Zeitschrift: Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association suisse des électriciens, de l'Association des entreprises électriques suisses

Herausgeber: Schweizerischer Elektrotechnischer Verein ; Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen

Band: 91 (2000)

Heft: 22

Artikel: Datenschutz im Call-Center

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-855624

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Datenschutz im Call-Center

Ein wichtiges Instrument zur konsequenten Kundenorientierung am Telefon sind Systeme zur automatischen Anrufverteilung, «Automatic-Call-Distribution» (ACD), die im Rahmen von «Call-Centern», «Service-Centern» oder als Telefonzusammenschaltungen eingesetzt werden. Ziel ist eine möglichst wirtschaftliche Auslastung der Beschäftigten bei stark schwankenden Arbeitsaufkommen, die schnelle problemorientierte Weiterleitung an die entsprechend ausgebildeten Mitarbeiter sowie eventuell die Betreuung wichtiger Personen (VIP) durch spezielle Mitarbeiter. Ein Arbeitskreis der VDEW erarbeitete Grundlagen für den Datenschutz in «Call-Centern». Diese sollen den Verantwortlichen der Elektrizitätswirtschaft helfen, ihren gesetzlichen Schutzauftrag zur Wahrung und Entfaltung der Persönlichkeits- und Datenschutzrechte zu erfüllen, ohne auf die Vorteile der automatischen Anrufverteilung und der zusätzlichen weiteren Technologien zu verzichten.

Einleitung

Die Digitalisierung der Nebenstellenanlagen in der Telekommunikation mit den verschiedensten neuen Leistungsmerkmalen wie «Konferenzschaltung», «Automatischer Rückruf» und mit der Möglichkeit, Verbindungsdaten über einen Gebührencomputer zu speichern, bildet die erste Stufe der Integration von Telefon und Computer. Mit der automatischen Anrufverteilung (ACD) geht der Leistungsumfang weit über die Möglichkeiten dieser klassischen Vermittlungsarbeitsplätze hinaus.

Das Call-Center-Geschäft ist ein kundengetriebenes Geschäft, das in Echtzeit stattfindet. Um die automatische Anrufverteilung exakt durchführen zu können, muss die Datenverarbeitungsanlage wissen,

- ob der Mitarbeiter abwesend (z. B. in Urlaub) ist,
- ob er an einer Besprechung ist,
- ob er eine Pause hat,
- ob er mit einem Kunden telefoniert
- oder ob er eine Nachbearbeitung durchführt.

So entsteht zwangsweise im Computer – wenn auch ungewollt – eine lückenloses Leistungsbild des Mitarbeiters. Wenn der Mitarbeiter am Ende seines Telefongesprächs zur Sicherung des Qualitätsmanagements neben den für die Sachbearbeitung eingegebenen Daten die erbrachten Leistungen am Kunden wie

- Beratung,
- Verkauf,
- Vertragsabschluss,
- Reklamation

festhält, sind theoretisch alle notwendigen Informationen für eine Leistungsbeurteilung des Mitarbeiters anhand der gespeicherten personenbezogenen Daten vorhanden.

Die vom Arbeitskreis «Erfahrungsaustausch der Datenschutzbeauftragten» der Vereinigung Deutscher Elektrizitätswerke – VDEW – e.V. zusammengestellten Argumente zum Datenschutz im Call-Center sollen der Geschäftsleitung, dem Betriebsrat, den Verantwortlichen für die Einrichtung von Call- und Service-Centern sowie den betrieblichen Datenschutzbeauftragten helfen, ihren gesetzlichen Schutzauftrag zur Wahrung und

Erarbeitet vom Arbeitskreis «Erfahrungsaustausch der Datenschutzbeauftragten» der

Vereinigung Deutscher Elektrizitätswerke (VDEW)
Stresemannallee 23
D-60596 Frankfurt am Main

Beate Becker, VDEW e. V., Frankfurt am Main
Wilhelm Eggert, Schleswag AG, Rendsburg
Stephan Gerstenberger, Mitteldeutsche Energieversorgung AG, Halle
Bernd Jankowski, envia, Energie Sachsen Brandenburg AG, Chemnitz
Ulrich Junghanns, ESAG, Energieversorgung Sachsen Ost AG, Dresden
Georg Kraft-Wölfel, Hamburgische Electricitäts-Werke AG (HEW), Hamburg
Jürgen Neumann, Energieversorgung Offenbach AG, Offenbach
Werner Rotter, EnBW Service GmbH, Stuttgart
Friedhelm Schroeter, VEW AG, Dortmund
Manfred Schwenzle, Neckarwerke Stuttgart AG (NWS), Stuttgart
Axel von der Stein, RWE Energie AG, Essen
Georg Wack, Pfalzwerke AG, Ludwigshafen
Peter Wersig, Bewag Aktiengesellschaft, Berlin

Der Arbeitsplatz der Agenten: Grossraumbüro mit grosszügiger Durchsicht (Bild diAx).

