Betriebsvereinbarung zum Thema Callcenter

Zwischen der Firma […]

und

dem Betriebsrat der Firma […]

wird folgende Betriebsvereinbarung geschlossen:

I. Allgemeine Regelungen

1. Geltungsbereich

Die folgende Betriebsvereinbarung gilt für alle Beschäftigte der Firma […] in den Callcentern der Standorte […] .Sie gilt für das ACD-System […] . Eine Systembeschreibung ist in Anlage […] beigefügt und ist Bestandteil dieser Betriebsvereinbarung. Die Systembeschreibung enthält abteilungsbezogen die zur Anwendung kommende Hard- und Software.

2. Callcenter Gestaltung

(Regelungen über das betriebsortübergreifende Routing der Gespräche, aber auch zu Plätzen im Backoffice, zu Überlaufplätzen oder externen Dienstleistern.)

II. Gestaltung der Arbeit

1. Verteilalgorithmus

Ein einkommendes Gespräch wird jeweils an denjenigen Agenten geleitet, der nach seiner Freimeldung am längsten wartet.

2. Nachbearbeitung

Nach Gesprächsende wird der Status des Agenten automatisch auf "Nachbearbeitung" gesetzt. Der Agent meldet sich selbsttätig "frei" am Ende der Nachbearbeitungszeit.

3. Warteschlangen-Dimensionierung

Der Warteschlangen-Faktor darf den Wert […] nicht übersteigen.

III. Schutz der Gesundheit bei der Arbeit an Bildschirmen

1. Gesundheitsschutz

Für den Gesundheitsschutz gelten ansonsten die Regelungen der Betriebsvereinbarung zum Gesundheitsschutz vom […]

2. Beschränkung der Arbeitszeit

Beschäftigte dürfen nicht länger als […] Stunden pro Tag im Callcenter eingesetzt werden.

IV. Schutz der persönlichen Daten der Beschäftigten

1. Allgemeine Regelungen

Im Callcenter anfallende Daten dürfen nur zur Steuerung der Calls oder für anonymisierte Gruppenstatistiken und nicht zu Zwecken der Leistungs- und Verhaltenskontrolle, zum Leistungsvergleich oder zur Leistungsbemessung verarbeitet werden.

2. Speicherung der Daten

Es werden ausschließlich die in Anlage […] abschließend aufgeführten personenbezogene Daten der Beschäftigten gespeichert. (Zumeist nur Name, PIN-Nummer und die jeweilige Qualifikationsstufe oder "Skill".)

3. Nutzung der Daten

Personenbezogene Daten werden ausschließlich zur Steuerung der Calls verwendet. Personenbezogene Daten der Beschäftigten fließen nur in anonymisierter Form in Gruppenstatistiken ein.

Statistische Auswertungen erfolgen nicht personenbezogen, die zugelassenen Statistiken sind in Anlage […] abschließend aufgeführt.

4. Gruppenstatistiken

Statistische Auswertungen erfolgen erst ab einer Gruppengröße von 5 Personen. Es wird technisch sichergestellt, dass keine Auswertungen unterhalb dieser Gruppengröße erzeugt werden können. Fällt die Zahl der angemeldeten Agenten unter diesen Wert, werden diese Statistiken unterdrückt (oder einer anderen Gruppe zugerechnet). Sondergruppen, die auch unterhalb dieser Grenze ausgewertet werden dürfen, sind in Anlage […] abschließend aufgeführt. Es wird technisch sichergestellt, dass auch in diesem Fall ausschließlich Gruppenstatistiken erzeugt werden.

5. Verknüpfung der Daten

Personenbezogene Daten der Beschäftigten dürfen nicht mit anderen internen Dateien oder EDV-Systemen verknüpft werden. Zugelassene Verknüpfungen sind in Anlage […] abschließend aufgeführt.

6. Übermittlung der Daten

Personenbezogene Daten der Beschäftigten dürfen nicht an andere externe Stellen übermittelt werden. Zugelassene Übermittlungen sind in Anlage […] abschließend aufgeführt.

7. Löschung der Daten

Personenbezogene Daten der Beschäftigten, die nicht zu den Stammdaten gehören, werden nach Ablauf von 24 Stunden in einem automatisierten Verfahren gelöscht.

Daten von Beschäftigten, die beim Arbeitgeber ausscheiden, sind zu löschen, soweit sie nicht für eine weitere zulässige oder notwendige Verarbeitung erforderlich sind.

8. Zugriffsberechtigungen

Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten erhalten ausschließlich die Systemadministratoren.

Anlage […] enthält die Auflistung zugriffsberechtigter Personen.

V. Online-Anzeigen

1. Anzeigen am Supervisor-Arbeitsplatz

Anzeigen auf dem Bildschirm des Supervisors werden ausschließlich für die Steuerung der Anlage verwendet. Am Bildschirm des Supervisors werden ausschließlich folgende aktuelle personenbezogene Daten der Agenten angezeigt

- Stammdaten (ACD-Gruppe, Qualifikationen u. ä.)
- angemeldet, abgemeldet
- frei, besetzt, Nacharbeit, Pause

2. Online-Anzeigen am Agenten-Arbeitsplatz

Auf dem Agenten-Bildschirm der Agenten werden ausschließlich die folgenden aktuellen Statusinformationen angezeigt:

- Informationen über die aktuelle Warteschlange
- Informationen über das aktuelle Gespräch
- Statusinformation: frei, besetzt, Nacharbeit, Pause

3. Wallboards / Wandanzeigesysteme

Auf dem Wallboard werden ausschließlich der aktuelle Servicegrad, Anzahl der wartenden Gespräche und Informationen fachlicher Art dargestellt.

