hows der Agenten im Kontaktzentrum schnell sowie einfach ermöglichen kann und mit einem transparenten Bewertungssystem die Leistung der Teammitglieder, inklusive direkter Vorgesetzte, transparent ersichtlich macht. Durch diese Transparents kann gezielt reagiert werden und ist für alle klar ersichtlich sowie nachvollziehbar, was wieder Vertrauen im Team schafft und dieses wiederum den Kunden zugutekommt.

## 4.3 Strategie

### 4.3.1 Positionierung

Zurzeit entstehen viele Kontaktzentren, um die Kunden entsprechend optimal zu unterstützen und damit eine besser und langfristige Kundenbindung zu erreichen wie auch einen Wettbewerbsvorteil zu schaffen. Jedoch stellt man bei den Kunden auch ein verändertes Verhalten fest. Abnehmende Markentreue und sinkende Kundenloyalität sind nur geringe Beispiele. Weit problematischer ist die Tatsache, dass der Kunde immer anspruchsvoller und unberechenbarer wird. Die Marktmacht des Kunden ist enorm gewachsen, denn letztlich bestimmt dieser den Absatz eines Unternehmens. Wobei hier nicht unbedingt von externen oder internen Kunden unterschieden werden muss. Das Kontaktzentrum bietet dabei zahlreiche Möglichkeiten die Kundenbindung zu optimieren und auch neue Kunden zu gewinnen. Nebst diversen weiteren strategischen Ausrichtung und Optimierungsansätzen haben wir, wie weiter oben beschrieben, folgendes Verbesserungspotential bei den meisten Kontaktzentren festgestellt, welches im Normalfall wenig oder zu geringfügig betrachtet wurden:

- Verbesserung der Kundenorientierung: Durch konstantes Schulen auf technischer (Produktesupport, usw.), wie nichttechnischer (Sozialkompetenz, Vertragssituation mit Kunden und Verhalten, usw.) Umgebung und deren konstante Überprüfung der notwendigen Kenntnisse der Agenten und des gesamten Teams im Kontaktzentrum. Damit lassen sich Kundenbeziehung serviceoptimieren, meist sogar auf einzelne Kundengruppen oder sogar Kunden individualisiert ausrichten. Mit entsprechender Überprüfung erhält man auch direkt ein Feedback über den Gewünschten Know How Stand des Teams.
- Verbesserung der Teamorientierung: Durch Einführung eines transparenten Wertungssystems der Mitarbeiter. Damit wird der Teamgeist gefördert und schlussendlich die Zufriedenheit der Mitarbeiter verbessert, da anhand des Systems erkennbar wird, wo Probleme sich ergeben und verbessert werden müssen. Weiter kann dies auch z.B. in entsprechende Entlohnungssysteme Eingebunden werden.

#### 4.3.2 Entwicklungsstufen

Die Hauptausrichtung der Entwicklung der Strategie war es eine einfache und geeignete Kombination an Aktivitäten zu finden um die entsprechenden Ziele erreichen zu können. Die Hauptanforderung war es ein einfaches System zur oben beschriebenen Zielsetzung zu entwickeln und dieses leicht erweiterbar zu gestalten.

Dieses System soll ein sinnvolles Führungsinstrument sein und es ermöglichen fundierte Entscheidungen zu treffen und zu initiieren.

### 4.4 Umsetzung

#### 4.4.1 Bewertungssystem ; Qualitäts-Check - 360° Leistungsbewertung der Human Resources

Um die Qualität sowie auch Motivation der Mitarbeiter auf einem hohen Niveau zu platzieren und zu halten, wurde folgendes Bewertungsverfahren, wie weiter unter zusammengestellt, entwickelt und eingesetzt. Dabei sollen die Agenten sich selber sowie gegenseitig bewerten. Weiter sollen die Agenten auch ihre direkten Vorgesetzten (z.B. Dispatcher, Teamleader, usw.) bewerten. Dies wird auch entsprechend in umgekehrter Richtung gemacht. Somit ist eine entsprechende Bewertung in der ganzen Hierarchie-Ebene gegeben und zeigt transparent die Ergebnisse auf.

##### 4.4.1.1 Bewertungsskala

Es wurde eine entsprechende Skala von 1 bis 10 erstellt aus welcher man die Wertung in eine entsprechende Wertungstabelle geben kann (siehe weiter unten). Diese Wertungsskala hat sich auch in anderen Unternehmensbereichen bis anhin sehr gut bewährt.



### 4.4.1.2 Wertungstabelle

In der Wertungstabelle werden anhand der definierten Bewertungskriterien (Unternehmensabhängig) die Wertung gemäss den oben erwähnten Faktoren abgegeben. Im unteren Bild ersieht man ein Beispiel einer Wertungstabelle. Diese wird pro Agenten gemacht. Im „gelben“ Bereich stehen die Bewertungskriterien. In den weiteren Spalten geben die Agenten zu den jeweiligen Bewertungskriterien ihre Wertungen ab. Die errechnete Wertigkeit wird statistisch entweder einfach durch Mittelwert- oder Medianberechnung ermittelt. Je nach Genauigkeitswunsch und Komplexität muss dies entsprechend der Gegebenheiten angepasst werden.

Im unteren Beispiel wurde z.B. auch eine Gewichtung berücksichtigt, wo z.B. die Gruppenleitung eine höhere Bewertungsgewichtung beim jeweiligen Agenten hat (ist entsprechend dem Unternehmen und den Zielen anzupassen).

360° - Leistungsbeurteilung auf Basis der Nutzwertanalyse															
Bewertungskriterien	Agent 6									Bewertung Team SD	Mittelwert Team SD / DP	Bewertung Team DP	Disp./Team. 1	Disp./Team. 2	Disp./Team. 3
	Agent 1	Agent 2	Agent 3	Agent 4	Agent 5	Agent 6	Agent 7	Agent 8	Agent 9						
Auftreten	7	7	6	9	8	7	5	8	7	7.11	7.04	7.00	7	6	8
Teamverhalten	8	7	5	8	8	8	5	8	6	7.00	7.20	7.33	7	7	8
Zuverlässigkeit	8	7	6	7	8	7	5	7	7	6.89	6.76	6.67	7	6	7
Motivation	8	7	5	7	8	8	5	8	6	6.89	6.96	7.00	7	7	7
Kommunikation	8	7	5	9	8	8	5	7	6	7.00	7.20	7.33	7	7	8
Allgemeine Lernbe.	8	7	6	9	9	8	5	8	7	7.44	6.98	6.67	7	7	6
Arbeitsqualität	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.33	7.33	7.33	7	7	8
Ausbaufähigkeit	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.00	7.00	7.00	8	7	6
Umgang mit Kritik	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.00	7.00	7.00	7	7	7
Auswert. Statistik - Auswertung "Slave" Tel. Anl. - Bearbeitung Mailbox - usw.	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.50	5.50	5.50	6		5
Faktor										2	2:3	3			

### 4.4.1.3 Nutzwerttabelle

In einer zentralen Nutzwerttabelle werden die errechneten Werte aus dem oben eingegebenen Bewertungen pro Agent ausgewertet. Durch die entsprechenden Gewichtung („Kriteriengewicht“) der Bewertungskriterien, welche als Summe „1“ ergeben müssen, ergibt sich eine Summe pro Kandidat, welche aus den bisherigen Erfahrung erkennen lässt ob dies „gut“ oder eher „schlecht“ ist und man dann entsprechend genauer prüfen muss, wie man die entsprechend Mängel beheben kann (z.B. durch gezielte Schulung, spezielles Coaching, usw.).

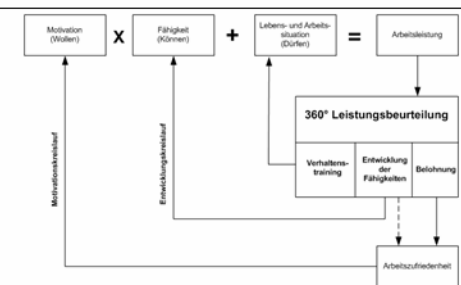
Bewertungskriterien	Kriterien-gewicht	Agent 6		Agent 7		Agent 8		Ideal-Kandidat	
		Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet
Auftreten	0.03	7.0	0.21	6.8	0.20	7.0	0.21	10	0.3
Teamverhalten	0.15	7.2	1.08	6.6	0.99	6.7	1.01	10	1.5
Zuverlässigkeit	0.1	6.8	0.68	7.4	0.74	7.5	0.75	10	1
Motivation	0.13	7.0	0.90	7.0	0.91	7.4	0.97	10	1.3
Kommunikation	0.12	7.2	0.86	6.5	0.78	7.0	0.84	10	1.2
Allgemeine Lernbe.	0.1	7.0	0.70	6.9	0.69	7.3	0.73	10	1
Arbeitsqualität	0.1	7.3	0.73	7.7	0.77	7.3	0.73	10	1
Ausbaufähigkeit	0.1	7.0	0.70	8.0	0.80	7.7	0.77	10	1
Umgang mit Kritik	0.07	7.0	0.49	6.0	0.42	8.0	0.56	10	0.7
Auswert. Statistik - Auswertung "Slave" Tel. Anl. - Bearbeitung Mailbox - usw.	0.1	5.5	0.55	6.5	0.65	8.0	0.80	10	1
<b>Summe</b>	<b>1</b>	<b>68.97</b>	<b>6.91</b>	<b>69.3</b>	<b>6.95</b>	<b>74.1</b>	<b>7.37</b>	<b>100</b>	<b>10</b>
Wertigkeiten		0.6897 <i>w<sub>i</sub></i>	0.691 <i>wg<sub>1</sub></i>	0.6934 <i>w<sub>2</sub></i>	0.695 <i>wg<sub>2</sub></i>	0.7407 <i>w<sub>3</sub></i>	0.737 <i>wg<sub>3</sub></i>	1 <i>w<sub>id</sub> = 1</i>	1 <i>wg<sub>id</sub> = 1</i>

- w<sub>j</sub>* ..... ungewichtete (Bewertung) Wertigkeit der Alternative j mit *w<sub>c</sub>=1*
- wg<sub>j</sub>* ..... gewichtete Wertigkeit der Alternative j mit *w<sub>c</sub><=1*
- g<sub>n</sub>* ..... Gewicht des Kriteriums n (ermittelt durch Zielsystem)
- p<sub>nj</sub>* ..... Punkte (Kriterium n, Alternative j)
- N<sub>j</sub>* ..... Nutzwert (Alternative j,  $N_j = \sum p_{nj}$ ), Gesamtnutzwert nach der Nutzwertanalyse
- P<sub>j</sub>* ..... Punktsomme (ungewichtet)
- n<sub>n</sub>* ..... Teilnutzwert ( $n_{nj} = g_j \cdot p_{nj}$ )

Bewertung:  
ungewichtet      sehr gut=10; gut=8; befriedigend=6; schlecht=3; unbrauchbar=1