Der Agent selbst hat in der Regel keinen fest zugeteilten Arbeitsplatz. Der Arbeitsplatz ist ergonomisch optimiert. Zum Telefon gehört ein Kopfhörer/Headset.

Entfaltung der Persönlichkeits- und Datenschutzrechte zu erfüllen, ohne auf die Vorteile der automatischen Anrufverteilung und zusätzlichen weiteren Technologien zu verzichten.

ACD-Systeme

Abfragearbeitsplätze

Der Arbeitsplatz eines Sachbearbeiters, im ACD-Jargon auch «Agent» genannt, besteht in der Regel lediglich aus dem Telefonapparat und dem vernetzten PC. Häufig ist die Telefonfunktion dabei schon im PC integriert. Der Arbeitsplatz befindet sich in einem Grossraumbüro mit grosszügiger Durchsicht. Sonnenschutz und Beleuchtung sorgen für optimale Lichtverhältnisse. Akustik und Schallschutz gewährleisten eine gute Verständlichkeit.

Der Agent selbst hat in der Regel keinen fest zugeteilten Arbeitsplatz. Er hinterlässt am Arbeitsende seinen Abfragearbeitsplatz vollständig geräumt.

Der Arbeitsplatz ist ergonomisch optimiert. Teilweise sind die Arbeitstische höhenverstellbar, so dass auch im Stehen gearbeitet werden kann. Zum Telefon gehört ein Kopfhörer/Headset. Nach Hochfahren des Personalcomputers wählt sich der Mitarbeiter im Telefon oder am Bildschirm ein. Dabei werden in der Regel die in der Tabelle I aufgelisteten Zustände unterschieden.

Moderne Call-Center nutzen die ACD-Anlage gleichzeitig in Verbindung mit Forecasting-Systemen, um ihre Einsatzplanung zu optimieren.

Im Forecasting-System plant der Mitarbeiter seine arbeitsfreie Zeit und seinen Urlaub selbst ein. Im Rahmen definierter Spielregeln wird ihm dieser Urlaub genehmigt und gleichzeitig im System für die künftige Einsatzplanung verbindlich hinterlegt.

Auch der ACD-Zustand «Abwesend» kann je nach Belieben differenziert werden nach Kriterien wie beispielsweise Konferenz, Schulung, Fax, Post, Mitarbeitergespräch.

Die Bearbeitung eines Vorgangs und die Nachbearbeitung erfolgen in einem Call-Center fast ausschliesslich am vernetzten PC. Dort sind die standardisierten Prozesse hinterlegt.

Ein Informationsticker informiert den Agenten, was seit seiner letzten Anwesenheit an neuen Ereignissen und Aktivitäten stattgefunden hat. Dieser Informationsticker wird vom Teamleiter oder einer anderen autorisierten Person erstellt und erhält alle Informationen, die sonst üblicherweise den Mitarbeiter/-innen in Arbeitsbesprechungen mitgeteilt werden. So wird sichergestellt, dass jeder individuell nach seiner Abwesenheit (z. B. Rückkehr aus dem Urlaub) den aktuellen Sachstand erfährt.

Aktuellste Neuerungen werden mit CCTop-First-Screen zeitgleich als Information an alle Abfragearbeitsplätze versandt. So wird sichergestellt, dass alle Agenten sofort die neuesten Informationen kennen. Intranet und weitere Auskunftssysteme stehen am Desktop abfragebereit zur Verfügung.

Gruppenleiterarbeitsplätze

Dem Gruppenleiter steht als Endgerät ebenfalls ein PC zur Verfügung. Über diesen kommuniziert er mit dem ACD-Rechner, in der Regel einem Netzserver. An- und Abmeldung erfolgen ähnlich wie beim Abfragearbeitsplatz.

