

BETRIEBSVEREINBARUNG Nr. 10

über den Betrieb von Call Center

abgeschlossen zwischen den

Österreichischen Bundesbahnen, 1010 Wien, Elisabethstraße 9
(nachfolgend auch kurz „ÖBB“ genannt)

und dem

Zentralausschuss der Bediensteten der ÖBB, 1050 Wien, Margaretenstraße 166
(nachfolgend „Personalvertretung“ genannt).

1. Geltungsbereich und Gegenstand

Diese Betriebsvereinbarung regelt den Betrieb und den Veränderungsprozess von bei den Österreichischen Bundesbahnen eingesetzten Call Center sowie den Umgang mit dort verwendeten personenbezogenen Daten. Sie ist für alle dort beschäftigten Mitarbeiter gültig.

In diesem Zusammenhang sind auch die Regelungen der Rahmenbetriebsvereinbarung zur Verwendung personenbezogener Daten (Betriebsvereinbarung Nr. 8) zu beachten.

Derzeit bestehen nachstehende Call Center in folgenden Geschäftsbereichen:

- das MobilitätsCallCenter (MCC) im Geschäftsbereich Personenverkehr,
- das KundenServiceCenter (KSC) im Geschäftsbereich Güterverkehr und
- die Virtuellen Vermittlung im Geschäftsbereich Telekom
(im Folgenden einheitlich als „Call Center“ bezeichnet).

2. Zielsetzung

Die Nutzung computerunterstützter Anwendungssysteme, die die Aufgabenerledigung im Telefonservice unterstützen, dient der Verbesserung des Kundenservices und der Optimierung des Arbeitsablaufes im Call Center. Dabei soll die Ausrichtung auf die Kunden- und Marktanforderungen insbesondere unter Berücksichtigung der Qualitätsausrichtung im Unternehmen kontinuierlich verbessert werden.

Mit dieser Betriebsvereinbarung sollen daher Grundsätze über den Betrieb und über mögliche Veränderungen im Bereich der Call Center festgelegt und Regelungen über die Verwendung personenbezogener Daten sowie über Schnittstellen getroffen werden, wobei die Besonderheiten des Call Center des jeweiligen Geschäftsbereichs in den Anlagen zu dieser Betriebsvereinbarung geregelt werden, die neben einer numerischen Bezeichnung auch den jeweiligen Geschäftsbereich angeben, für den sie Gültigkeit haben. Weiters sollen Beteiligungsinstrumente für die betroffenen Mitarbeiter und die Personalvertretung geschaffen werden.

3. Dokumentationen

Die hard- und softwaremäßige Ausstattung der Call Center ist durch Systembeschreibungen und Bedienungshandbücher des Herstellers dokumentiert und wird dem Zentralausschuss zur Verfügung gestellt. In Anlage 1 ist festgehalten, was in diesen Beschreibungen und Handbüchern im Wesentlichen dokumentiert wird.

Im Übrigen werden diese Beschreibungen und Handbücher durch Schulungsunterlagen und (soweit vorhanden) Unterlagen, die den Call Center Agents als Hilfe dienen, ergänzt.

4. Verwendung der im Call Center anfallenden Daten

Die Beschreibung der Datenverwendung im Call Center beruht auf den in Anlage 2 beschriebenen Systemkomponenten.

4.1. Die im Call Center verwendeten personenbezogenen Daten werden entsprechend der in der Rahmenbetriebsvereinbarung zur Verwendung personenbezogener Daten vorgesehene Kategorisierung in Anlage 3 dieser Betriebsvereinbarung angeführt.

4.2. Statistische Auswertungen erfolgen wie in Anlage 4 dargestellt.

Hinsichtlich der Auswertungen der System- und systemnahen Software wird auf Punkt 2 der Betriebsvereinbarung Nr. 8 hingewiesen.

4.3. Die Schnittstellen der Call Center mit anderen Informationssystemen sind in Anlage 5 beschrieben.

4.4. In Anlage 6 sind die Zugriffsberechtigungen angeführt. Über Verlangen des Zentralausschusses wird diesem überdies eine Liste mit den Namen der Zugriffsberechtigten zur Verfügung gestellt.