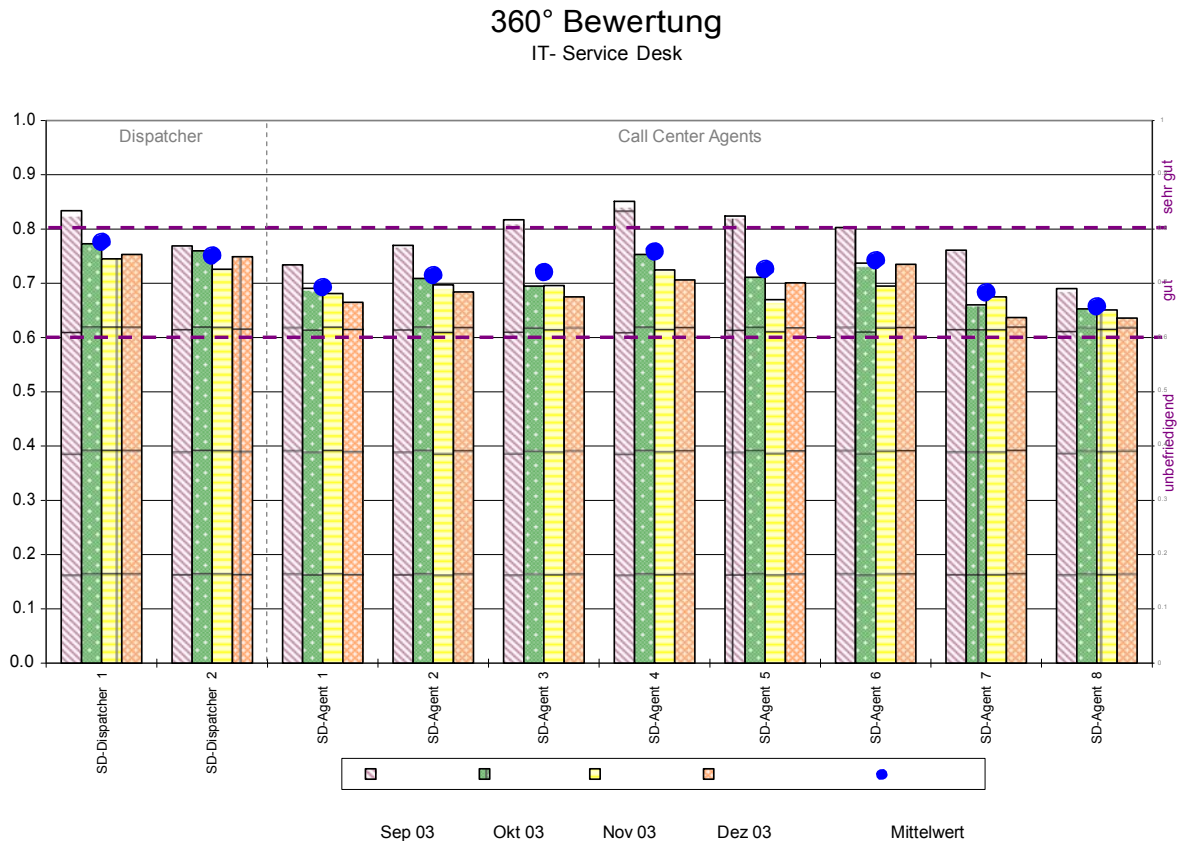
**Touchdown - Erfahrungsrichtzahlen für den Grad der Wertigkeit:**

- w<sub>j</sub>* <= 0,5      unbefriedigend
- wg<sub>j</sub>* <= 0,6
- w<sub>j</sub>* > 0,7      gut
- wg<sub>j</sub>* <= 0,8
- w<sub>j</sub>* > 0,7      sehr gut
- wg<sub>j</sub>* > 0,8



#### 4.4.1.4 Bewertungsgrafik

Die entsprechenden Resultate können grafisch geführt werden und ergeben über eine Zeitspanne einen aussagekräftigen Verlauf, wobei hier der Mittelwert als Trendwertung verwendet werden sollte.



#### 4.4.2 Know How Checking: „QA“

Damit man die entsprechende Servicequalität auf einem hohen Niveau bringen und halten kann ist es, wie schon beschrieben, ein wichtiger Punkt den geforderten Wissenstandes der Agenten konstant zu überprüfen. Dies läuft aber im Einklang mit entsprechenden Ausbildung und den damit verbundenen geforderten Wissen, welches zur Unterstützung des Kunden notwendig ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob dies technischer, prozessorientierter oder sozialkompetenter Natur ist.

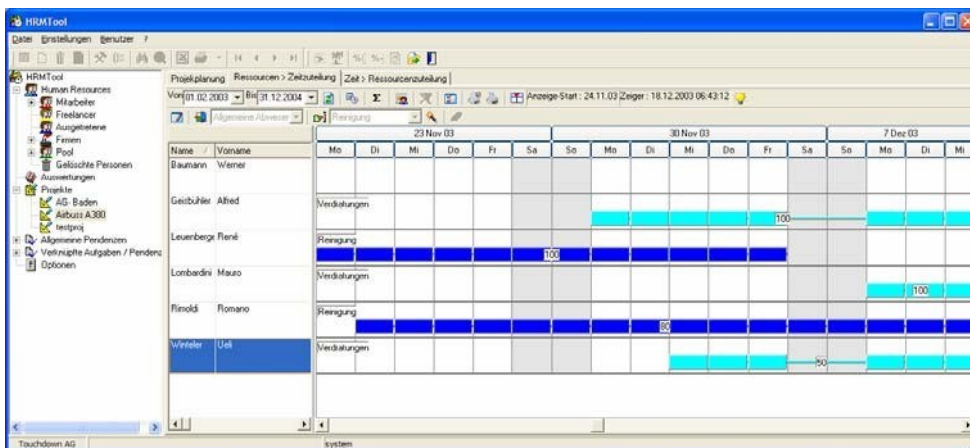
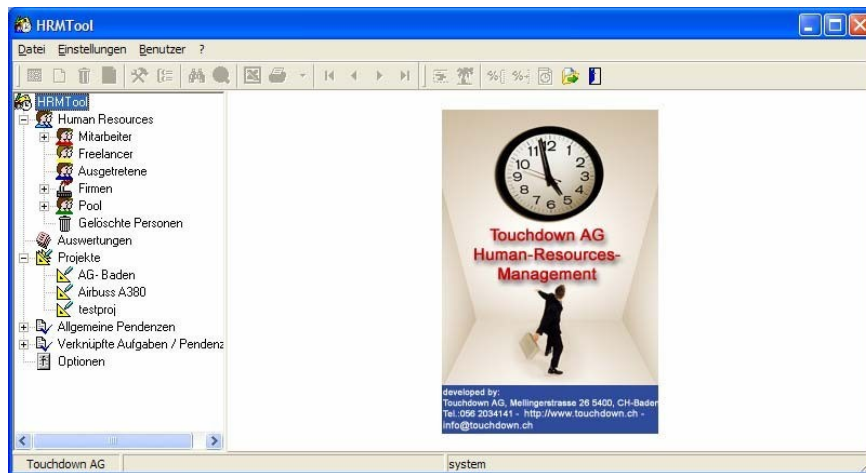
Im Normalfall fehlt ein solches Wertungssystem und man erkennt erst sehr spät, dass man unter Umständen genau in diesem Bereich schon früh genug hätte reagieren müssen.

Für die Handhabung wurde als Ziel gesetzt, dass elektronisch ein Fragenkatalog eingegeben werden kann, inklusive den richtigen antworten. Die Beantwortung sollte in einem Multiple Choice –Verfahren und in einem bestimmten Zeitrahmen abgearbeitet werden können. Man sollte mit der Zeit auch die Fragen von älteren Tests mischen und damit eigenständig auch kombinierte Fragegruppen generieren. Die Agenten sollten sich per Browser anmelden können und so die entsprechenden Fragengruppen, wie erwähnt, im Multiple –Choice –Verfahren lösen. Am Schluss sollte der jeweilige

Agent sofort ersehen können, wie gut er die Fragen beantwortet hat und bei einem Fehler die Korrektur ersehen. Diese Kriterien sollten nicht abschliessend betrachtet werden, sondern erweiterbar sein (mit den entsprechenden Erkenntnissen aus dessen Betrieb).

### 3.4.2.1 Lösungsweg für ein entsprechendes „QA“ -System

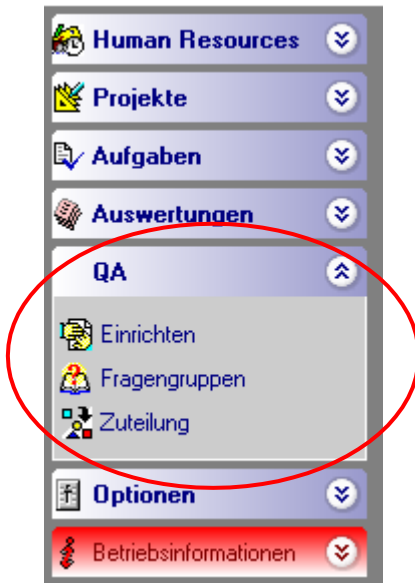
Da wir ein „Human Resource Management“ (HRMTool) - Tool für Kontaktzentren schon entwickelt haben und dieses vor allem für die Verwaltung und Planung der Einsätze der Agenten im Einsatz steht (Schichten, Abwesenheiten, usw.) war die Basis entsprechend vorhanden (siehe auch weiter unten im Dokument).



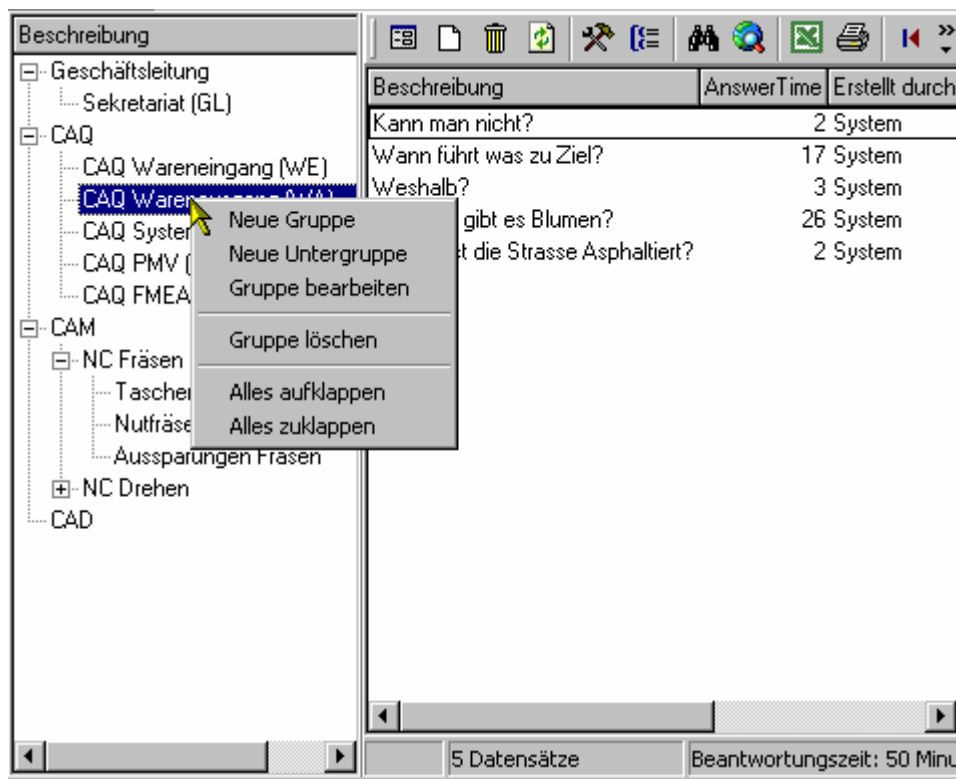


#### 4.4.2.1 Prinzip; Aufbau der Lösung ; Übersicht

Um die Konfiguration einfach und speditiv zu halten wurde unser HRMTool mit entsprechenden Konfigurationsgruppen erweitert



Der Menüpunkt ‚(QA) einrichten‘ wird dazu verwendet Fragen zu erfassen und zu verwalten.