Der Gruppenleiter beobachtet am Bildschirm die aktuellen Betriebsanzeigen. Über seine Tastatur stellt er die ACD-Gruppen zusammen und stellt die Toleranzen für die Wartefelder ein.

So beobachtet er in Echtzeit den Betrieb, der ihm zugeordneten Gruppen und Wartefelder. Als Hilfsmittel stehen ihm verschiedenste Statistiken zur Verfügung.

Eine der bekanntesten Abfragen ist der Service-Level. So bedeutet ein Service-Level von 90/10, dass mit 90% aller Kunden, die angerufen haben und bereit waren, ihren Apparat länger als 10 Sekunden klingeln zu lassen, ein erfolgreicher

Zustand	Bedeutung
In ACD	Der Agent hat sich im System angemeldet und kann ab sofort von der automatischen Anrufverteilung mit Gesprächen bedient werden.
Nachbearbeitung	Der Agent hat zwar sein Gespräch beendet, kann aber noch kein neues Gespräch entgegennehmen, da er den Vorgang nachbearbeitet.
Pause	Der Agent hat sich für eine längere Zeit (z. B. Mittagspause) vorübergehend abgemeldet.
Abwesend	Der Agent ist zwar im Hause, führt aber eine Tätigkeit aus, die nicht im Zusammenhang mit der automatischen Anrufverteilung steht.
Abgemeldet	Der Agent hat sich vom System abgemeldet.

Tabelle I Arbeitszustände des Agenten.

Gesprächsaufbau innerhalb der ersten 10 Sekunden zustande kam.

Hier eine Auswahl von möglichen Übersichten:

- Anzahl der Agenten in den einzelnen ACD-Zuständen
- Durchschnittliche Rufdauer bezogen auf die gewählte Zeit (z. B. Arbeitstag, Vormittag, Nachmittag, Stunde, letzte Viertelstunde)
- Durchschnittliche Gesprächsdauer bezogen auf die eingestellte Zeit (z. B. Arbeitstag, Stunde)
- Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit bezogen auf die eingestellte Zeit
- Durchschnittliche Gesprächsdauer und/oder Nachbearbeitungszeit bezogen auf eine definierte erbrachte Leistung (z. B. Beratung, Verkauf, Vertragsabschluss, Reklamation)
- Anzahl der Besetztfälle bezogen auf die eingestellte Zeit
- Anzahl der Aufleger während Ruf oder Warten bezogen auf die eingestellte Zeit
- Service-Level
- Anzahl der verfügbaren Warteplätze
- Anzahl der wartenden Anrufe
- Längste Wartezeit
- Anzahl der Aufleger im Wartefeld
- Durchschnittliche Wartezeit

Diese Auswahl soll lediglich zeigen, wie differenziert ausgewertet werden kann. In der Regel bieten die Hersteller schon im Standard über 100 Statistiken an.

Bearbeitung von Anrufen

Ein Kunde, der bei einem Call-Center anruft, wird in der Regel von einem IVR-System begrüsst. Dieser Interaktive Voice Response-Service ist ein Sprachcomputer. Er begrüsst den Kunden und bietet ihm eine Menüauswahl an. Der Kunde kann über seine Telefontastatur die gewünschte Eingabe tätigen oder sich mittels Sprache – in der Regel ein Entscheidungsbaum mit Ja-/Nein-Entscheidungen – verständigen. Anschliessend wird der Anrufer über die ACD-Anlage zu dem festgelegten Agenten weitergeleitet.

Häufig wird dem Agenten schon das von Kunden mittels IVR gewünschte Thema am Bildschirm gezeigt und auch, ob der eingehende Anruf aus dem Wartefeld kam. So hat der Agent bereits eine gewisse Kenntnis über die Historie des zustande gekommenen Telefon-Gesprächs.

Bei Anlagen mit Computer-Telephony-Integration (CTI) wird mittels eines entsprechenden Programmes die Wartezeit genutzt, um anhand der bei ISDN-Anschluss übertragenen Telefonnummer die Kundenmerkmale aus der Datenbank zu suchen und auf den Bildschirm einzuspielen.

Für besonders wichtige Personen (VIP) kann auf ähnliche Art über die Telefon-Nummer-Identifikation ein Service eingerichtet werden, der für diese Kunden die Wartezeit verkürzt oder zu einem bestimmten Agenten weiterleitet.

