

# Betriebsvereinbarung betreffend den Einsatz eines Telefonvermittlungssystems für die Telefonanlage der MedUni Wien

abgeschlossen zwischen

der Medizinischen Universität Wien als Arbeitgeber,  
vertreten durch Rektor o.Univ.Prof. Dr. Wolfgang Schütz,

sowie

dem Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal der  
Medizinischen Universität Wien,  
vertreten durch Gabriele Waidringer

20. Jänner 2014

Präambel: Telefonservice der MedUni Wien

- § 1 Geltungsbereich und Gegenstand
- § 2 Rechtliche Grundlagen
- § 3 Zielsetzungen
- § 4 Datenverwendung
- § 5 Auswertung der Daten
- § 6 Realtime-Reporting
- § 7 Personenbezogene Anrufliste für MitarbeiterInnen
- § 8 Rechte des Betriebsrates
- § 9 Gesprächsüberwachung, Qualitätssicherung
- § 10 Arbeitsgruppe
- § 11 Inkrafttreten

## Präambel: Telefonservice der MedUni Wien

Das Telefonservice betreut die Informationserteilung und die Vermittlung für die Verwaltung der Medizinischen Universität Wien und die daran angeschlossenen Organisationseinheiten des theoretischen Bereiches.

Die Auskünfte des Telefonservices können von einfachen Anfragen bis hin zu umfangreichen Beratungen reichen. Ziel des Telefonservices ist es die einlangenden Anfragen möglichst direkt zu beantworten und die Fachabteilungen zu entlasten. Dies setzt entsprechende Schulung und laufende Informationsbereitstellung und -beschaffung voraus.

Die Erteilung korrekter Informationen ist ein zentrales Anliegen. Um die hohe Qualität der Auskünfte zu garantieren, ist Flexibilität für die MitarbeiterInnen des Telefonservices in der unmittelbaren Arbeitsgestaltung selbstverständlich. Die MitarbeiterInnen nehmen sich daher genügend Zeit für jedes Gespräch.

Das Telefonservice der MedUni Wien wird von einem professionellen Anrufleitsystem unterstützt. Es besteht die Möglichkeit, Fachabteilungen in das Anrufleitsystem einzubeziehen, um die anrufenden Personen innerhalb des Systems betreuen und die zeitgerechte und vollständige Bearbeitung komplexer Anfragen sicherstellen zu können.

Den Vertragspartnern ist bewusst, dass es sich bei jenen Daten, die im Zusammenhang mit der für das Telefonservice verwendeten Vermittlungssoftware gewonnen werden bzw. zu verwenden sind, unter Zugrundelegung der derzeitigen Beschäftigtenzahl im Telefonservice um personenbezogene Daten handelt. Es werden zum gegenwärtigen Zeitpunkt in Hinblick auf diese Daten keine Auswertungen und Berichte implementiert.

Mit den MitarbeiterInnen wurde ein Leitbild für das Telefonservice erarbeitet, das von der Homepage der Medizinischen Universität Wien abrufbar ist.

### § 1 Geltungsbereich und Gegenstand

- (1) Diese Betriebsvereinbarung gilt personell für alle Beschäftigten im Telefonservice der Medizinischen Universität Wien.
- (2) Gegenstand dieser Betriebsvereinbarung ist die Regelung der Verwendung von personenbezogenen Daten und des Schutzes des gesprochenen Worts in Zusammenhang mit der Vermittlungssoftware **SamWin CCo** (im weiteren VS).

## § 2 Rechtliche Grundlagen

(1) Die rechtliche Basis bilden die §§ 91, 92, 92a, 96, 96a und 97 des Arbeitsverfassungsgesetzes (ArbVG), die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (DSG 2000) und des Tele-kommunikationsgesetzes (TKG).

## § 3 Zielsetzungen

(1) Ziele des Einsatzes der VS sind:

- Routing der an der MedUni Wien eingehenden und nicht direkt durchgewählten Anrufe sowie deren effiziente Zuteilung an den am besten ausgebildeten Mitarbeitenden im Telefonservice
- die Gewährleistung einer umfassenden Auskunftserteilung,
- die Entlastung der Fachabteilungen durch direkte Beantwortung von Anrufen,
- die Vermittlung von Anrufen

(2) Zur Erreichung dieser Ziele sind neben den technischen Voraussetzungen auch geschultes Personal und entsprechende Arbeitsbedingungen notwendig. Daher wird zwischen Rektorat und Betriebsrat vereinbart, dass

