

Gestaltungsraster für Betriebs- und Dienstvereinbarungen **Thema Call Center**

Reska, Reinhild; Betriebs- und Dienstvereinbarungen: Call Center, Schriftenreihe der Hans-Böckler-Stiftung, Frankfurt/M.: Bund-Verlag 2005

Dieser Stichpunktekatalog bietet umfangreiche Hinweise für die Gestaltung von Betriebs- und Dienstvereinbarungen zum Thema. Die Liste enthält die unterschiedlichen Gesichtspunkte, die bei der Regelung und Organisation zu berücksichtigen sind. Es handelt sich dabei nicht um ein geschlossenes Muster zur unmittelbaren Anwendung, sondern um einen Gesamtkatalog von Vorschlägen. So können weiterführende eigene Überlegungen angestellt und die individuellen betrieblichen Belange berücksichtigt werden.

▪ **Ziele und Leitlinien**

- betriebliche Ziele
 - langfristige Beschäftigungssicherung ohne Verlust von Arbeitsqualität und Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterqualifikation, keine betriebsbedingten Kündigungen durch Reorganisation, Bestandsschutzsicherung, keine unnötige Ausgliederung von Dienstleistungen, Gesundheitsschutz der Beschäftigten durch abwechslungsreiche Tätigkeit
- wirtschaftliche Ziele
 - Verbesserung des Kundenservice, Qualitätssicherung
- Leitlinien
 - Förderung der physischen und psychischen Gesundheit, Schutz der Persönlichkeitsrechte
 -

▪ **Geltungsbereiche**

- Räumlicher Geltungsbereich
 - Benennung, auch Einschränkung der Unternehmensbereiche
- Persönlicher Geltungsbereich
 - Besonderheit bei leistungsgewandelten Beschäftigten, Einschränkung von Berufsgruppen
- Zeitlicher Geltungsbereich
 - Zeiträume, Pilotphasen
 -

▪ **Begriffsdefinitionen**

- Spezielle Vereinbarung von Begrifflichkeiten
 - Nachbearbeitungszeit
 - Reporting
 - IuK-Systeme
 - Statusabfragen
 - Monitoring
 - Mischarbeit
 - Trainer
- Verweis auf Rechtsquellen
 - BDSG, BilscharbV

-
- **Dokumentation und Leistungsmerkmale**
 - Technische Möglichkeiten und genutzte Möglichkeiten
 - Funktionsbeschreibung der Anlage, Aufführung sämtlicher Call Center Manager Reports, sämtliche Hard- und Software: Telekommunikationsanlage, andere EDV-Komponenten, Call Center Modul, Anbindung an SAP, Beschreibung der Schnittstellen
-
- **Daten- und Persönlichkeitsschutzregelungen**
 - Umgang mit Daten
 - Einhaltung des Persönlichkeitsrechts, Kenntnis der Beschäftigten und Vorgesetzten über Datenschutz
 - Speicherung und Auswertung von Daten
 - Transparenz über erhobene Daten, Datenerhebung an Erfordernis binden, Auflistung über zu erhebende Daten, nur Gruppenauswertung zulässig, Bestimmung der Gruppengröße, Auswertung auf einzelne Beschäftigte nur mit Zustimmung des Betriebsrats
 - Verknüpfung von Daten
 - Personenbezogene Daten dürfen nicht mit Daten aus anderen EDV-Anwendungen verknüpft werden, Zuordnung unterschiedlicher Leistungsmerkmale zu verschiedenen Support-Levels – ansonsten ist die Verknüpfung personenbezogener Daten untersagt
 - Löschung von Daten
 - Festlegung von Löschfristen bei personenbezogenen Bewegungsdaten, sofortige Löschung bei Gesprächsaufzeichnungen
 - Zugriffsberechtigung
 - Festlegung des Personenkreises wie Systemadministrator, Personen mit Zugriffsberechtigungen auf personenbezogene Daten dürfen keine disziplinarischen Funktionen besitzen, Konfiguration der Zugriffsberechtigungen wird von der betrieblichen Interessenvertretung kontrolliert, Zugriffsberechtigte haben bei Datenmissbrauch mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen zu rechnen, nur jeweilige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zugriff auf eigene personenbezogene Daten.
 - Leistungs- und Verhaltenskontrolle
 - Reports, mit dem ACD-System verbundene Möglichkeiten
 - Auflistung aller vereinbarten Reports, dazu zählen:
 - Einzelplatzbezogene Reports sind unzulässig, Verständigung auf gruppenbezogene Reports ab bestimmter Größe, keine personellen Maßnahmen aufgrund von ausgewerteten Reports, nicht geregelte Auswertungen sind nicht zulässig.
 - Monitoring: Auflistung der Echtanzeigen nach Personenkreis, Speicherung von Echtanzeigen nicht gestattet, jeweiliger Echtzeitstatur wird von Beschäftigten manuell aktiviert.
 - Wandanzeigen: Auflistung vereinbarter Informationen auf dem Wallboard.
 - Mystery Calls: Generell unzulässig, in Ausnahmefällen in Abstimmung mit dem Betriebs- und Personalrat.

