

Betriebsvereinbarung ABC-ServiceCenter

1. Zweck und Geltungsbereich der Betriebsvereinbarung

Diese Vereinbarung gilt für das ABC-ServiceCenter (ABC-SC) in H-Stadt, das augenblicklich in der Verwaltung XYZ-Straße angesiedelt ist. Mit dem Aufbau des ABC-ServiceCenters als Call Center wurde in der Hauptverwaltung im Bereich Marketing der Einstieg in eine neuartige Struktur von Arbeit und Arbeitsplätzen vorgenommen.

Neben dem in der ABC-Service AG verwendeten Telekommunikationssystem wird im ABC-ServiceCenter ein ACD-System zur automatischen Anrufverteilung eingesetzt (ACD = Automatic Call Distribution). Bestandteil dieses Systems ist auch ein Auswertungsprogramm für eine vorausschauende und kundenorientierte Planung, mit dem die System- und Gruppenauslastung sowie der Grad der Erreichbarkeit gemessen und statistisch festgehalten werden.

Bestehende Betriebsvereinbarungen (Über die Tätigkeit an Bildschirmgeräten vom xx.xx.xxxx oder über die Hicom-Telefonanlage) gelten auch für das ABC-ServiceCenter. Dort hinterlegte Regelungen und Erklärungen sind jedoch für die neuartigen Call Center-Strukturen allein nicht ausreichend.

Vorrangiges Ziel dieser Betriebsvereinbarung ist deshalb der Schutz der Persönlichkeitsrechte, insbesondere der Schutz personenbezogener und -beziehbarer Daten, die durch die Einführung und Anwendung des ACD-Systems entstehen bzw. entstehen können.

2. Grundlagen

Aus der detaillierten Systembeschreibung der ACD-Anlage muß der genutzte Funktionsumfang der Anlage, die technische und organisatorische Struktur sowie das Berechtigungskonzept (wer darf was ?) hervorgehen. Die eingesetzte Software ist inklusive Versionsnummern aufzuführen. Funktionsstellen und ihre Berechtigungen sind als Anlage zur Betriebsvereinbarung aufzulisten.

Existiert eine derartige System- und Funktionsbeschreibung nicht, muß sie erstellt werden.

3. Information des Betriebsrates

Die oben unter 2. aufgeführte System- und Funktionsbeschreibung muß dem Betriebsrat zur Verfügung gestellt und bei Bedarf erläutert werden.

Über geplante Systemerweiterungen und/oder -veränderungen muß der Betriebsrat frühzeitig schriftlich informiert werden. Die Information muß eine detaillierte Beschreibung der geplanten Funktionserweiterungen/-änderungen beinhalten.

4. ACD-Gruppen - Zusammensetzung, Zeitsouveränität und Nichterreichbarkeitsrecht

4.1. ACD-Gruppen werden nach betrieblichen Erfordernissen zusammengestellt. Individuelle Wünsche der Mitarbeiter sollten dabei berücksichtigt werden und die Mindestgröße der Gruppen sollte drei Personen möglichst nicht unterschreiten.

4.2. Die Dauer der Nachbearbeitungszeiten wird systemtechnisch nicht festgelegt. Sie wird durch die Beschäftigten selbst bestimmt.

- 4.3. Die tägliche Bildschirmarbeitszeit im ABC-SC ist auf Basis der bestehenden Betriebsvereinbarung über die Tätigkeit an Bildschirmgeräten vom xx.xx.xxxx und der Bildschirmarbeitsplatzverordnung umzusetzen.

Die einzelnen Mitarbeiter legen entsprechend ihren Belastungen eigenverantwortlich Regenerationspausen ein.

5. Daten- und Persönlichkeitsschutz

- 5.1. Es muß sichergestellt sein, daß sich jeder Mitarbeiter mit einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) im ACD-System anmelden kann.
- 5.2. Daten der Beschäftigten dürfen nur zur Steuerung des Vermittlungsbetriebs und für anonymisierte Gruppenstatistiken verwendet werden. Ausnahmen sind unter 5.3. beschrieben.

Eine indirekte Ableitung von Einzelpersonendaten aus Gruppenstatistiken zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle ist nicht zulässig.

Eine Übersicht über die möglichen Gruppenstatistiken muß in der System- und Funktionsbeschreibung enthalten sein. Änderungen und Erweiterungen der Statistikauswertungen müssen mit dem Betriebsrat abgestimmt werden.