- die MitarbeiterInnen des Telefonservices die Möglichkeit erhalten sich nach Maßgabe des Dienstbetriebes als „Nicht stören“ oder „Nachbearbeitung“ zu melden, um anderen ihnen zugeordneten Aufgaben (wie Informationsbeschaffung oder Besprechungen mit Fachabteilungen) nachgehen zu können,
- den MitarbeiterInnen des Telefonservices genügend Zeit für jedes Gespräch eingeräumt wird und die zur Beantwortung nötige Informationen zur Verfügung gestellt erhalten, bzw. die Information aktiv einholen (während dieser Zeit sind die Agents nicht bereit und nehmen auch keine Anrufe entgegen),
- die MitarbeiterInnen des Telefonservices die Möglichkeit erhalten, nach akut belastenden Gesprächen Pausen einzulegen.

(3) Das explizite Ziel dieser Betriebsvereinbarung ist der Schutz personenbezogener bzw. -beziehbarer Daten und des gesprochenen Worts, der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten vor unzulässigen Eingriffen, sowie die Vermeidung von Datenmissbrauch.

(4) Rektorat und Betriebsrat sind sich darüber einig, dass die eingesetzten Telekommunikationssysteme nicht für den Zweck einer systematischen, die Menschenwürde verletzenden Überwachung der Beschäftigten eingesetzt werden.

(5) Weiters werden die Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte des Betriebsrates beim Einsatz der VS geregelt.

## § 4 Datenverwendung

(1) Die VS speichert folgende Stammdaten:

- Zum Agent: MedUni Wien-UserID sein Skill-Ranking und jeweils der vergangene Status des Mitarbeitenden, wenn dieser von einem in einen anderen Status wechselt ("Nicht Stören", "Nachbearbeitung", "Abgeschaltet" und „Verfügbar“).
- Zum Routing notwendige Daten: Die Stammdaten der Auskunftsgebiete und der Warteschleifen.
- An Bewegungsdaten werden die Informationen zu den angekommenen Telefonaten erfasst.

(2) Die Echtzeitdaten der Telefonbenutzer stehen in folgendem Ausmaß zur Verfügung:

- In der Vermittlungsübersicht wird angezeigt ob die Nebenstelle „frei“, „besetzt“, oder „umgeleitet“ ist.
- Die Funktion „Besetztlampenanzeige“ („Busy Lamp Field“) steht den MitarbeiterInnen der Telefonzentrale nicht zur Verfügung.

## § 5 Auswertung der Daten

(1) Mögliche Ergebnisse bzw. Erkenntnisse aus der VS Anwendung werden zu keinen individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrollen verwendet.

(2) Nur die zwischen Rektorat und Betriebsrat vereinbarten personenbezogenen Auswertungen sind zulässig. Zurzeit ist kein Reporting vereinbart.

(3) Die aufgezeichneten Daten werden dazu verwendet, um die Gesamtsteuerung der Telefonzentrale vorzunehmen. Eine Auswertung ist nicht zulässig.

(4) Die Logfiles der VS werden nur solange aufbewahrt, wie dies für einen reibungslosen Betrieb notwendig ist.

(5) Eine Umgehung der Auswertungs-Vorgangsweise (z.B durch Verwendung anderer Werkzeuge) ist unzulässig. Davon ausgenommen sind Abfragen, die ausschließlich zur Gewährleistung der Systemsicherheit, zur Analyse und Korrektur von technischen Fehlern im System und zur Optimierung des Systems dienen.

## § 6 Realtime-Reporting

(1) Zur unmittelbaren Steuerung des Telefonservices wird die Weboberfläche der VS verwendet, wobei die Sicht der Daten auf die Warteschleifenebene und darüber beschränkt ist.

(2) Die im VS-Agent enthaltenen Informationsmöglichkeiten personenbezogener Art enthalten für jede/n MitarbeiterIn jeweils deren persönliche (Bewegungs-)Daten und können von dem/der MitarbeiterIn auf eigenen Wunsch selbsttätig eingesehen werden.

## § 7 Personenbezogene Anrufliste für MitarbeiterInnen

(1) Eine personenbezogene Anrufliste („Anrufe“) kann am Bildschirm von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre eigene Tätigkeit selbsttätig eingeblendet werden.

## § 8 Rechte des Betriebsrates

(1) Der Betriebsrat erhält auf Wunsch jederzeit Auskünfte zur Erfüllung seiner Kontrollaufgaben und zur Überwachung dieser Betriebsvereinbarung.