- Mithören von Telefongesprächen zu Schulungszwecken unter bestimmten Voraussetzungen, ausschließlich zur Kontrolle des Schulungserfolgs, rechtzeitige Ankündigung der Schulungskontrolle, arbeitsrechtliche Maßnahmen nach einer Schulungskontrolle werden ausgeschlossen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dürfen Schulungskontrolle ablehnen.
- **Arbeits- und Betriebszeiten**
 - Lage und Dauer
 - Vereinbarung der Betriebszeiten
 - Schichtdienst, Rufbereitschaft
 - Sonn- und Feiertage
 - Flexible Arbeitszeit
 - Berücksichtigung individueller Wünsche der Beschäftigten; Schichtpläne, Urlaubsplanung, Vertretung werden unter Berücksichtigung individueller Arbeitszeitinteressen einerseits und Servicebereitschaft andererseits im Team erarbeitet.
 - Arbeitszeitmodell wird in Zusammenarbeit mit Betriebsrat erarbeitet
 - Vereinbarung über Mindestwochenarbeitszeit und zusammenhängende tägliche Mindestarbeitszeit
 - Rückkehrmöglichkeit von Teilzeit in Vollzeit, auch Angebot zu mehr Teilzeit wegen Harmonisierung von Berufs- und Familienleben
 - Personaleinsatzplanung muss rechtzeitig erfolgen
 - Mehrarbeitsregelung
 - Definition über Mehrarbeit
 - Arbeiten aus besonderen Anlässen, Freiwilligkeit, Ausgleich: Zeitkonto, Ausbezahlung, Aussuchen der Beschäftigten unter Beteiligung des Betriebsrats
 - Pausen- und Urlaubsregelung
 - Einhaltung der Bildschirmarbeitspausen, zusätzliche Pausen bei besonders starker Belastung der Beschäftigten, Pausen dem jeweiligen Anrufaufkommen anpassen, Regelung der Anzahl von Urlaubstagen und Höhe des Urlaubsgelds, Urlaub aus besonderen Anlässen
- **Arbeitsorganisation und Gesundheitsschutz**
 - Qualifizierte Tätigkeiten, mehr Abwechslung, mehr Motivation
 - Monotonie vermeiden, Belastungen reduzieren
 - Gestaltungsspielräume
 - Zeitautonome Gruppenarbeit
 - Arbeitsabläufe mit hoher Eigensteuerung der Beschäftigten, gegenseitige Rücksichtnahme, Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Verbesserungsprozesse, Dienstpläne, Personaleinsatzplanung, Urlaubsplanung und Vertretung wird eigenverantwortlich im Team geplant, keine Vorgabe von mindest zu bearbeitenden Anrufen und der Nachbearbeitungszeit, höheres Maß an Zeitsouveränität erhöht Motivation