Was bei den eingehenden Gesprächen (Inbound-Betrieb) funktioniert, funktioniert selbstverständlich auch bei den ausgehenden Gesprächen (Outbound-Betrieb). Automatische Wählsysteme (Predictive-Dialling) wählen den Kunden an und informieren den Agenten über den angerufenen Kunden und über die Gründe für den Anruf. So können beispielsweise auslaufende Verträge überwacht und betreut werden. Dabei versteht es sich von selbst, dass das System nur dann eine Nummer wählt, wenn sichergestellt ist, dass ein Sachbearbeiter verfügbar ist.

Datenschutz und Call-Center

In Bezug auf den Datenschutz werden von ACD-Systemen eine Fülle personenbezogener Daten der Beschäftigten verarbeitet. Dabei unterliegt der einzelne Beschäftigte einem sekundengenau gesteuerten Ablauf seiner Arbeit und einer sekundengenauen Kontrolle von Leistungen und Verhalten. Vor diesem Hintergrund kommt dem Datenschutz eine besondere Bedeutung zu.

Das Bundesdatenschutzgesetz schützt gemäss § 1 Abs. 1 BDSG davor, dass der Betroffene durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird. Betroffene bei der Arbeit im Call-Center sind die Beschäftigten selbst, aber auch die Kunden.

Wie der Schutz der Persönlichkeitsrechte konkret erfolgen muss, ist in Bezug auf die Zulässigkeit der Datenverarbeitung in § 4 Abs. 1 BDSG festgelegt. Für die Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten gilt dabei das Verbotsprinzip mit Erlaubnisvorbehalt. Danach ist die Verarbeitung personenbezogener Daten und deren Nutzung nur zulässig, wenn

- das BDSG oder
- eine andere Rechtsvorschrift dieses erlaubt oder anordnet oder
- der Betroffene eingewilligt hat.

Für Beschäftigte in Call-Centern kommen vorrangig kollektive Rechtsvorschriften wie beispielsweise Betriebsvereinbarungen in Betracht. Diese dürfen jedoch keine nach dem BDSG unzulässige Datenverarbeitung gestatten.

Für die Kundendaten kann die Zulässigkeit der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten auf § 28 BDSG gestützt werden. Laut § 28 Abs. 1 BDSG ist die Datenverarbeitung und Nutzung zulässig

- im Rahmen der Zweckbestimmung eines Vertragsverhältnisses mit dem Betroffenen
- im Rahmen der Zweckbestimmung eines vertragsähnlichen Vertrauensverhältnisses mit dem Betroffenen
- soweit das Speichern zur Wahrung berechtigter Interessen der speichernden Stelle erforderlich ist und kein Grund zu der Annahme besteht, dass das schutzwürdige Interesse des Betroffenen an dem Ausschluss der Verarbeitung (oder Nutzung) überwiegt.

Zu den Aufgaben des betrieblichen Datenschutzbeauftragten gemäss § 37 BDSG gehört, dass er für jedes einzelne Datum und für jede einzelne Auswertung prüft, ob diese Datenverarbeitung bzw. -nutzung im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses oder einer anderen Rechtsvorschrift liegt.

So ist beispielsweise zu hinterfragen, ob ein Kunde, der wunschgemäss den Zählerstand per Telefon durchgibt, damit automatisch abgespeichert haben möchte, von welchem Telefonapparat aus er dies getan hat, zu welcher Zeit er dies getan hat und wie lange dieses Gespräch gedauert hat. Hier sind unter anderem die Regelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und der Verordnung über den Datenschutz für Unternehmen, die Telekommunikationsdienstleistungen erbringen (TDSV), zu beachten.

Bestimmte Formen der Datenverarbeitung sind grundsätzlich verboten. Dies gilt insbesondere für die akustische Überwachung der Gesprächsteilnehmer durch Abhörgeräte oder Tonbandaufzeichnungen. Das Gleiche gilt für das Abhören und heimliche Mithören (Fernmeldegeheimnis, § 85 TKG).

