

Mitbestimmung im Call-Center – Teil I

Überwachung der Arbeitnehmer – eine Herausforderung für den Betriebsrat

Call-Center bieten eine standardisierte Dienstleistung an, deren Qualität durch weit gehende Überwachungsmechanismen und Kontrollmaßnahmen gesichert wird. Daher bieten die in Call-Centern eingesetzten Telefonanlagen Überwachungsmöglichkeiten, deren Umfang über den normaler Telefonanlagen weit hinaus geht. Daneben werden weitere Techniken wie Spracherkennung, CTI und VoIP eingesetzt, die zusätzliche Möglichkeiten der Überwachung erschließen.

Selbstverständlich handelt es sich bei all diesen Systemen um technische Einrichtungen, die der Mitbestimmung durch den Betriebsrat unterliegen. Das Problem ist, einen vernünftigen Kompromiss zwischen Informations- und Steuerungsbedürfnis des Call-Centers und den schutzwürdigen Interessen der Beschäftigten zu finden. Hier sind Sie als Betriebsrat gefordert, durch eindeutige und kluge Regelungen Klarheit und einen fairen Ausgleich zu schaffen. In diesem Seminar werden Ihnen die technischen und rechtlichen Grundlagen, mitbestimmungsrelevante Sachverhalte und Möglichkeiten zur Regelung aller wichtigen Fragen vorgestellt.

Ihr Nutzen als Betriebsrat und Personalrat

Nach dem Besuch dieses Seminars können Sie beurteilen, ob, womit und in welchem Umfang im Call-Center technische Einrichtungen zur Arbeitnehmerüberwachung eingesetzt werden. Sie wissen, wie Sie eine Betriebsvereinbarung mit sinnvollen Regeln zum Schutz der Arbeitnehmer abschließen können, um Ihre Mitbestimmungsaufgaben erfolgreich wahrzunehmen.

Wer sollte dieses Seminar besuchen

Da die Mitbestimmungspflichten vom gesamten Betriebsrat wahrgenommen werden, benötigt auch jedes Betriebsratsmitglied die in diesem Seminar vermittelten Kenntnisse, um die Folgen der Mitbestimmung über die technischen Einrichtungen beurteilen zu können. Daher ist die Teilnahme jedes Mitglieds des Betriebsrats an diesem Seminar lt. § 37 Abs. 6 BetrVG erforderlich, wenn im Betrieb Call-Center bestehen oder deren Einführung geplant ist.

Referenten

Erfahrene Rechtsanwälte und Sachverständige

**Haben Sie Fragen?
Einfach anrufen:
030 – 305 24 25**

Technik und Organisation im Call-Center

- Technik: ACD, CTI, VoIP und deren Funktionen
- Verknüpfung der Datentechnik mit der Telefonie
- Begriffe aus dem Call-Center: Service-Level, Agent, Supervisor, Inbound, Outbound, Lost Calls, Short Calls etc.
- Welche Daten über das Benutzerverhalten werden erfasst: Idle-Codes, Activity-Codes, Benutzerkennungen etc.
- Funktionen und Organisation im Call-Center

Arbeitnehmerüberwachung und Datenschutz

- Möglichkeiten der Arbeitnehmerüberwachung
- Aufzeichnung und Mithören von Gesprächen
- Gesetzliche Grundlagen: Aufsicht und Mitbestimmung durch den Betriebsrat
- Datenschutz und das Bundesdatenschutzgesetz
- Das Bundesdatenschutzgesetz als Richtschnur für Regelungen in Betriebsvereinbarungen

Top-aktuelles Thema für immer mehr Betriebe!

Betriebliche Weiterbildung und Coaching

- Mithören und Aufzeichnungen von Gesprächen zu Zwecken des Coachings
- Durchführung von Schulungsmaßnahmen
- Möglichkeiten der Erzwingung von Schulungsmaßnahmen durch den Betriebsrat
- Mitbestimmung bei Coaching und Schulungen

Mitbestimmung

- Wichtige Regelungen in Betriebsvereinbarungen
- Muster-Betriebsvereinbarungen

Seminarverlauf

1. Seminartag: 13:00-18:00 Uhr (3 Blöcke à 1,5 Std.)
2. Seminartag: 9:00-16:30 Uhr (4 Blöcke à 1,5 Std.)
3. Seminartag: 9:00-12:00 Uhr (2 Blöcke à 1,5 Std.)