5. Qualitätssicherung

Die Steuerung des laufenden Dienstbetriebes (mittels Information Manager oder Performance Manager) erfolgt durch die Standortleitung bzw. durch den örtlich zuständigen Ver-

antwortlichen.

Zur optimalen Steuerung der Anlage und zur Absicherung des Servicelevels wird von den verantwortlichen Personen (Leiter/Coach) der aktuelle Zustand des Call Center beobachtet, wozu ua eine systemgesteuerte (zum Teil direkt personenbezogene) Statusmeldung dient, beispielsweise in Form eines so genannten Alarmprotokolls.

Diese Meldung wird ausschließlich im System zur Verfügung gestellt und darf weder abgespeichert, ausgedruckt (zB Hardcopy) noch übermittelt werden.

Die zugriffsberechtigten Personen sind nachweislich auf die sensible Behandlung dieser Daten hinzuweisen und über die Konsequenzen eines Datenmissbrauches zu informieren.

Sollen neben diesen Beobachtungen und statistischen Auswertungen Mystery-Calls oder andere Kontrollen zur Qualitätssicherung durchgeführt werden, erfolgt dies nur nach zeitgerechter Information der Personalvertretung.

Im Übrigen wird festgehalten, dass im Hinblick auf das Fernmeldegeheimnis ein Mithören bei Gesprächen zu Schulungszwecken nur dann erlaubt ist, wenn die betroffenen Personen (Call Center Agent bzw. Vermittler, anrufende Person) darüber informiert wurden.

6. Beteiligungsinstrumente für die Personalvertretung und für betroffene Mitarbeiter

Über Fragen der Gestaltung der Tätigkeiten und Aufgaben der Beschäftigten des Call Center findet zwischen dem jeweiligen Geschäftsbereich und dem Zentralausschuss ein regelmäßiger Informationsaustausch im Hinblick auf Arbeitsgestaltung, Arbeitsinhalte, Coaching und Qualifizierung statt.

Die Personalvertretung ist über Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, die mit dem Call Center im Zusammenhang stehen, rechtzeitig zu informieren.

Zur Wahrnehmung der in der Betriebsvereinbarung Nr. 8 vorgesehenen Kontrollrechte hinsichtlich der Systemfunktionen im Call Center kann die Personalvertretung jeweils einen Vertreter für den örtlichen Wirkungsbereich jedes Personalausschusses zur Teilnahme an Systemschulungen namhaft machen. Für den Fall der Verhinderung eines zunächst nominierten Vertreters an der Schulungsteilnahme kann ein weiterer Vertreter zur Teilnahme an Systemschulungen namhaft gemacht werden.

Den Mitarbeitern steht für Verbesserungsvorschläge das Forum BVW zur Verfügung. Geschäftsbereichsspezifische Foren zur Qualitätsverbesserung sind – sofern vorhanden – in Anlage 7 angeführt. Darüber hinaus können Wünsche und Anregungen auf direktem Weg bei den Führungskräften eingebracht werden.

7. Schlussbestimmungen

7.1. Personalwirtschaftlich relevante Anordnungen, Weisungen usw, deren Auswirkungen in

dieser Betriebsvereinbarung nicht ausdrücklich geregelt sind, werden nach den einschlägigen Bestimmungen des BBVG behandelt.

7.2. Diese Betriebsvereinbarung tritt mit 1. Oktober 2002 in Kraft und wird für die Dauer von fünf Jahren abgeschlossen.

7.3. Die Anlagen dieser Betriebsvereinbarung können nach Herstellung des Einvernehmens zwischen dem jeweiligen Geschäftsbereich und dem Zentralausschuss durch den Zentralbereich Personal abgeändert werden. Auf gleiche Weise ist vorzugehen, wenn diese Betriebsvereinbarung wegen der Aufnahme des Betriebes eines weiteren Call Center bei den ÖBB ergänzt werden soll.

Wien, am 14. Oktober 2002