Das Bundesarbeitsgericht (BAG) hat allerdings bei Arbeitnehmern, die in einem Call-Center arbeiten, ein Mithören zugelassen. Danach kann der Betriebsrat mit dem Arbeitgeber eine Betriebsvereinbarung dahingehend schliessen, dass bei Telefongesprächen des Arbeitnehmers mit einem Kunden zu Ausbildungszwecken mitgehört werden kann. Um das Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Kunden zu achten, empfiehlt

sich in diesem Fall eine Ansage, in dem der Kunde erfährt, dass das Telefongespräch gegebenenfalls mitgehört wird. Somit kann der Kunde vor Aufnahme des Gesprächs den Wunsch aussprechen, dass das Mithören unterbleiben soll.

Für den betrieblichen Datenschutzbeauftragten sind des Weiteren die üblichen Aufgaben durchzuführen. Dazu zählt die Überwachung der technischen und organisatorischen Massnahmen gemäss § 9 BDSG. Weiter müssen die Rechte der Betroffenen auf Benachrichtigung, Auskunft, Berichtigung, Löschung und Sperrung (§ 33 bis 35 BDSG) umgesetzt werden.

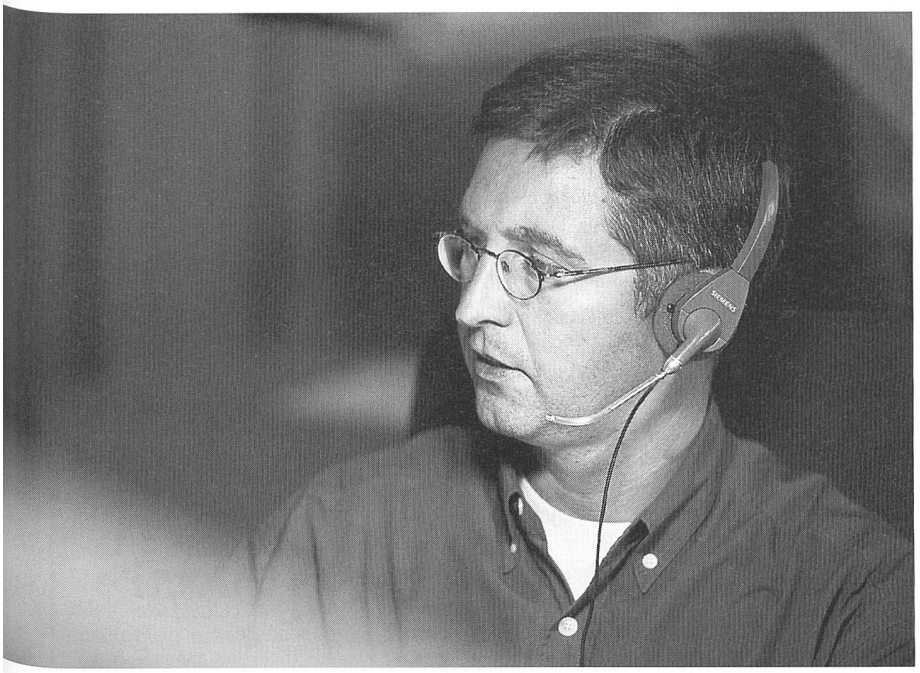
Regelungen im Rahmen einer Betriebsvereinbarung

Da in ACD-Anlagen nahezu alle anfallenden Details der Gespräche zwischen dem Agenten und dem Kunden festgehalten werden können, sollte eine Betriebsvereinbarung auch alle möglichen Eckpunkte enthalten. Diese sind im Folgenden aufgelistet:

1. Gegenstand und Geltungsbereich
2. Einsatzzweck
3. Bestandsverzeichnis
   - 3.1 Hardware
   - 3.2 Software
   - 3.3 Personenbezogene Daten der Beschäftigten
   - 3.4 ACD-Zustände
   - 3.5 Leistungsmerkmale der Telefonnebenstellenanlage
   - 3.6 Auswertungen/Reports
   - 3.7 Zugriffsberechtigungen
   - 3.8 Löschungsfristen
   - 3.9 Schnittstellen
4. Datenschutz
   - 4.1 Massnahmen zum Datenschutz
   - 4.2 Betrieblicher Datenschutzbeauftragter
   - 4.3 Abhör-/Mithörverbot
5. Arbeitsablauf
6. Qualifizierungsmassnahmen
7. Gestaltung der Arbeitsplätze
   - 7.1 Bildschirmarbeitsplatz
   - 7.2 Ergonomische Gestaltung
   - 7.3 Untersuchung des Sehvermögens
   - 7.4 Beurteilung der Arbeitsbedingungen
   - 7.5 Arbeitsunterbrechungen
8. Rechte der Beschäftigten
9. Rechte des Betriebsrates
10. Einzelvereinbarungen
11. Änderung und Erweiterung