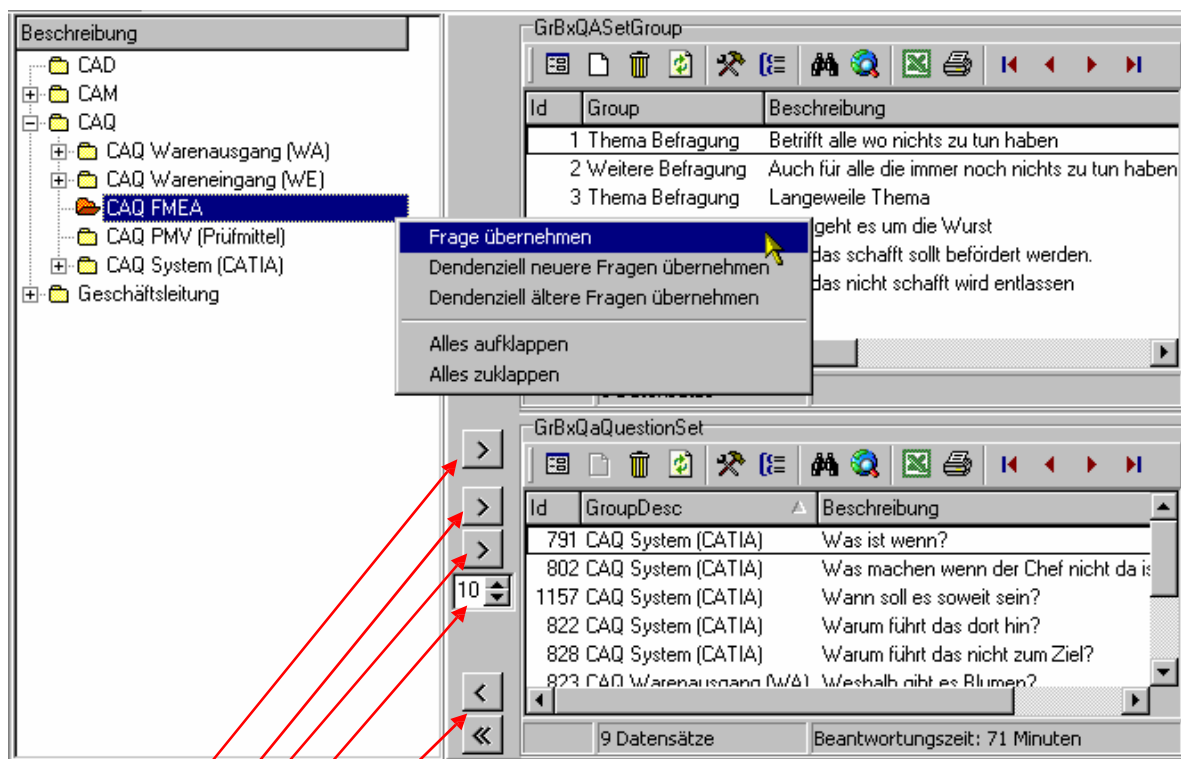
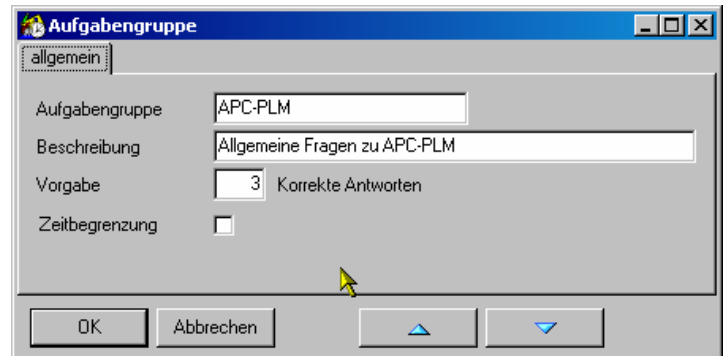


Im linken Teil werden in einer Baumstruktur die unterschiedlichen Gruppen aufgeführt. Die Gliederung kann beliebig erfolgen. Veränderungen der Gruppen können durch Drag & Drop vorgenommen werden.

Weiter können entsprechende Fragegruppen zusammengestellt werden und entsprechende Konfigurationen vorgenommen werden:

Vorgabe: wie viele Fragen mindestens zu richtig beantwortet sind

Zeitüberwachung führt dazu das beim Ablauf der vorgegebenen Zeit automatisch zur nächsten Frage gewechselt wird.



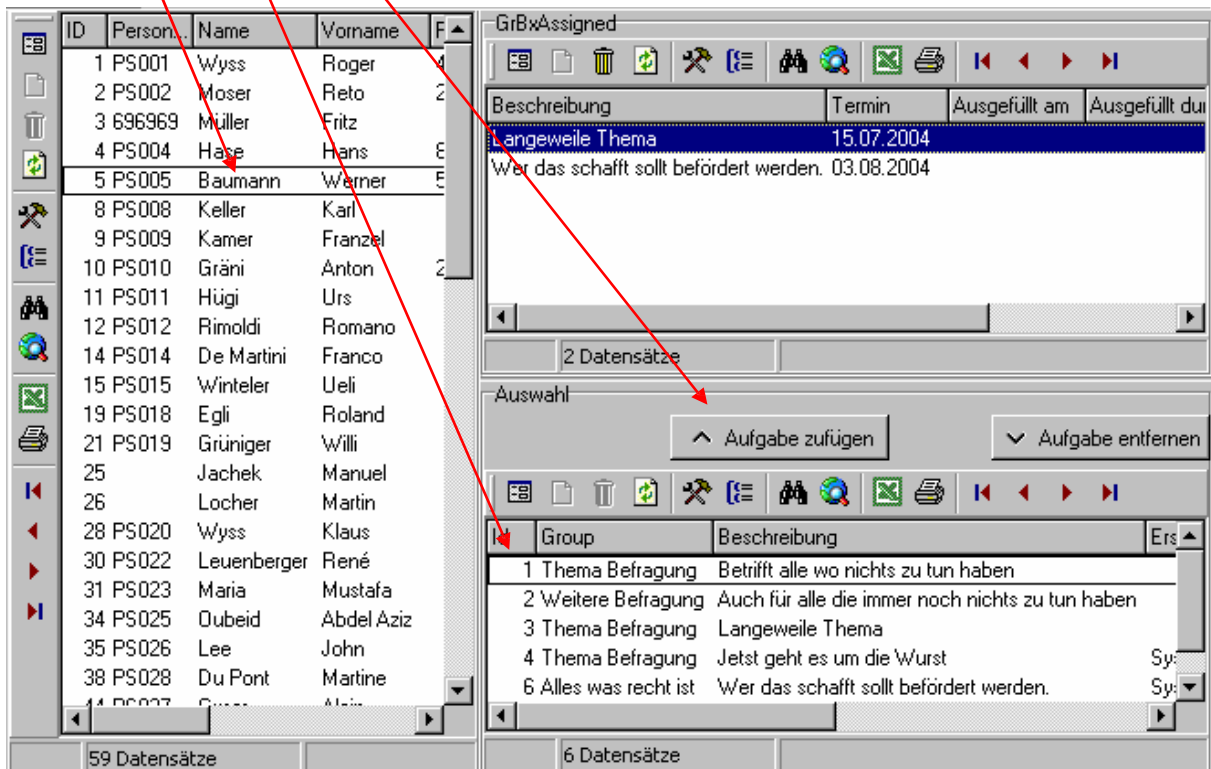
Dabei können Fragen aus beliebigen Themengruppen zusammengefügt werden.

Die Schaltflächen in der Mitte dienen der Übernahme der Fragen oder Fragegruppen.

- Einzelne Frage übernehmen
- Mehrheitlich neuere Fragen übernehmen
- Mehrheitlich ältere Fragen übernehmen
- Fragenanzahl für die nach Tendenz gerichteten Fragenübernahme.
- Einzelne oder Alle Fragen entfernen

Am Schluss werden die Fragen den Personen zugeteilt:

1. Person auswählen
2. Fragekatalog auswählen
3. Fragekatalog zuteilen



### 3.4.2.3 Auswertung aus dem „QA“

Nach dem durchführen der Tests, sieht man bei jedem Agenten eine grafische Kurzinfo über den Status:

- |         |  |  |
|---------|--|--|
| 0       |  | Ein unbeantwortetes QA                       |
| 1       |  | Ein beantwortetes QA                         |
| 2       |  | Mehrere unbeantwortetes QA                   |
| 3       |  | Mehrere Teilweise beantwortete QA            |
| 4       |  | Mehrere beantwortete QA                      |
| 5       |  | Ein beantwortetes QA Ungenügend              |
| 6       |  | Mehrere Teilweise beantwortete QA Ungenügend |
| 7       |  | Mehrere beantwortete QA Ungenügend           |
| 0[leer] |  | Keiner Befragungsgruppe zugeteilt            |

Beim entsprechenden Mitarbeiter in der Datenbank ersieht man in einer Detailansicht die entsprechenden Auswertungsinfos:

The screenshot shows a software window titled 'Mitarbeiter - test test [Freelancer]'. It contains a table of tasks and a detailed view of a task. The detailed view includes a pie chart for results and a bar chart for time.

Info	Termin	Beschreibung	Erstellt durch	Erstellt am	Update/USer	geändert am	Person Id	Ausgefüllt durch	Ausgefüllt am
	10.01.2005	Lotus Notes - Fragen im Januar 05	System	07.01.2005	System	07.01.2005 17:54:07	161	test test	09.01.2005 14:02
	10.01.2005	APC-PLM2 Fragen im Januar 05	System	07.01.2005	System	07.01.2005 17:54:15	161	test test	10.01.2005 08:27
	10.01.2005	Network Fragen im Januar 05	System	07.01.2005	System	07.01.2005 17:54:23	161	test test	10.01.2005 08:32
	10.01.2005	Windows 2000 Fragen im Januar 05 (mehrere Antwo.	System	07.01.2005	System	07.01.2005 17:54:45	161		
	10.01.2005	SAP Fragen im Januar 05	System	07.01.2005	System	07.01.2005 17:54:53	161	test test	10.01.2005 09:02

The detailed view for the task 'Lotus Notes - Fragen im Januar 05' shows the following data:

- Termin: 10.01.2005
- Status:
  - Erstellt: System, 07.01.2005
  - Geändert: System, 07.01.2005 17:54:23
  - Ausgefüllt: test test, 10.01.2005 08:32:48
- Ergebnisse:
  - Beantwortet: 5 (100%)
  - Unbeantwortet: 0 (0%)
  - Richtig: 4.0 (80%)
  - Falsch: 1.0 (20%)
  - Vorgabe: erreicht (0)
  - Zeitraum: 375
  - Zeitaufwand: 219 (58%)
- Visuals:
  - Pie chart: Richtig 80%, Falsch 20%, Unbeantwortet 0%
  - Bar chart: Zeitraum 375, Zeitaufwand 219

Hier kann man die weiteren Details anschauen:

The screenshot shows a detailed view of a task with the following statistics:

- Anzahl Fragen: 5
- Davon Beantwortet: 5
- Richtig: 4.0 (80%)
- Falsch: 1.0 (20%)
- Vorgabe: nicht erreicht (5)
- Zeitraum: 375
- Zeitaufwand: 75 (20%)

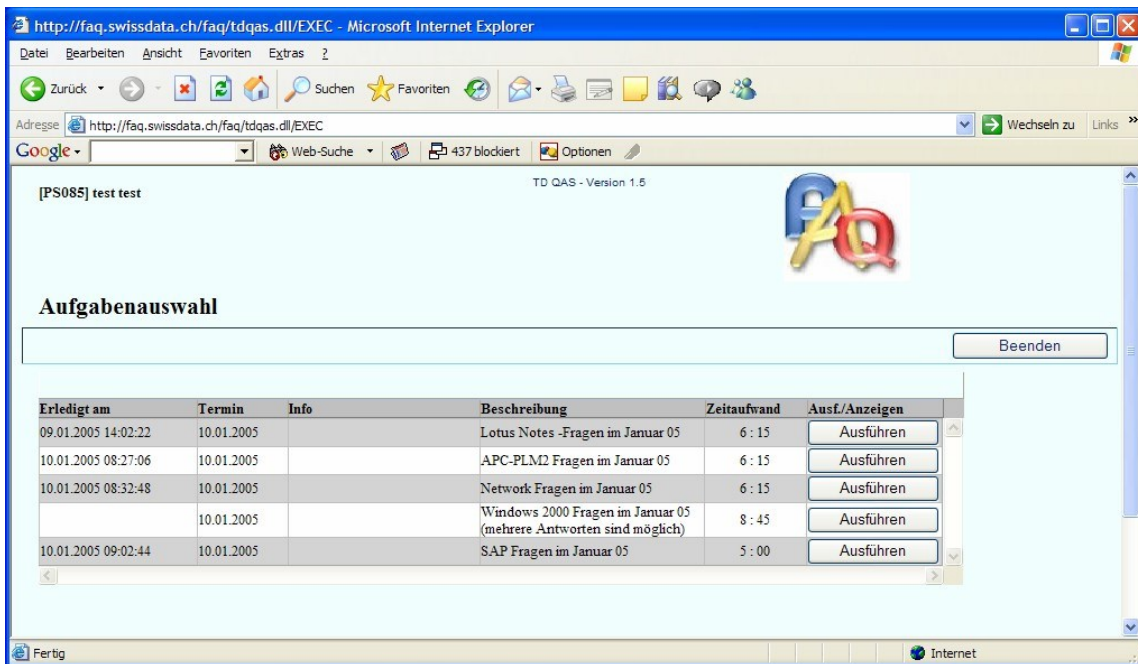
The view also includes a pie chart and a bar chart. Below the charts, two questions are displayed:

**Thema Lotus Notes 2**  
 Frage: Was ist eine Notes Datenbank?  
 Beantwortung: Richtig  
 Antworten: - Ein ID-File  
 Richtig beantwortet: Richtige Antwort: - Ein Fiches Mailfile oder eine Fiches Application  
 - Ein Desktop File

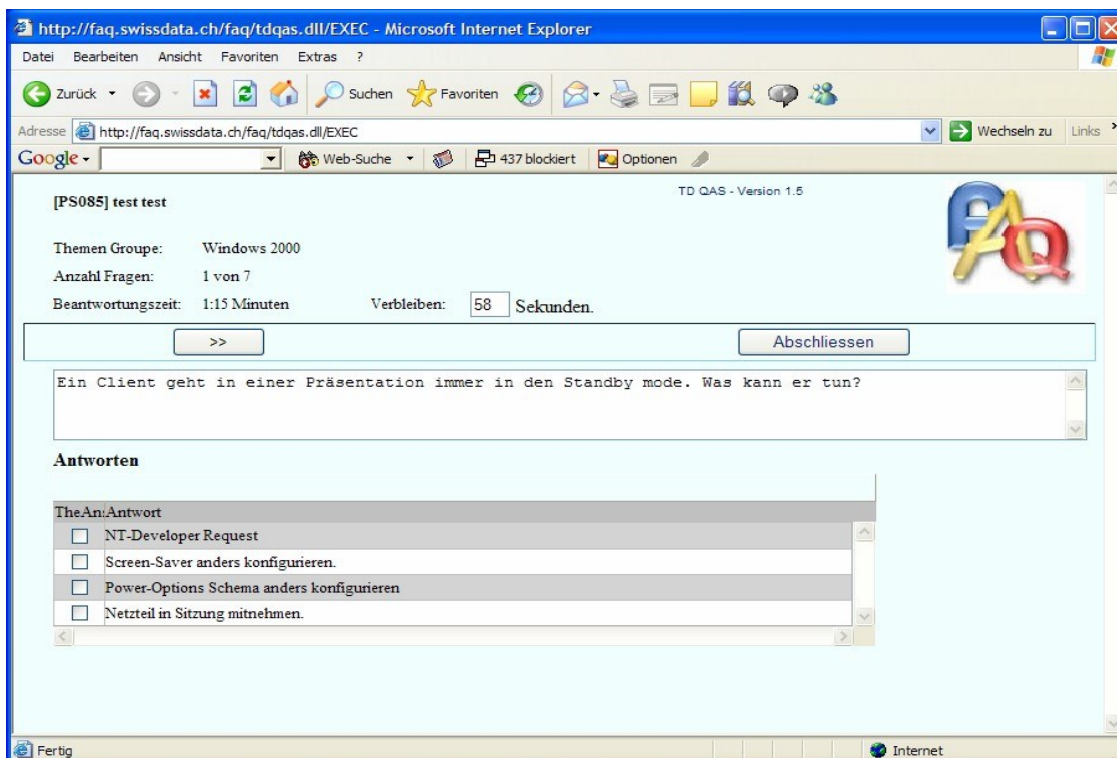
**Thema Lotus Notes 2**  
 Frage: Was ist eine Mail Database?  
 Beantwortung: Falsch  
 Antworten: - Eine Mailbox für incoming mails, wenn ein User offline arbeitet  
 Richtig beantwortet: Richtige Antwort: - Eine Notes Datenbank, die unter anderem die Funktionalität einer Inbox enthält  
 - Eine Notes Datenbank, die unter anderem die Funktionalität einer Inbox enthält

#### 4.4.2.2 Webzugriff auf das „QA“

Die Mitarbeiter greifen auf die vorbereitete Fragen, wie schon beschrieben, per Browser zu. Durch das persönliche Login erhalten die Agenten die zugeteilten Fragen.



Durch das Ausführen wird der QA – Prozess für die Fragegruppe gestartet und sieht in etwa folgendermassen aus:



Nach Erledigung der Fragen erhält der Agent sofort seine Wertung, welche folgendermassen aussehen kann:

**[PS085] test test** TD QAS - Version 1.5

Beantwortet	5 (100%)
Unbeantwortet	0 (0%)
Richtig	4.0 (80%)
Falsch	1.0 (20%)
Vorgabe	nicht erreicht (5)
Zeitvorgabe	375
Zeitaufwand	75 (20%)

**Resultat für**

- Richtig 80 %
- Unbeantwortet 0 %
- Falsch 20 %

**Zeit in Sekunden**

- Zeitvorgabe: 375
- Zeitaufwand: 75

[zur Auswahl](#)

Status	Frage	Thema												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Was ist eine Notes Datenbank?	Lotus Notes 2												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ihre Antwort</th> <th>Richtige Antw.</th> <th>Antwort</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ein ID-File.</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Ein Notes Mailfile oder eine Notes Application.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ein Desktop File.</td> </tr> </tbody> </table>			Ihre Antwort	Richtige Antw.	Antwort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ein ID-File.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ein Notes Mailfile oder eine Notes Application.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ein Desktop File.
Ihre Antwort	Richtige Antw.	Antwort												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ein ID-File.												
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ein Notes Mailfile oder eine Notes Application.												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ein Desktop File.												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Was ist eine MailIn Database?	Lotus Notes 2												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Was ist eine Group Mailbox?	Lotus Notes 2												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> User hat sein Notes Passwort vergessen. Was ist zu tun?	Lotus Notes 2												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Ein User führt die Aktion File-Database-Open aus und findet den gewünschten Server nicht in der Server Auswahlliste. Was ist zu tun?	Lotus Notes 2												

Fertig Internet

## 4.5 Erfolgsnachweis

Durch die gleichzeitige Einführung des Wertungs- und des „QA“ – Systems bei den von uns, wie auch von Dritten betriebenen Kontaktzentren war die Reaktion recht erstaunlich. In erster Hinsicht ging es uns darum ein Systempaket zu entwickeln mit welchem generelle Kontaktzenterbetreiber die Möglichkeit haben könnten Fehler schneller und klarer zu erkennen. In der ersten Einführungsphase haben wir schon schnell ersehen können, wo z.B. Probleme im Team lagen oder welche Personen man in welchen Kriterien genauer beobachten und entsprechend agieren sollte, so dass damit das Manko im Team nicht zu einem generellen Qualitätsproblem aufgebaut würde. Aber auch die Agenten konnten so klarer anhand der Kriterien im Gesamtbild orientiert werden und hatten auch transparent die Information vorhanden um die nötigen Verbesserungen anzugehen. Das „QA“- System hat die allfällige Erkennung der Probleme im Bereich Wissen abgerundet und man konnte in vielen Bereichen mit gezielter Nachschulung oder Verbesserung von Informationsfluss die Servicequalität schnell und effizient optimieren.

In gewissen Kontaktzentren konnten wir so z.B. die Lösungsraten innerhalb eines halben Jahres um 40% steigern und auch die Zufriedenheit der Kunden im entsprechenden Rahmen erhöhen. Auch wurde in den Projekten schnell das Optimierungspotential ersichtlich, was mit den entsprechend eingeleiteten Verbesserungsaktivitäten zur Minimierung der Betriebskosten, wie auch einer Steigerung von bis zu 50% der Leistung gegenüber den Kunden führte.

Weiter haben sich die Mitarbeiter klarer orientieren können, da zu einem das Team entsprechend offen darlegte, wie die Leistungen des Agenten und Vorgesetzten ankommen, zum anderen konnte anhand des „QA“ System der Stand des Wissens konstant ersichtlich gemacht werden. Damit war es möglich gezielt Verbesserungsansätze aus diesen kombinierten Auswertungen anzugehen und die Zufriedenheit in der entsprechenden ‚Leistungskette‘ zu erhöhen.

## 5. HUMAN RESOURCES

### 5.1.1 Allgemeines

Die Touchdown AG hat einige Mitarbeiter, welche seit Jahren in diversen Projekten im Einsatz stehen und entsprechendes Know How sowie Erfahrungspotential führen. Dies geht vom Betrieb bis zu Migrationen, Rollouts sowie generelle Unterstützung mit Ressourcen. Je nach Aufgabenspektrum bestehen entsprechende Zertifizierungen, welche die Kenntnisse untermauern.

In der Zusammenarbeit mit unseren Kunden sehen wir uns als langfristigen Partner, welche gemeinsame Ziele partnerschaftlich verfolgen und uns daher nebst Planung und Umsetzung auch an entsprechenden Investitionen beteiligen (z.B. Schulung der eingesetzten Mitarbeiter, um ein spezifisches Ziel erreichen zu können; zur Verfügungstellung von Tools (z.B. elektronisch Timesheet, HRMTool, usw.) um das Projekt besser abwickeln zu können usw.). Aus Erfahrung ergeben sich damit für den Kunden eine optimale Flexibilität, welche sich sowohl im Bereich Kosten wie auch Qualität positiv auswirken.