Dieser Seminarverlauf gewährleistet, dass Sie genügend Zeit haben, um in Ruhe an- und abzureisen und eine Übernachtung weniger benötigen.

Nummer	Beginn	Ende
E06-120416	Montag, 16.04.	Mittwoch, 18.04.2012
E06-120625	Montag, 25.06.	Mittwoch, 27.06.2012
E06-120820	Montag, 20.08.	Mittwoch, 22.08.2012
E06-121015	Montag, 15.10.	Mittwoch, 17.10.2012
E06-121210	Montag, 10.12.	Mittwoch, 12.12.2012

Ort
Berlin
Karlsruhe
Berlin
Berlin
Nürnberg

Seminargebühr pro Teilnehmer: 620,00 € zzgl. MwSt. und Unterbringung/Verpflegung

Bei gleichzeitiger Anmeldung mehrerer Teilnehmer aus einem Betrieb vermindert sich die Seminargebühr um 5%.

Reservierung

Online-Anmeldung unter:
www.jes-seminar.de/anmeldung

Firma _____

Telefonnummer Zentrale _____

Faxnummer Zentrale _____

Straße _____

Anzahl der Betriebsratsmitglieder _____

PLZ _____ Ort _____

Branche _____

Postfach _____ PLZ _____

Betriebsrat Personalrat (Bund) Personalrat (Land)

Wir reservieren unter Anerkennung Ihrer Teilnahmebedingungen für folgende Person:

Name: _____

Tel-Durchwahl: _____

Vorname: _____

Fax-Durchwahl: _____

Ordentliches Mitglied Ersatzmitglied

E-Mail: _____

Funktion(en): Vorsitzende(r) Stellvertr. Vorsitzende(r)
 Schriftführer(in)

Ich bin damit einverstanden, dass ich Informationen per E-Mail und/oder Fax erhalte. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit widerrufen werden.

Mitglied in Ausschüssen: _____

Bitte füllen Sie für jede(n) Teilnehmer(in) ein Formular aus!

Seminar 1:

Nummer: _____

Hotelreservierung: Ja Nein Raucherzimmer

Anreisetag: _____ Abreisetag: _____

Seminar 2:

Nummer: _____

Hotelreservierung: Ja Nein Raucherzimmer

Anreisetag: _____ Abreisetag: _____

Seminar 3:

Nummer: _____

Hotelreservierung: Ja Nein Raucherzimmer

Anreisetag: _____ Abreisetag: _____

Seminar 4:

Nummer: _____

Hotelreservierung: Ja Nein Raucherzimmer

Anreisetag: _____ Abreisetag: _____

Paket-Aktion und Anmeldung von Teilnehmergruppen:

Verminderte Seminargebühren wegen der gleichzeitigen Anmeldung zu mehreren Seminaren und der gleichzeitigen Anmeldung mehrerer Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum selben Seminar werden automatisch berücksichtigt.

Hinweis:

Zusätzlich zu den Seminargebühren berechnen wir Kosten für Übernachtung und/oder Verpflegung im Hotel. Wenn Sie keine Übernachtung wünschen, wird vom Hotel eine Tagespauschale für das Mittagessen, Getränke im Seminarraum und in den Pausen sowie Pausensnacks über uns berechnet. Das hat für Sie den Vorteil, dass Sie dem Arbeitgeber gegenüber keinen Kostennachweis führen müssen. Die Höhe der Kosten für das jeweilige Hotel entnehmen Sie bitte unserer Website. Wir stehen Ihnen auch gern telefonisch oder per E-Mail zur Auskunft zur Verfügung.

Datum, Unterschrift: _____

Firmenstempel: _____

Bitte senden Sie diese Reservierung per Fax oder Post an:

JES GmbH • Seminare für Betriebsräte

MommSENstraße 47

10629 Berlin

Telefon: 030 – 305 24 25

Telefax: 030 – 305 24 22

Diese Reservierung kann bis zur verbindlichen Anmeldung vier Wochen vor Beginn des Seminars widerrufen werden.

J Seminare
E für
S Betriebsräte

**MITWIRKUNG
MIT WIRKUNG**