Glossar für Fachausdrücke

Abbruchquote	Gesamtzahl der angenommenen Anrufe geteilt durch die Zahl der Aufleger in der Warteschlange.
ACD	Automatic-Call-Distribution (automatische Anrufverteilung).
Agent	Mitarbeiter eines Call-Centers
Audiotex	Bezeichnung für ein telefontastengesteuertes Menüauswahlsystem, bei dem der Anrufer Zugriff auf unterschiedliche aufgezeichnete Ansagen hat.
Call-Back-Button	«Button» auf einer Internetseite, mit dem der Kunde um einen Rückruf bitten kann.
CCTop-First-Screen	Aktuellste Nachrichten werden direkt auf die Bildschirme der Agenten eingespielt. Um den Agenten beim Telefonieren nicht zu stören, erscheint die Nachricht erst am Ende des jeweiligen Telefongespräches.
CTI	Computer-Telephony-Integration. Für Telefone mit Telefon-Nr.-Identifikation werden mit einem entsprechenden Programm die Kundendaten direkt auf dem Bildschirm dargestellt.
Headset	Kopfhör-/Sprechgarnitur.
Inbound-Betrieb	Alle Telefonanrufe, die zu einem Call-Center führen, werden als Inbound bezeichnet.
Forecasting-System	Vorhersagesystem. Im Forecasting-System werden Urlaub, Krankheit und weitere Abwesenheitsmerkmale eingegeben. Die Einsatzplanung der Agenten erfolgt dann über den Computer.
Front-Office-Softw.	Software zur Erfassung, Bearbeitung und Weiterleitung der Gespräche an verarbeitende Bereiche.
Informationsticker	Im Informationsticker werden die Mitarbeiter über die Ereignisse und Aktivitäten informiert, die während ihrer Abwesenheit zum Beispiel mehrwöchigem Urlaub, stattgefunden haben. Hierzu zählen auch Arbeitsanweisungen.
IVR-System	Interaktive Voice Response. Beim IVR wird der Anrufende zunächst von einem Sprachcomputer begrüsst. Über einen Ansagetext wird eine Menüauswahl angeboten, wobei die Auswahl selbst über die Tastatur des Telefonapparates oder über Spracheingabe erfolgen kann. Anschliessend wird der Anrufer einem bestimmten Agenten zugeleitet.
Mittlere Antwortzeit	Zeit in Sekunden, die ein Anrufer warten muss, bis er den Agenten erreicht.
Monitoring-Software	Software zum Mithören eines Gespräches, um die Qualität der Kundenkontakte zu prüfen und dauerhaft zu sichern.
Netto-Calls	Im Sinne der Aufgabenstellung mit der Zielperson gesprochen (Netto-Kontakte).
Outbound-Betrieb	Alle Telefonanrufe, die ein Call-Center aktiv wählt, werden als Outbound bezeichnet.
Predictive-Dialling	Eine vorher festgelegte Anrufliste wird durch das automatische Wählsystem nach und nach abgearbeitet. Immer wenn ein Agent frei ist, wählt das System für diesen Agenten aus der Anrufliste einen neuen Gesprächspartner.
Service-Level	Der Service-Level ist ein Mass dafür, wie gut das Call-Center von aussen her erreichbar war. So bedeutet ein Service-Level von 90/10, dass mit 90% aller Kunden, die angerufen haben und bereit waren, ihren Apparat länger als 10 Sekunden klingeln zu lassen, ein erfolgreicher Gesprächsaufbau innerhalb der ersten 10 Sekunden zustande kam.
Swinging-Agent	Call-Center Mitarbeiter, die sowohl Inbound- wie Outbound-Vorgänge bearbeiten.



Der Gruppenleiter beobachtet am Bildschirm die aktuellen Betriebsanzeigen (Bild RWE).

12. Meinungsverschiedenheiten
13. Inkrafttreten und Kündigung

In der Betriebsvereinbarung selbst wird der persönliche und sachliche Geltungsbereich festgelegt. Der Personenkreis, der unter die Betriebsvereinbarung fällt, ist aufzulisten. Ebenso ist es erforderlich, die DV-Systeme aufzuzählen. Im Bestandsverzeichnis ist das gesamte System dokumentiert.