### 5.1.2 Personalsuche, individuelle Temporäreinsätze (Personalverleih)

Falls entsprechend Ressourcen nicht zur Verfügung stehen, so übernimmt die Touchdown AG die Suche und Evaluation möglicher Kandidaten. Die Kandidaten werden über das bestehende Beziehungsnetz sowie auf konventionellen Weg gesucht.

Falls kein Kandidat gefunden werden kann, so kann die Suche auch europaweit ausgedehnt werden. Die Touchdown AG übernimmt entsprechend das Handling inklusive Bewilligungsverfahren mit dem Migrationsamt. Das Selektionsverfahren läuft nach den definierten gewünschten Mitarbeiterprofil-Kriterien ab. Zudem wird auch über modernste Dominanzprofil-Analysen (siehe weiter unten) versucht, den optimalen Kandidaten zu eruiieren. Der Status wird laufend mit dem Partner besprochen. Der akzeptierte Kandidat wird dann sinnvollerweise in einem Testeinsatz auf entsprechende Qualität und Einsatzfähigkeit geprüft.

Die in einem solchen Einsatz eingesetzten Arbeitskräfte können dann entsprechend von Touchdown AG abgewickelt werden (Lohnzahlung inkl. aller Sozialleistungen, Ausbildung, usw.). Die Abrechnung mit dem Partner erfolgt mit einem visierten Stundenrapport (siehe weiter unten), welcher entsprechend den gegenseitigen Abmachungen konfiguriert wird (Details gemäss Verleihvertrag).



### 5.1.3 Dominanzprofil-Analyse

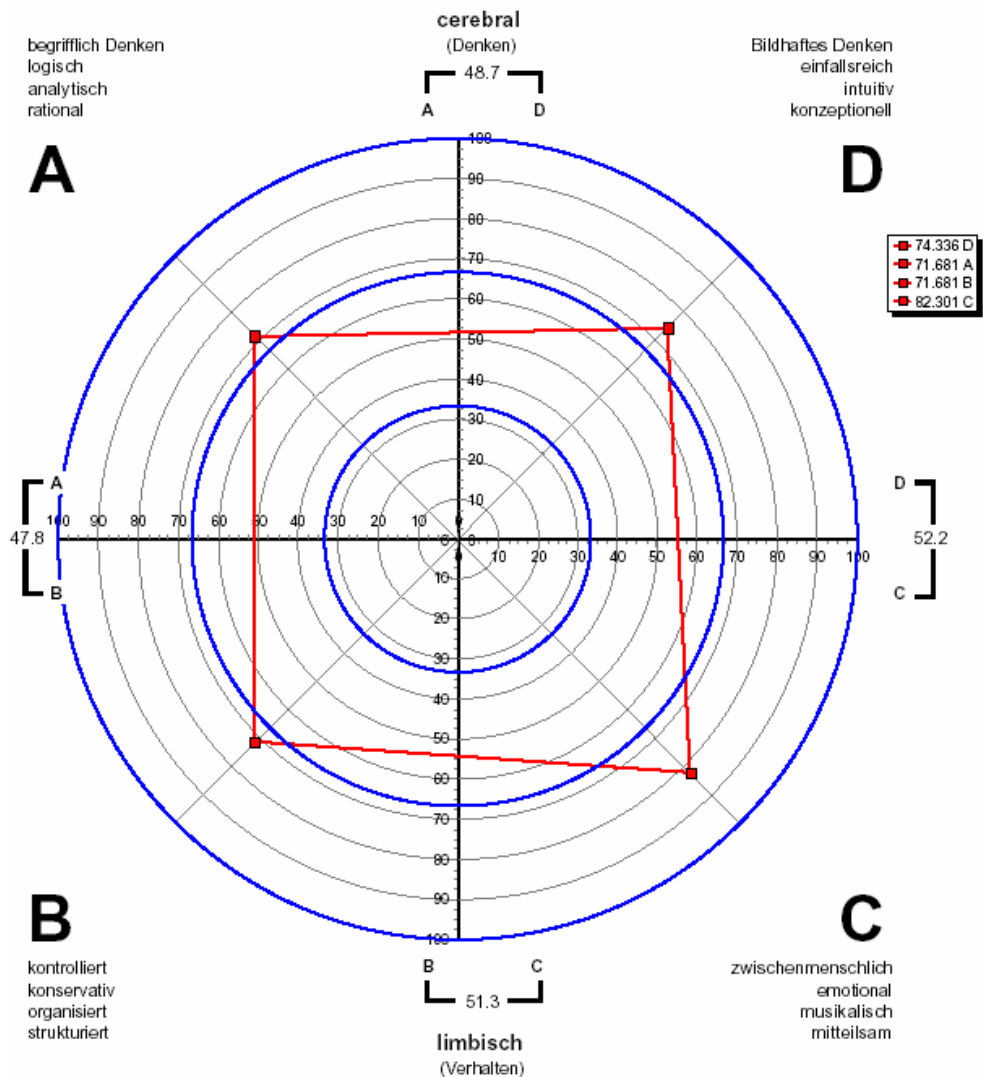
Um die Mitarbeiter soweit möglich richtig positionieren zu können wird anhand eines Dominanzprofils ein entsprechendes Profil erarbeitet und analysiert.

#### Dominanz Profil

Datum : 14.04.2004

Name : SD-Vorname                      Alter : 35                                      Type : 1111  
 Vorname : SD-Name                      Beruf :  
 Adresse : xystrasse vv                      Branche :  
 Nationalität : CH                              Ausgeübte Tätigkeit :

Erfasst am : 20.12.2001



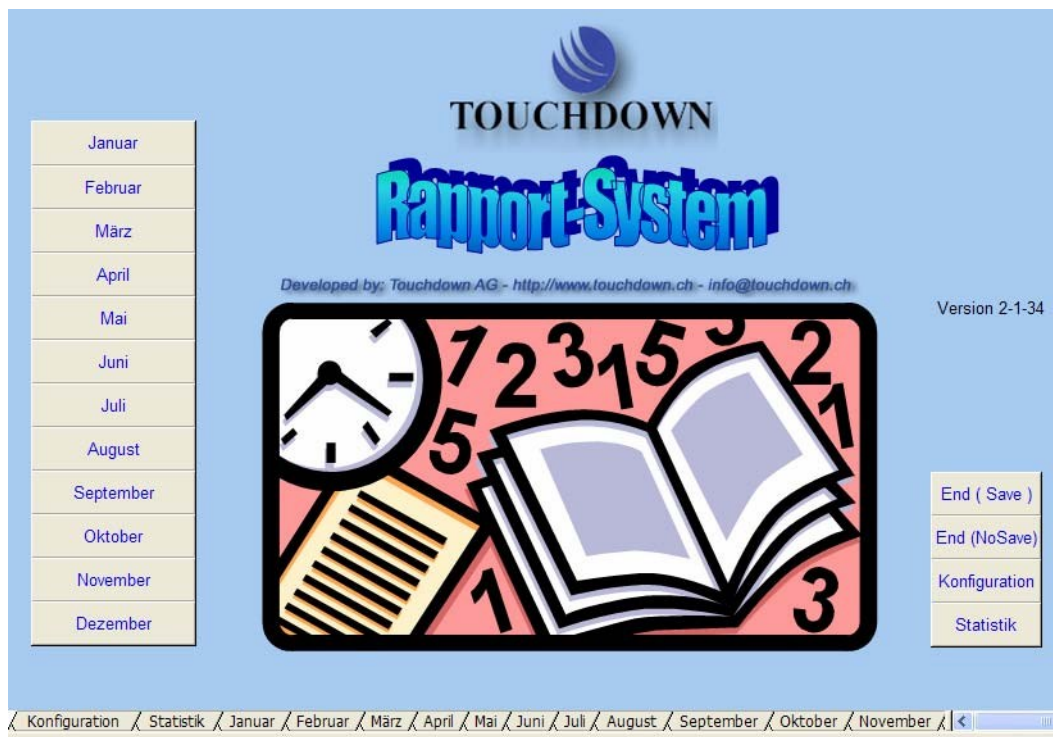
### 5.1.4 Transaktionale Analyse

Wir nutzen auch die Möglichkeit, bei Bedarf, Egogramm zu erstellen, um auch mögliche Kandidaten besser einschätzen zu können. Dies kann generell jeder Kandidat selber ausführen:  
<http://www.touchdown.ch/tdego> .

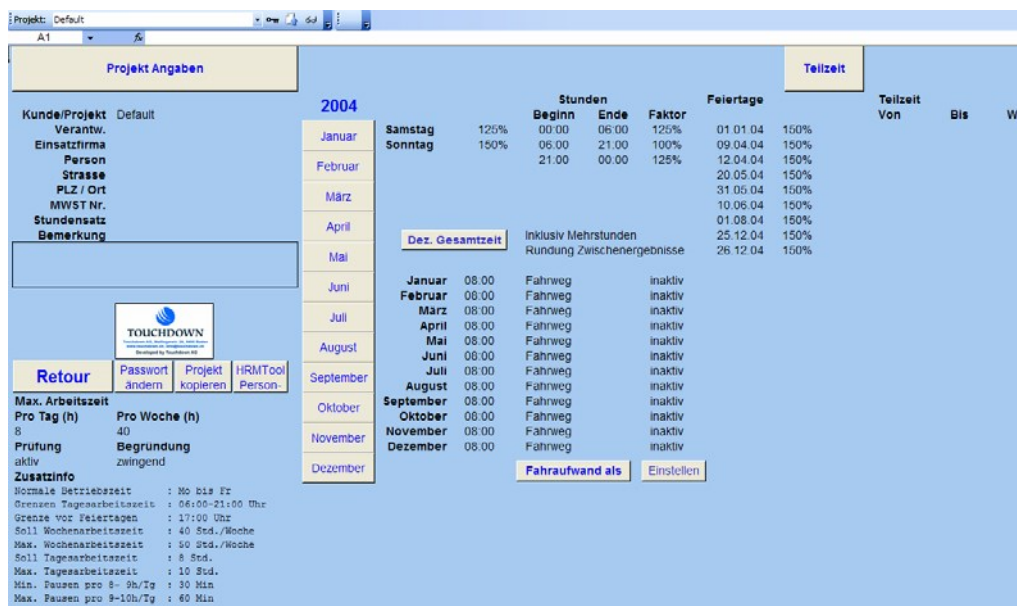
5.1.5 TimeSheet, Zeit-/Tätigkeitserfassung

Um die Arbeitszeiten und Tätigkeiten belegen zu können, sowie entsprechende Informationen sowohl dem Projektleiter/Kunden/Partner wie auch dem Mitarbeiter einfach und schnell zur Verfügung zu stellen, wurde ein excelbasierendes (Kompatibel: Office 97-2003) TimeSheet entwickelt, was über die Jahre konstant optimiert wurde und sich im Einsatz bewährt hat. Hier ein paar Eindrücke:

Login – Bild:



Konfigurationsteil, wo die Arbeitszeitregeln hinterlegt werden:



Zeit- und Tätigkeitserfassung:

Stundenabrechnung: **Januar 2003** Name: Vorname Nachname, Touchdown AG

Monat Datum	Januar 03 Wochentag	Arbeits- beginn	Mittags- pause	Arbeits- beginn	Arbeits- ende	Arbeits- stunden h:mm	Wochensumme		Soll- Stunden 08:00	+	-	Tätigkeit
							h:mm	Dezim.				
01.01.2003	Mittwoch					00:00			00:00	0:00		Feiertag Feiertag
02.01.2003	Donnerstag					00:00			00:00	0:00		
03.01.2003	Freitag					00:00			08:00		8:00	
04.01.2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
05.01.2003	Sonntag					00:00	00:00	0.00	00:00	0:00		
06.01.2003	Montag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk Servicedesk Servicedesk Servicedesk Servicedesk
07.01.2003	Dienstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
08.01.2003	Mittwoch	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
09.01.2003	Donnerstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
10.01.2003	Freitag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
11.01.2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
12.01.2003	Sonntag					00:00	40:00	40.00	00:00	0:00		
13.01.2003	Montag					00:00			08:00		8:00	
14.01.2003	Dienstag					00:00			08:00		8:00	
15.01.2003	Mittwoch					00:00			08:00		8:00	
16.01.2003	Donnerstag					00:00			08:00		8:00	
17.01.2003	Freitag					00:00			08:00		8:00	
18.01.2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
19.01.2003	Sonntag					00:00	00:00	0.00	00:00	0:00		
20.01.2003	Montag					00:00			08:00		8:00	Servicedesk Servicedesk Servicedesk Servicedesk
21.01.2003	Dienstag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		
22.01.2003	Mittwoch	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		
23.01.2003	Donnerstag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		
24.01.2003	Freitag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		
25.01.2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
26.01.2003	Sonntag					00:00	32:00	32.00	00:00	0:00		
27.01.2003	Montag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
28.01.2003	Dienstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
29.01.2003	Mittwoch	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
30.01.2003	Donnerstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
31.01.2003	Freitag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		
<b>Total</b>						<b>112:00</b>	<b>112:00</b>		<b>168:00</b>	<b>0:00</b>	<b>56:00</b>	
						<b>112:00</b>		<b>112:00</b>	<b>168:00</b>	<b>0:00</b>	<b>56:00</b>	

Kunde:	Test	Datum:	31. Jan 03	Unterschrift:	
--------	------	--------	------------	---------------	--

(Arbeitszeit: 00:00-08:00 zu 150%; 08:00-20:00 zu 100%; 20:00-24:00 zu 125%)  
 (Wochenende: Samstag zu 125%; Sonntag zu 150%)  
 (Feiertage: 01.01.03 zu 100%; 02.01.03 zu 100%)

Bemerk.: Die aufgeführten Feiertage beziehen sich auf die gesetzlichen.  
 Die kantonalen Feiertage sind nicht aufgeführt.



Die Daten können entsprechend mit anderen Systemen gekoppelt oder für eine entsprechende Kontrolle mit dem Touchdown HRMTool (siehe weiter unten) eingesetzt werden.

5.1.6 Touchdown Ressourcen -Scheduler

Der Touchdown Ressourcen – Scheduler dient vor allem für die Unterstützung der Abwesenheits- und Schichtenplanung von Mitarbeiterressourcen. Er basiert auf Excel und kann so sehr leicht und flexibel eingesetzt werden.

**Konfigurations-Bereich:**

**Touchdown Ltd. Resource scheduler 2009**  
 Copyright © by Touchdown Ltd. (http://www.touchdown.ch) Release: 10.1.09

Department / Project: \_\_\_\_\_  
 Name: \_\_\_\_\_  
 Lock  
 Unlock  
 Refresh

**Employee**

No.	Name	No.	Name
1	SE	16	
2	WG	17	
3	RM	18	
4	AS	19	
5		20	
6		21	
7		22	
8		23	
9		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	

**Type of Date**

Code	Designation
K	Krank
F	Ferien
M	Militär
W	Weiterbildung

**Public holiday (standard CH)**

Date	Designation	Holiday
01.01.2009	Neujahr	X
02.01.2009	Berchtoldstag	X
10.04.2009	Karfreitag	
13.04.2009	Ostermontag	X
01.05.2009	Tag der Arbeit	X
21.05.2009	Auffahrt	X
01.06.2009	Pfingstmontag	X
11.06.2009	Fronleichnam	X
01.08.2009	Nationalfeiertag	X
15.08.2009	Maria Himmelfahrt	X
01.11.2009	Allerheiligen	X
24.12.2009	Heiligabend	X
25.12.2009	Weihnachten	X
26.12.2009	Stefanstag	X
31.12.2009	Silvester	X

**Service block**

Code	Designation	from	to
A	aaa	07:00	16:00
B	bbb	07:30	16:30
C	ccc	08:00	17:00

Configure | own Notes | January | February | March | April | May | June | July

Zeichnen | AutoFormen

Bereit

Grafische Darstellung im Monat:

	A	B	C	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	March 2009																							
2	Add...		12.03.	13.03.	14.03.	15.03.	16.03.	17.03.	18.03.	19.03.	20.03.	21.03.	22.03.	23.03.	24.03.	25.03.	26.03.	27.03.	28.03.	29.03.	30.03.	31.03.		
3	Delete		Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue		
4	SE																							
5	WG																							
6	RM																							
7	AS																							
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								
24																								
25																								
26																								
27																								
28																								
29																								
30																								
31																								
32																								
33																								
34																								
35	Headcount from 07:00	A	1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		
36	Headcount from 07:30	B																						
37	Headcount from 08:00	C																						
38	Headcount from 08:30	D																						
39	Headcount from 09:00	E																						
40	Headcount from 08:30	X																						
41	Headcount from 13:00	Z																						
42	Headcount from 17:00	N																						
43																								
44																								
45	Headcount Morning		1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		
46	Headcount Afternoon		1		1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		

## 6. ALLGEMEINE APPLIKATIONSUNTERSTÜTZUNG (INDIVIDUAL-LÖSUNGEN, MIGRATIONEN, USW.)

Durch langjährige Erfahrung in Applikationsentwicklung, sowohl im Individual-, wie auch Standardbereich besitzt die Touchdown AG eine fundierte Basis um solche Aufgaben effizient und kostengünstig abzuwickeln. Dabei deckt die Touchdown AG eine breite Palette ab, welche von VBA- Officeapplikationen (z.B. Excel-, Word- Templates, usw.) bis zu ganzheitlichen Applikationen, welche mit entsprechender Technik (siehe weiter unten) erstellt wird, reicht.

Auch bei Migrationen von Microsoft Officeapplikationen, welche im Normalfall mit Anpassungen der bestehenden VBA- Applikationen einhergehen, besitzt die Touchdown AG weitgehendes Know How wie auch Erfahrung bei der Erarbeitung und Umsetzung solcher Projekte.

## 6.1 Touchdown – Software-StandardGrid

Das StandardGrid ist eine Entwicklung der Touchdown AG, welches als gemeinsame Funktionsbasis für die Weiterentwicklung der entsprechenden Softwarelösungen dient. Diese Funktionen sind somit in allen Touchdown-Applikationen gleich. Je nach Komplexität der jeweiligen Softwarelösung werden nicht alle Features zwingend aktiviert.

Hier ein paar Screenshots und Kurzbeschreibungen, welche den Leistungsumfang aufzeigen:

Umschaltungsmöglichkeit der Client-Sprache. Diese muss jedoch als Zusatzaufwand übersetzt werden, da Applikationsabhängig.

Info für den Benutzer, welche Rechte er in der Applikationen, respektive Datenbank hat

Export der im Grid angezeigten Daten ins Excel

Suche

Erweiterte Suche

Erweiterte Suche

Benutzer

Security Info

Einstellungen

Arbeitsplatz Sprache

Deutsch

English

Login

Name

Vorname

Personalnummer

Passwort

Login Cancel Clear Passwort

Datei Einstellungen Benutzer ?

Suche

In Grid suchen

Ausdruck

Felder

UND

ODDER

Keine

Invertieren

Abbrechen

Security Info

Expand Collapse

Permissions

Milokovic Boits

Admin

Pol - Alle Rechte

Benutzeroberfläche (edit)

Datenbank (edit)

Spezialberechtigungen (edit)

Pol - Print

BtnPrint (hide)

BtnPrintBaseLeaf (hide)

dbGridPrint (hide)

BtnSpecialPrint (hide)

Security Catalog

FMain (edit)

MainTree (edit) exists

MainFormContainer (edit) exists

StatusBarMain (edit) exists

MainMenu1 (edit) exists

pmProjectGroup (edit) exists

dbBalManager (edit) exists

Person (edit)

contact (edit) exists

join (edit) exists

resignation (edit) exists

dismissalduration (edit) exists

region (edit) exists

Erweiterte Suche

In allen Feldern In selektierten Feldern

Kriterium

UND

ODDER

abc...

...abc...

Erweiterte Suche

In allen Feldern In selektierten Feldern

Feld

Bedingung

UND

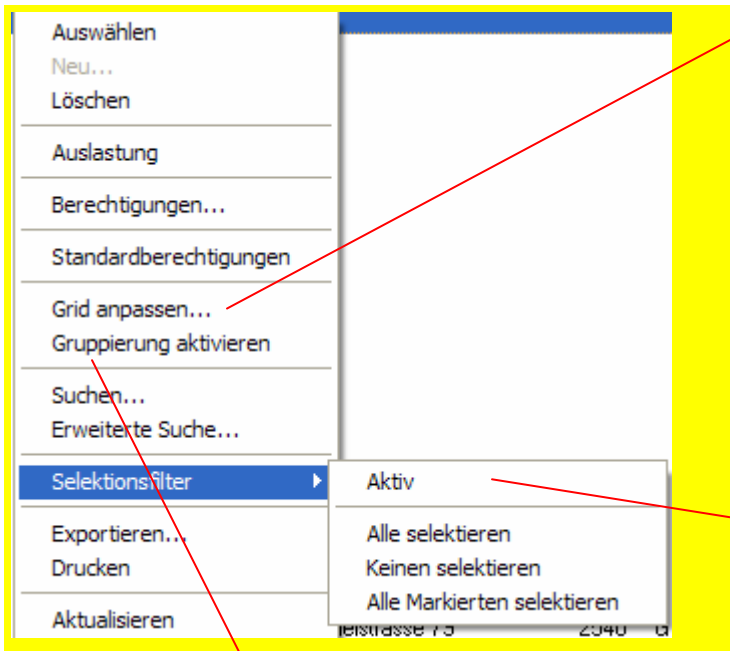
UND

UND

OK

Abbrechen

Mit der rechten Maustaste lassen sich die obigen Funktionen aus der Toolbar ebenfalls ausführen. Zudem hat es für das Grid noch spezifische Funktionen, welche zusätzlich zu der Toolbarfunktionalität aktiviert oder ausgeführt werden können.



Spalten, welche im Grid nicht angezeigt werden sollen können „ausgeblendet“ werden.

In der Gridansicht können die selektierten Daten damit Angezeigt werden und entsprechend ins Excel exportiert oder ausgedruckt werden:

Selected	Neu erfasste ...	ID	Name	Vorname	Timeshee
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	Grani	Anton	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	Hager	Urs	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9	Kamer	Franzel	

Man kann im Grid z.B. nach den Spalten gruppieren. In diesem Bspl. wurde nach der Spalte „Nationalität“ gruppiert. Diese Gruppierung kann dann ins Excel exportiert oder ausgedruckt werden...