- Mischarbeit
 - Neben Telefonkontakt auch Sachbearbeitung, Wechsel zwischen Telefonie und anderen Tätigkeiten, fachlich interessante Gestaltung der Arbeitsabläufe, um Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern, Gesundheit schützen durch: Wechsel bezüglich der Komplexität der Arbeitsaufgaben und des Fachgebiets – Fehlbelastung durch Monotonie vermeiden
- Bildschirmarbeitsplatz-Ergonomie
 - Umsetzung ergonomischer Grundsätze und aller Schutzvorschriften, Überwachung von Einhaltung der BildscharbV durch paritätisch besetzte Kommission, Ableitung von Maßnahmen bei besonderen Belastungen auch unter Berücksichtigung subjektiver Eindrücke, Mitarbeiterbefragungen, Arbeitssituationsanalysen, Mitarbeiterbetreuung durch Gesundheitsmanagement, Unterbrechung der Bildschirmarbeitszeit
- **Qualifizierung der Beschäftigten**
 - Ziele und Inhalte
 - Basisqualifizierung bei neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Erhalt und Erweiterung erworbener Kenntnisse, Vermittlung von Fähigkeiten und Kenntnissen für höherwertige Aufgaben, Erlangung von kommunikativer Kompetenz, Konflikt- und Stressmanagement, Gesprächsführung, Qualifizierung nach Grundsätzen und Inhalten der IHK-Lehrgänge
- **Entgeltstruktur und Aufgabenbereich**
 - Stellenbeschreibungen, Profile
 - Funktion, Aufgabenbereich und Eingangsstufe bzw. Beschäftigungsdauer, Aufgabenzuschnitte und Anforderungsprofile
 - Gehaltsstrukturen
 - Grundvergütungen, Tarife
 - Bonussystem, Bonuszahlungen nach jeweiliger Funktion bzw. Grundvergütung, kollektive Sonderzahlung, Zulagen, Urlaubsgeld
 - Teilzeit
 - Betriebliche Altersvorsorge
 - Prüfungen
 - Entgeltfortzahlung
- **Bestandsschutz**
 - Betriebsübergang
 - Übergang der Anstellungsverhältnisse nach den Bestimmungen des § 613a BGB, ursprüngliche Höhe der Gehälter bleibt erhalten, Zuständigkeit des Betriebsrats
 - Wechsel des Arbeitsplatzes
 - Ins Call Center hinein (freiwillig)
 - Aus dem Call Center heraus
 - Rückkehrregelung

- Innerhalb eines vereinbarten Zeitraums für Beschäftigte an den ursprünglichen Arbeitsplatz (Fachabteilung)
- Betriebszugehörigkeit
 - Anwartschaften aus der betrieblichen Altersversorgung^
- **Mitbestimmungsrechte, Mitwirkungsrechte, Überwachungsrechte**
 - Daten- und Persönlichkeitsschutz
 - Einführung und Anwendung der technischen Anlage
 - Information
 - Erhalt, Weitergabe
 - Personelle Einzelmaßnahmen
 - Sonderfälle, Ausnahmen
 - Mitbestimmungsrechte bei Arbeitszeiten
 - Länge der Arbeits- und Betriebszeiten, Länge von Pausen und anderen Arbeitsunterbrechungen, Verteilung der Arbeitszeit auf Wochentage, Verlängerung oder Verkürzung der üblichen Betriebszeiten
 - Arbeitsorganisation und Gesundheitsschutz
 - Direkte Mitbestimmung, wenn Arbeitsorganisation Auswirkungen auf die Beschäftigten hat oder wenn der Erhalt der physischen und psychischen Gesundheit gefährdet ist
 - Betriebliche Lohngestaltung
 - Grundsätze, Methoden
 - Mitwirkungsrechte bei Qualifizierung
 - Beratungsrecht bei Entwicklung von Schulungskonzepten, Recht auf Teilnahme an Bildungsmaßnahmen, Mitbestimmung bei der Durchführung betrieblicher Bildungsmaßnahmen
 - Änderung der Dienstpläne
 - Information, Mitteilung
 - Überwachung und Kontrolle
 - Einhaltung der Dienst- bzw. Betriebsvereinbarung
 - Zugangsrecht zu Räumen und technischen Anlagen
 - Hinzuziehung externen Sachverständs
 - Lösungen, Verfahren, Einigungsstelle
 - Konflikte
 - Lösungen, Verfahren, Einigungsstelle
 - Gemeinsame Gremien
 - Arbeitskreis, Projektträger
 - Workshops, Audit
- **Direkte Beteiligung der Beschäftigten**
 - Informationsrecht
 - Bekanntmachung von Betriebsvereinbarungen
 - Qualifizierung
 - Recht auf Schulungen
 - Einblick in eigene Daten und aktuelle Systemstände
 - Kontrollen
 - Recht auf Ablehnung der Überprüfung des Telefonverhaltens

- Beendigung von Gesprächen
 - Belästigungen
- Wechsel in eine andere Abteilung
 - Gründe, Faktoren
- **Datenschutzbeauftragte**
 - Recht des Datenschutzbeauftragten
 - Jährliche Überprüfung der Einhaltung des Datenschutzkonzeptes, Recht zur Einsichtnahme in alle Dateien, Listen, Protokolle, Zugangsrecht
- **Schlussbestimmungen**
 - Gültigkeit, Laufzeit
 - Datum des Inkrafttretens, Kündigungsfrist und Nachwirkung.
 - Controlling, Weiterentwicklung
 - Begleitung des Call Center-Betriebs durch den Arbeitskreis, Regelung über weiteres Vorgehen und die Möglichkeit einer Änderung