Hier muss Transparenz darüber geschaffen werden, in welchem Umfange die Systeme genutzt werden. So kann festgelegt werden, dass die Aktivitäten des Gruppenleiters zwangsprotokolliert werden. In diesem Fall ist es sinnvoll auch festzulegen, wer diese Protokolle einsehen darf.

Bei der Auswertung der Agenten kann festgelegt werden, dass beispielsweise unterhalb einer Gruppe von vier Personen keine Auswertungen erfolgen dürfen.

Auch das Erstellen und die Freigabe von Auswertungen kann durch einen doppelten Passwortzugriff (Vier-Augen-Prinzip) geschützt werden.

Ein Mithören, Abhören oder auch Aufzeichnen von Telefongesprächsinhalten sollte ganz ausgeschlossen werden (TKG).

Jede Änderung und Erweiterung der in der Betriebsvereinbarung geregelten DV-Systeme sollte dem Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates unterworfen werden, um so die weiteren Entwicklungen dokumentieren und mitverfolgen zu können.

Outsourcing von Call-Centern

Mit Hilfe der IVR-Technik ist es heute leicht möglich, gewisse Sachbearbeitungsvorgänge bewusst von anderen Call-Centern als Auftragsdatenverarbeitung mit erledigen zu lassen. In einem detaillierten Vertragswerk werden in der Regel die zu erledigenden Aufgaben beschrieben. Die bereitgestellten Daten bleiben dabei in der Regel im Eigentum des Auftraggebers. Die neu hinzugekommenen Daten werden ebenfalls im DV-System des Auftraggebers abgespeichert. Somit bleibt der Auftraggeber als speichernde Stelle verantwortlich.

In diesem Fall handelt es sich in der Regel um eine Auftragsdatenverarbeitung nach § 11 BDSG. Der Auftraggeber, beraten durch den betrieblichen Datenschutzbeauftragten, stellt in einer Weisung sicher, dass alle Daten und Vorgänge der im Auftrag des Auftraggebers durchzuführenden DV-Arbeiten streng vertraulich sind. Er lässt sich bestätigen, dass die Bearbeitung personenbezogener Daten nur im Rahmen der Weisungen ausgeführt werden.

Der Auftragnehmer bestätigt, dass er die technischen und organisatorischen notwendigen Massnahmen getroffen hat, die nach § 9 BDSG erforderlich sind.

In dieser Weisung sind auch Aussagen dahingehend hilfreich und wichtig, dass der Auftragnehmer nach § 32 BDSG der Aufsichtsbehörde gemeldet ist und dass alle Mitarbeiter, die personenbezogene Daten verarbeiten, auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet sind.

Werden vom Auftragnehmer Subauftragnehmer eingeschaltet, müssen die vertraglichen Vereinbarungen so gestaltet werden, dass sie den Datenschutzbestimmungen im Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer entsprechen.

Wichtig erscheint auch der Hinweis, dass der Auftraggeber sich Prüfungen und Kontrollen hinsichtlich der Einhaltung der Weisungen nach terminlicher Abstimmung mit dem vom Auftragnehmer benannten Verantwortlichen vorbehält und dass der Auftragnehmer bei Störungen oder sonstigen Beeinträchtigungen oder Änderungen den Auftraggeber unverzüglich unterrichten muss.

Protection des données dans un «call-center»

Les systèmes de répartition automatique des appels téléphoniques, ou «Automatic-Call-Distribution» (ACD), utilisés dans des «call centers», «service centers» ou pour des connexions téléphoniques représentent un instrument important pour orienter de façon conséquente les clients au téléphone. Grâce à ces systèmes, les collaborateurs peuvent être utilisés de la façon la plus économique possible par rapport à la fluctuation importante de la charge de travail, les appels peuvent être transmis en fonction des problèmes aux collaborateurs compétents et ceux venant des personnes importantes (VIP) peuvent éventuellement être pris en charge par des collaborateurs spécialisés. Un groupe de travail du VDEW (Vereinigung deutscher Elektrizitätswerke) a élaboré les bases nécessaires à la protection des données dans les «call centers». Ces bases permettent aux responsables de l'économie électrique de remplir leur mandat légal de défense et développement des droits de la protection de la personnalité et des données, sans devoir pour autant renoncer aux avantages de la répartition automatique des appels téléphoniques et des technologies complémentaires.