Selected	Neu erfasste ...	ID	Name	Vorname
Nationalität: Anzahl: 9				
Nationalität: Aargauer Anzahl: 1				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21	Grüniger	Willi
Nationalität: CH Anzahl: 2				
Nationalität: Deutsch Anzahl: 1				
Nationalität: Franzose Anzahl: 1				
Nationalität: Italien Anzahl: 1				
Nationalität: Kroaten Anzahl: 1				
Nationalität: Maure Anzahl: 1				
Nationalität: Schweizer Anzahl: 5				
Nationalität: Cokoman Anzahl: 1				

## 6.2 Software-Standardlösung für Callcenter, Help- und Servicedesks: „HDTTool“

Das HDTTool ist ein kostengünstiges und leicht zu bedienendes Tool, welches sowohl in kleineren Helpdesks, wie auch in grossen Callcenter und Servicedesks eingesetzt werden kann. Es basiert auf dem Touchdown - StandardGrid mit entsprechenden Erweiterungen für die Anwendergruppe. Das Programm-Grid des Clients (Windows und Browserversion) ist zweisprachig (Deutsch/Englisch) interaktiv umschaltbar, was auch bei internationalen Konzernen zu grosser Akzeptanz geführt hat. Das Tool wird entsprechend bei verschiedenen Kunden in der Schweiz und im EU-Raum eingesetzt und wird je nach Grösse auf einer Access-Datenbank oder aber auch auf einem MS-SQL-Server betrieben.

**Endlich ein Helpdesk Tool,  
das genau Ihre Bedürfnisse deckt  
und Sie nur ein Lächeln kostet.**

jetzt **GRATIS**  
downloaden und testen  
[www.hdtool.com](http://www.hdtool.com)

Nur ein zufriedener Kunde ist ein permanenter Kunde. Deshalb haben wir ein übersichtliches und supereffizientes Helpdesk Tool entwickelt, welches auf ganz einfache Art die Qualitäts- und Kostenstruktur Ihrer Firma verbessert. Das sorgt für Kundenbindung und steigert gleichzeitig die Effizienz. Aber auch Ihre Mitarbeiter haben Grund zum Lächeln: Das Helpdesk Tool ist äusserst bedienerfreundlich, da es auf die Kernfunktionalität reduziert ist, aber jederzeit erweitert werden kann. Überzeugen Sie sich selbst: Laden Sie unter [www.hdtool.com](http://www.hdtool.com) die Demoversion runter, und testen Sie das Tool 30 Tage lang gratis und unverbindlich. **Helpdesk Tool – designed for your needs.**

**TOUCHDOWN**  
the IT strategy company

Unter dem angegebenen Link: <http://www.hdtool.com> kann das Tool einfach runtergeladen und während 30 Tagen getestet werden. Per Lizenzschlüssel kann auf Wunsch eine entsprechende Demo ausgeweitet und damit vor einem Kaufentscheid ein effektiver Betrieb simuliert werden.

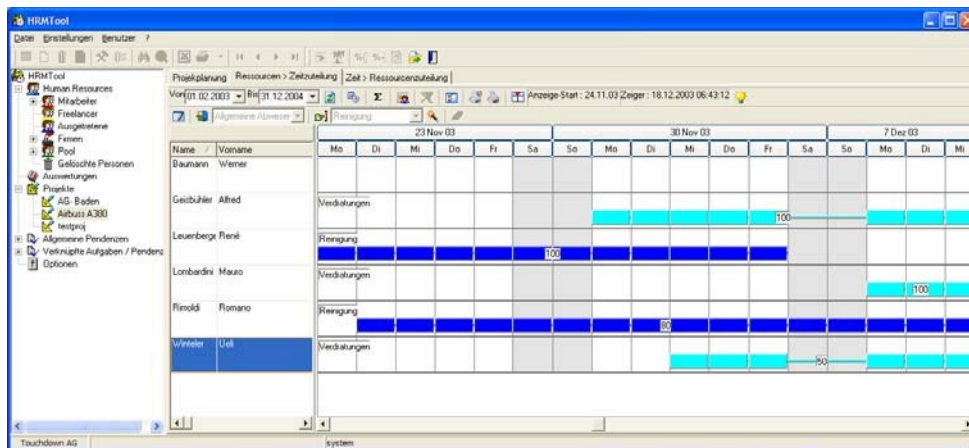
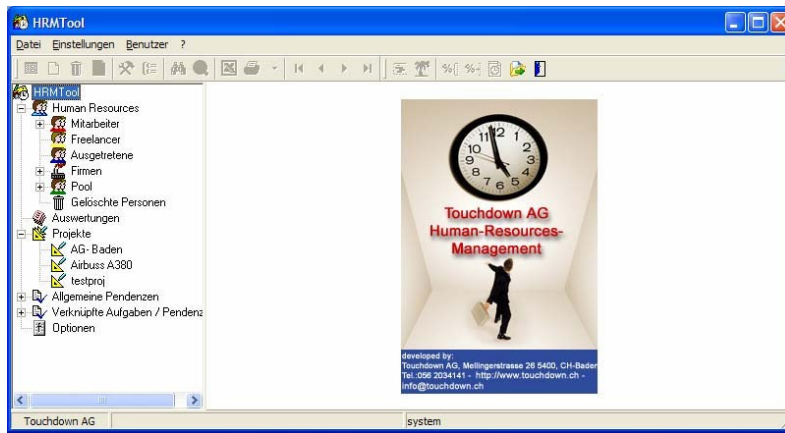


## 6.3 Software-Standardlösung für das Management von Personal-Ressourcen und Projekten: „HRMTool“

### 6.3.1 Allgemeines

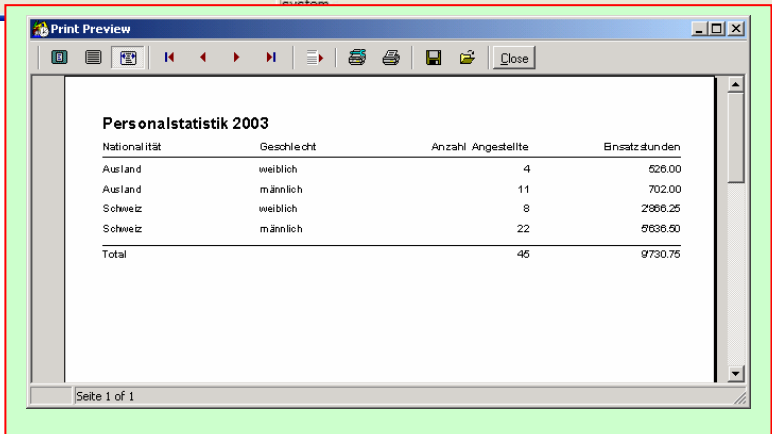
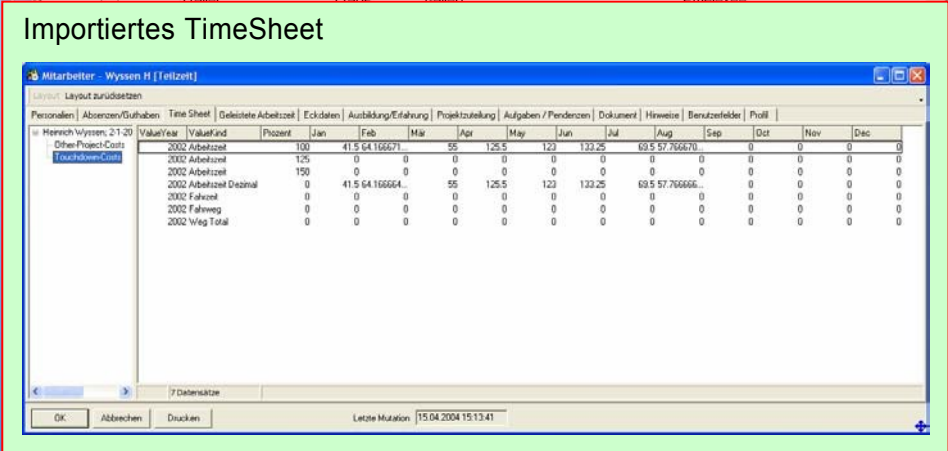
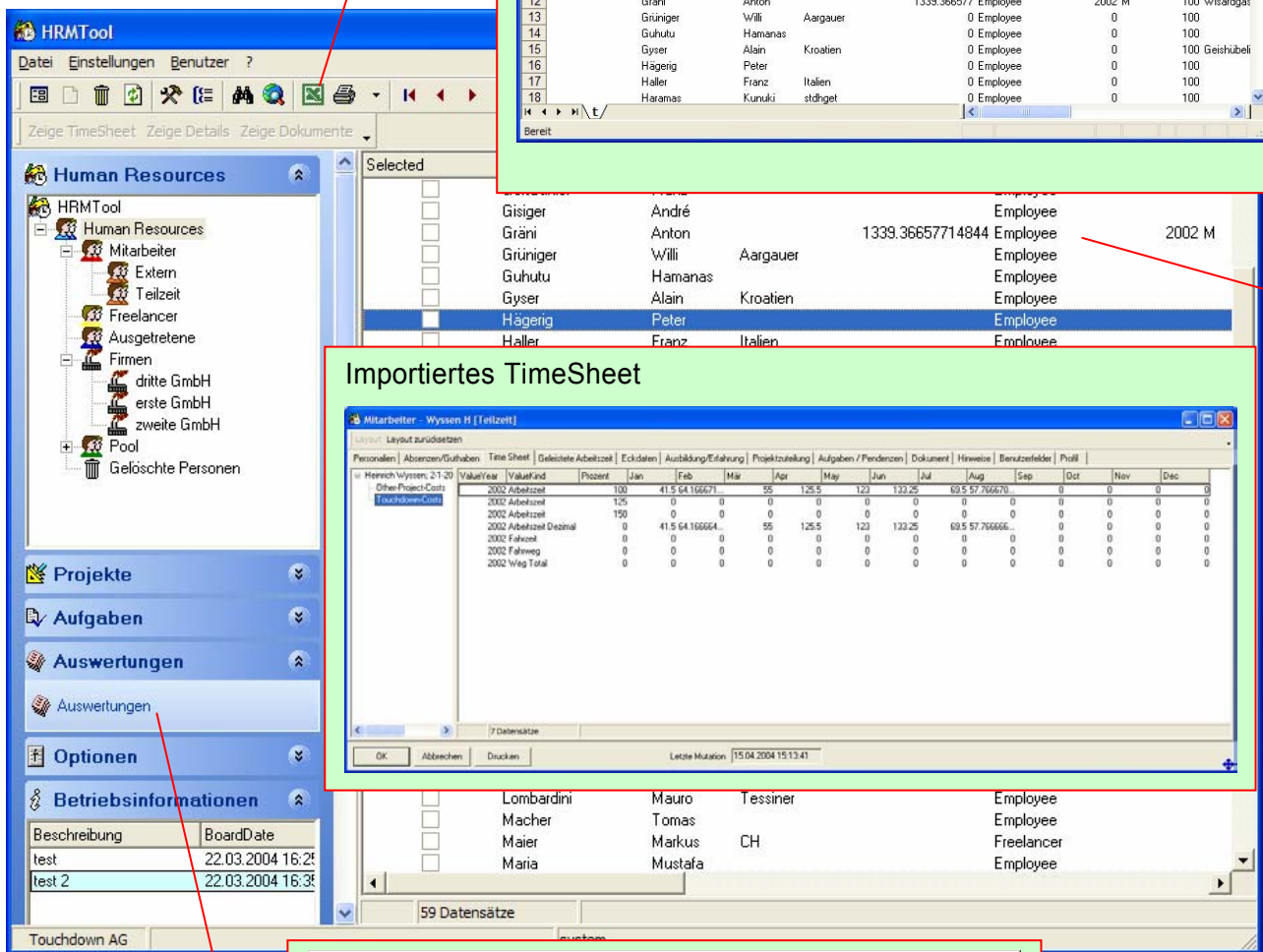
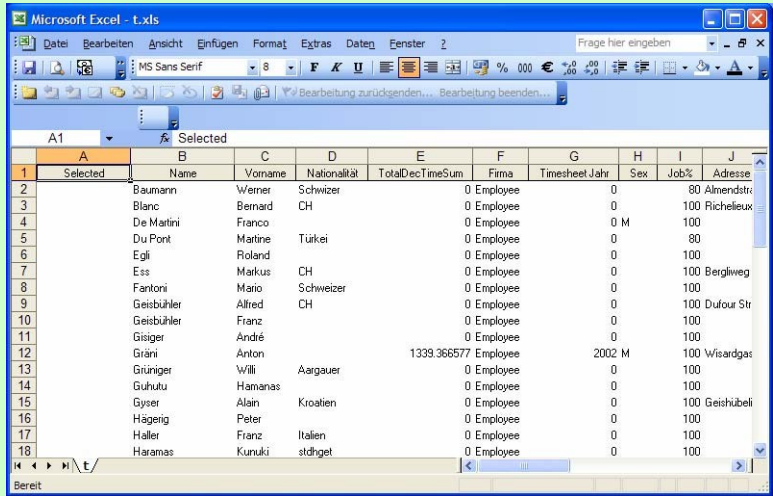
Das HRMTool wurde für das Handling und Controlling von Personal-Ressourcen entwickelt. Es können nebst Personendaten auch Projektdaten erfasst werden, in welchen man u.a. auch die entsprechenden Projektmitarbeiter zuteilen kann. Dabei sind auch Arbeits-Schichtplanungen möglich (inklusive Gantt -Grafik).