- 5.3. In besonderen Einzelfällen kann als letzter Schritt eine befristete Auswertung von Einzelpersonendaten erfolgen. Dazu ist die Zustimmung des Betriebsrats erforderlich. Im einzelnen dürfen personenbezogene Statistiken nur erstellt werden, wenn
- Art und Umfang der betrieblichen und/oder persönlichen Gründe derartig gegeben sind, daß arbeitsrechtliche Konsequenzen angezeigt sind

und

- persönliche Gespräche mit dem Vorgesetzten und dem/der betroffenen Mitarbeiter/in unter Beteiligung des Betriebsrates vorher stattgefunden haben und der/die Mitarbeiter/in über die Kontrollmaßnahme vorab informiert worden ist

und

- die Zustimmung des Betriebsrates vorliegt

und

- dem Betriebsrat während des Zeitraumes der Erstellung der Statistik jederzeit Einblick in die erfaßten personenbezogenen Daten gewährt wird.

Die Dauer der Erfassung der personenbezogenen Daten darf vier Wochen nicht überschreiten.

Eine mißbräuchliche Auswertung von Einzelpersonendaten führt zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen.

- 5.4. Personenbezogene Daten der Beschäftigten aus der ACD-Anlage dürfen nicht mit internen Dateien oder über Schnittstellen mit anderen EDV-Systemen (z.B. Personalabrechnung, Hicom-Anlage) verknüpft werden.

- 5.5. Bezüglich der systemseitigen Archivierung und Löschfristen für personenbezogene Daten der Beschäftigten gelten die für die Hicomanlage festgelegten Perioden und Bedingungen (bestehende Hicom-Betriebsvereinbarung vom yy.yy.yyyy).
- 5.6. Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf den Systemadministrator und seine Stellvertreter zu beschränken. Der Systemadministrator und seine Stellvertreter dürfen keine disziplinarisch Vorgesetzten und keine Teamleiter sein.
- 5.7. In der System- und Funktionsbeschreibung müssen alle Befugnisse der Teamleiter aufgelistet sein (Berechtigungskonzept, s.o. unter 2.). Für eigene, frei definierte Teamleiter-Statistiken darf kein Zugriff auf individuelle Beschäftigtendaten ermöglicht werden.
- 5.8. Auf Wunsch erhält der Betriebsrat jederzeit Einblick über alle Statistiken der ACD-Anlage.

6. Schulung und Schulungskontrolle

- 6.1. Vor Aufnahme der Tätigkeit sowie bei Systemänderungen und -erweiterungen müssen die Beschäftigten im ABC-ServiceCenter umfassend und bereichsspezifisch geschult werden. In der System- und Funktionsbeschreibung muß ein Einsteigerschulungsplan beschrieben sein.
- 6.2. Das Verfahren zur Schulungskontrolle muß in der System- und Funktionsbeschreibung beschrieben sein. Während der Schulung dürfen Gespräche der Mitarbeiter mit deren Kenntnis von einem Telefoncoach mitgehört werden. Telefoncoachs können sowohl externe Trainer als auch geschulte Teamleiter sein.

Außer zur Kontrolle von Schulungserfolgen gibt es keine Gesprächsüberwachung.

- 6.3. Die Schulungskontrolle muß so frühzeitig angekündigt werden, daß dem/der Betroffenen die Möglichkeit bleibt, den zuständigen Bereichsbetriebsrat mit hinzuzuziehen. Im Einzelfall kann der Beschäftigte die Überprüfung auch ablehnen, z. B. wenn gegen Punkt 6.2. verstoßen wird oder die Kontrolle nicht (rechtzeitig) angekündigt wurde.

7. Preview Dialing

- 7.1. Telefonmarketing über computergesteuerte Ausgangsgespräche darf nur in Form des Preview Dialing stattfinden, bei dem der Agent und nicht das System den Wählvorgang auslöst.

8. Sonstiges

- 8.1. Arbeitnehmer im ABC-SC sollten immer versicherungspflichtig beschäftigt sein.
- 8.2. Tele-Heimarbeit bzw. die Einrichtung und der Betrieb von Home Call Points (HCP) sind von dieser Betriebsvereinbarung nicht berührt und müssen zu gegebener Zeit durch eine eigene Betriebsvereinbarung geregelt werden.

9. Schlußbestimmung

Diese Betriebsvereinbarung tritt mit Wirkung vom xx.yy.0000 in Kraft und kann von beiden Seiten mit einer Frist von drei Monaten zum Ende jeden Kalenderjahres, erstmals zum xx.yy.0001 gekündigt werden. Die Kündigung muß schriftlich erfolgen.

H-Stadt, den 00.00.0000