VI. Befugnisse des Supervisors

1. Allgemeine Regelungen

Auflistung der Supervisor-Befugnisse: […]

2. Zugriffsberechtigung

Der Supervisor hat außerhalb der oben geregelten Online-Anzeigen keinen Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten.

Der Zugriff auf personenbezogene Daten der Beschäftigten im Rahmen von freien Datenbank-Abfragen wird technisch ausgeschlossen.

VII. Gesprächsüberwachung

1. Abhören und Aufschalten

Abhören von Telefongesprächen sowie Aufschalten auf Telefongespräche ist untersagt. Es wird technisch sichergestellt, dass diese Leistungsmerkmale von niemandem benutzt werden können.

VIII. Schulung und Qualifikation

1. Schulungsplan

Die Beschäftigten im Callcenter werden vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit, bei Veränderungen im Aufgabenbereich, der Einführung neuer Arbeitsmittel sowie bei Einführung neuer Programme in der Anwendung der jeweiligen Programme geschult. Die Schulungen werden während der Arbeitszeit und auf Kosten des Arbeitgebers durchgeführt. Der Betriebsrat ist berechtigt, an diesen Schulungen teilzunehmen.

Die Schulungen umfassen ebenfalls Informationen über gesundheitliche Risikopotentiale sowie betriebliche und individuelle Maßnahmen des Gesundheitsschutzes. Der Schulungsplan ist in Anlage […] festgelegt. Im Rahmen der Schulungen werden den Beschäftigten die im Zusammenhang mit der automatischen Anrufverteilung gültigen Betriebsvereinbarungen ausgehändigt.

2. Gesprächsüberwachung zur Kontrolle des Schulungserfolges

Während der Probezeit ist zu Ausbildungszwecken das Mithören von Gesprächen durch den Supervisor oder einen anderen erfahrenen Mitarbeiter als dessen Beauftragten erlaubt.

Zweck hierbei ist ausschließlich, dem neuen Mitarbeiter ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln und im Problemfall kompetente Unterstützung zu gewährleisten. Die Prüfung erstreckt sich ausschließlich auf korrekte Verfahrensweisen, das Auftreten im Telefongespräch und fachliche richtige Informationen.

Die Prüfung wird vorher angekündigt. Termin und kontrollierende Person werden einvernehmlich mit dem Beschäftigten festgelegt.

Das Mithören darf nur durch ein am Arbeitsplatz des betreffenden Mitarbeiters stattfindendes Einstecken des Sprechgerätes und nicht durch bloßes Aufschalten von einem anderen Bedienplatz aus erfolgen.

IX. Weitere Regelungen

1. Predictive / Preview Dialing

Für die Regelung von Outbound-Gesprächen werden ausschließlich Verfahren eingesetzt, die den Beschäftigten ausreichende Vorbereitung auf den Call ermöglichen. Der Einsatz als Swinging-Agent erfolgt bei Predictive-Dialing-Verfahren ausschließlich für Überläufe im Ausnahmefall.

Im Predictive-Dialing-Verfahren werden pro freien Agentarbeitsplatz nicht mehr als […] Gespräche ausgebaut.

2. Gesprächsabbruch durch Beschäftigte

Bei Belästigungen und insbesondere bei obszönen Anrufen ist es den Beschäftigten freigestellt, Gespräche abzubrechen.

3. Aufzeichnung von Drohanrufen

Die Aufzeichnung von Drohanrufen erfolgt ausschließlich durch die Beschäftigten und zum Zwecke der Identitätsfeststellung der Anrufer.

Es wird technisch sichergestellt, dass der Zugriff auf die Aufzeichnung und das Anhören derselben nur im Beisein des Betriebsrates erfolgen kann.

Die Aufnahme wird nach Wegfall ihres Zweckes sofort gelöscht.

4. Privatgespräche

Das Führen von privaten Telefonaten wird vom Callcenter-Arbeitsplatz aus ermöglicht. Die Verarbeitung der dabei anfallenden personenbezogenen Daten der Beschäftigten richtet sich nach der aktuellen Betriebsvereinbarung zu Telefonanlagen.

Auf dem Supervisor-Bildschirm wird das Privatgespräch nicht als solches gekennzeichnet.

5. Arbeitszeiten

Arbeitszeiten im Callcenter sind […]

6. Leistungsorientierte Bezahlung, Zuschläge

Mit Einführung des Callcenters werden keinerlei leistungsorientierte Bezahlungssysteme vorgesehen oder Prämienzahlungen aufgrund von statistischen Auswertungen des ACD-Systems vorgenommen.

Bei folgenden Arbeiten werden Zuschläge gezahlt: […]

7. Telearbeit

Die Einführung von Telearbeit für Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Callcenter bedarf der besonderen Betriebsvereinbarung. Arbeiten werden dazu ausschließlich an Betriebsangehörige (keine "freien" MitarbeiterInnen) vergeben.

8. Schlussregelung

Diese Betriebsvereinbarung tritt zum […] in Kraft. Sie kann mit einer Frist von […] zum […] gekündigt werden.