Das HRMTool basiert auf unserem Standardgrid und hat nebst Sprachumschaltung die Security - Funktion integriert. Hier ein paar Eindrücke:



6.3.2 Als Beispiel, eine Symbiose zwischen TimeSheet und HRMTool

Alle Daten aus dem Grid lassen sich ins Excel exportieren und dort Weiterverarbeiten -> z.B. TimeSheet Zeiten



## 7. BESONDERES (NICHT ABSCHLIESSEND)

### 7.1 Schulung

Wir unterstützen Unternehmen z.B. auch bei Migrationen, welche im entsprechend Moment eine grosses Bedürfnis an Schulungspotential haben, wie bei Migration von Lotus Notes auf Outlook und Office.

### 7.2 VIP - Support

Diverse Grosskonzerne benötigen professionellen Support für Ihre „VIP's“, welche wir mit entsprechenden Ressourcen und Flexibilität unterstützen.

### 7.3 Apple (Iphone, Ipad, etc.)

Viele Migrieren oder integrieren in ihrem IT-Umfeld, iPhones und/oder iPads, was entsprechend zu einer komplexen Herausforderung führen kann, welche auch neben der Umsetzung den Support mitbeinhaltet.

### 7.4 Zertifizierungen – Know How

Die Touchdown AG und seine Mitarbeiter verfügen über diverse Zertifizierungen sowie Know How, wie z.B.

- Microsoft, diverse inkl. Server und Entwicklungstools (.net, asp, VBA, etc.)
- Telerik
- Altiris
- Dell, HP, Lenovo, Asus
- Apple
- Usw.

## 8. BEISPIEL EINES SOFTWARE-PROJEKTES ALS INDIVIDUALLÖSUNG MIT ABGLEICH ZU SAP, BEI EINEM GROSSKUNDEN

Bei einem internationalen Industrieunternehmen in der Schweiz haben wir basierend auf unserem Standardgrid eine Applikation entwickelt, welcher folgende komplexe Prozess abhandelt:

Es wurde eine zentrale Infrastruktur-Datenbank entwickelt, die unter anderem Informationen darüber enthält, welche Mitarbeiter wo sitzen, welchen Abteilungen sie angehören, welche Telefonnummern sie haben, welche Hardware und Software sie einsetzen, über welche Rechte im Netzwerk sie verfügen, was für eine Zugangsberechtigung sie in den entsprechenden Büroräumlichkeiten haben, wie auch die entsprechende Inventarnummer des jeweiligen Stuhles, Tisches, PC's und Druckers des entsprechenden Mitarbeiters. Der Aufwand, eine solche Datenbank dauernd auf neustem Stand zu halten, ist beträchtlich. Prozesse wie Hardware-Bestellungen, Ausrüstung neuer Mitarbeiter, Änderungsanträge für bestehende Mitarbeiter, Veränderungen der Zugriffsrechte oder Austritte von Mitarbeitern haben alle einen Einfluss auf die vorhandene Infrastruktur beim Kunden: Büros, Mobiliar oder Hardware müssen organisiert werden, die EDV-Abteilung muss Benutzer anlegen und Zugriffsrechte vergeben, oder bei einem Mitarbeiter-Austritt werden Arbeitsplätze wieder frei und Hardware und Software können anderen Benutzern zur Verfügung gestellt werden.

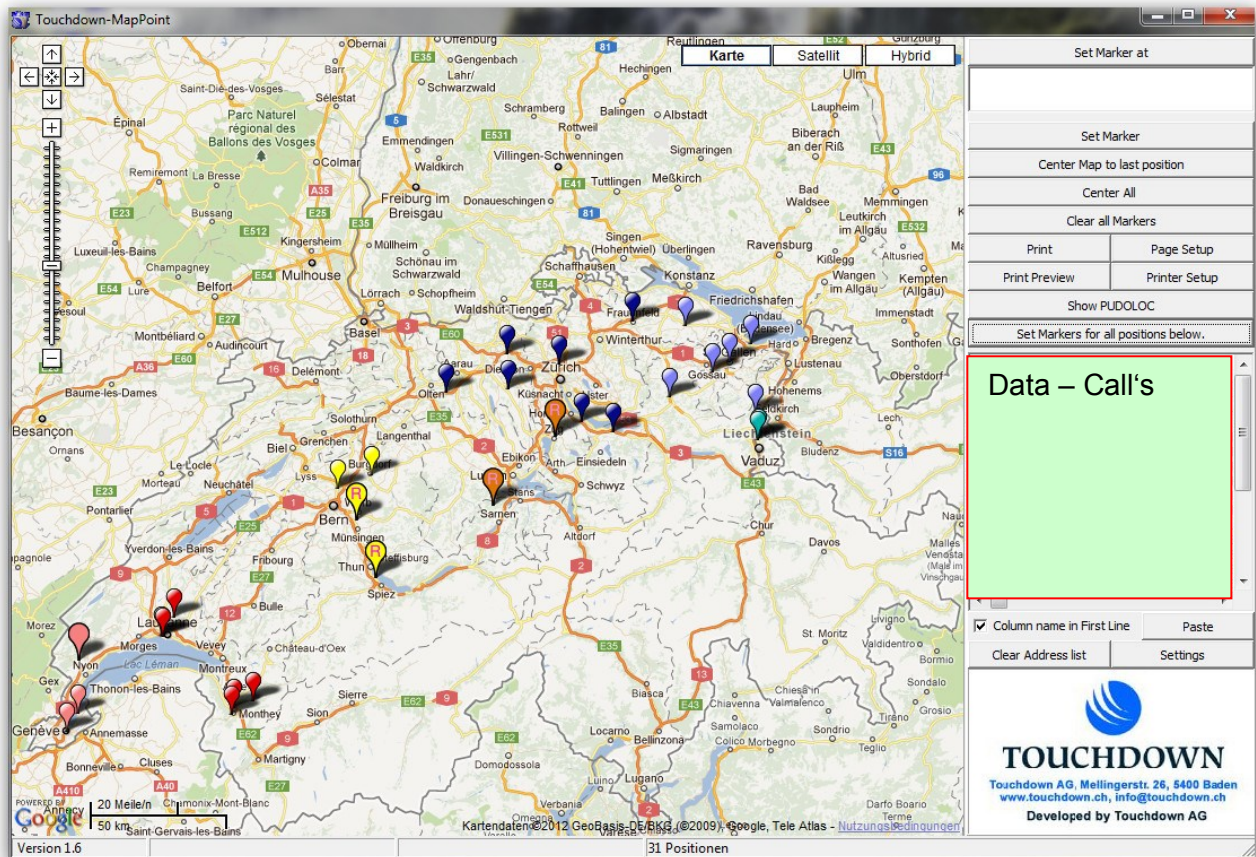
Weiter musste eine Schnittstelle zwischen dem SAP-System und der Applikation erstellt werden, da im SAP-System alle Personaldaten verwaltet werden und diese als aktuelle Referenzbasis Gültigkeit haben.

Dank unserem StandardGrid konnten viele Grundfunktionen als Basis zügig realisiert werden und damit der individuelle Teil schneller sowie mit hoher Qualität fertig gestellt werden. Nebst der Funktionalität war damit auch ein hoher Bedienungskomfort zu einem tiefen Preis möglich.

Bis anhin wurden nur kleinerer Anpassungen durchgeführt, welche als Wunsch aus dem Betrieb erwachsen sind. Seither wurden keine grossen Änderungen durchgeführt. Die Applikation wird täglich genutzt.

Im 2003 haben wir im Betrieb das Standardgrid auf den aktuellen Stand gebracht, was schnell durchgeführt werden konnte und damit den Benutzern speditiv sowie problemlos die neuen Features zur Verfügung standen. Größere Ausfälle waren bis anhin nicht verzeichnet worden. Die Wartung wird intern gemacht, was sehr wenig Zeit in Anspruch nimmt und die Betriebskosten tief hält.

## 9. IT – SERVICE AUF CALL – BASIS - DIREKT BEIM KUNDEN



Der Kerntätigkeiten unseres IT - Services (Break & Fix) sind die Fixierung respektive Behebung technischer IT- Probleme im Auftrag respektive Zusammenarbeit namhafter Hersteller. Dieser Service umfasst, nebst der Planung und Unterstützung unserer Techniker, deren Einsatz von gut qualifizierten, ausgebildeten und freundlichen Techniker, direkt beim Endkunden vor Ort. Dieser Schweiz weit betriebene Service wird im Namen der bekanntesten Marken im OEM-und ITO-Markt durchgeführt und unterstützen in erster Linie Unternehmen mit „Vor-Ort-Service“ für Desktop-, Note- / Netbook, Drucker, Server- sowie Netzwerk- Produkten.

Wir können flexibel Know How adaptieren und geniessen das Vertrauen als Break&Fix Partner unserer Kunden, weil wir diese Tätigkeit auf den Grundprinzipien des Service ausführen: Kompetente und freundliche Techniker, welche vor Ort anreisen, die Reparatur abschliessen und so die Zufriedenheit der Kunden gewährleisten. Unsere gute Qualität zeigen auch diverse Voice of Customer Wertungen, welche wir von den Endkunden erhalten.



# TOUCHDOWN

**designed for your needs**