(2) Die Unternehmensleitung stellt dem Betriebsrat bei Veränderung des Systems zeitgerecht (zumindest fünf Wochen im Vorhinein) jeweils folgende Unterlagen zur Verfügung: Systembeschreibung und Benutzerhandbuch, Verzeichnis personenbezogener Auswertungen (mit Beispielen), Zugriffsberechtigungsverzeichnis, Art und Standort der Nebenstellengeräte.

(3) Von (organisatorischen) Maßnahmen, die eine Veränderung im Aufgabenbereich oder Arbeitsumfeld der MitarbeiterInnen bedeuten, ist der Betriebsrat nach Maßgabe des ArbVG zu unterrichten.

(4) Zu jedem Ausbau bzw. jeder Änderung der Anwendungen, die in Verbindung mit Beschäftigtendaten steht (z.B. Änderung der Verarbeitungs- und Auswertungsmöglichkeiten), ist die schriftliche Zustimmung des Betriebsrates notwendig.

(5) Der Betriebsrat hat das Recht, die Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung jederzeit, ohne Vorankündigung zu prüfen. Er hat das Recht, - unter Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen - in sämtliche Ausdrücke und Auswertungen Einsicht zu nehmen. Für diese Kontrollzwecke ist dem Betriebsrat Zugang zu Hard- und Software zu gewähren. Soweit personenbezogene Daten betroffen sind, ist vor Einsichtnahme die Zustimmung des/der betreffenden Mitarbeiter(s)/in einzuholen.

Die angeführten Kontrolltätigkeiten können unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen seitens des Betriebsrats auch gemeinsam mit externen im Vorhinein dem Rektorat zu benennenden Beratern durchgeführt werden, wenn diese eine Geheimhaltungserklärung unterfertigen.

(6) Betriebsratsmitglieder können auf Kosten der Unternehmensleitung an allen Schulungsveranstaltungen (auch Einschulungen) im Zusammenhang mit der VS teilnehmen und sind von diesen frühzeitig zu informieren. Die dafür nötige Zeit fällt nicht unter das Bildungsfreistellungskontingent gemäß §118 ArbVG.

(7) Die Einsichtsrechte der MitarbeiterInnen ergeben sich gemäß §§ 24 ff DSG 2000.

## **§ 9 Gesprächsüberwachung, Qualitätssicherung**

(1) Gespräche im Bereich des Telefonservices dürfen nur für Schulungszwecke mitgehört werden, wobei ein Aufschalten in das laufende Gespräch oder eine Aufzeichnung nicht gestattet sind. (2) Mystery-Calls oder ähnlich gelagerte Kontrollen zur Qualitätssicherung sind nicht gestattet

## **§ 10 Arbeitsgruppe**

(1) Die begleitende Auseinandersetzung mit Erfahrungen, Problemen und Anlassfällen, die der konkreten Umsetzung dieser Betriebsvereinbarung und ihrer Bestimmungen entspringen, findet in einer Arbeitsgruppe (bestehend aus Vertretern des Arbeitgebers, Agents und des Betriebsrates) statt. Jede der drei genannten Parteien benennt 2 VertreterInnen. Die Sitzungsfrequenz wird nach Bedarf festgelegt. Es kann jede der drei Gruppen eine Sitzung verlangen.

(2) Insbesondere sollen folgende Arbeitspunkte geklärt werden

- Arbeitsprozesse im Telefonservice und Arbeitssituation,

(3) Darüber hinaus haben die Beschäftigten die Möglichkeit, Kommentare, Wünsche und Anregungen diesem Kreis bekannt zu geben.

## **§ 11 Inkrafttreten**


Diese Betriebsvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft und gilt vorerst befristet bis 31.12.2014.

Während dieser Zeit besteht eine Phase der beiderseitigen Prüfung ihrer Anwendbarkeit, binnen derer – auf Wunsch einer Vertragsseite – auch ergänzende Gespräche mit dem Ziel einer einvernehmlichen Abänderung geführt werden können.

Sollte bis 6 Wochen vor Ablauf der Befristung keine Vertragsseite gegenüber der anderen Partei ausdrücklich und schriftlich auf einem Auslaufen der Betriebsvereinbarung mit Fristende bestehen, so verlängert sich diese Betriebsvereinbarung jeweils um weitere 12 Monate.

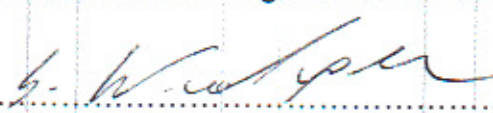
Wien, am 20. 1. 2014

Für die Medizinische Universität Wien



Rektor o.Univ.Prof. Dr. Wolfgang Schütz

Für den Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal



Gabriele Waidringer