

„Alles was Recht ist - Monitoring im Contact Center“

Im Minenfeld zwischen Kennzahlen
und gesetzlichen Vorgaben aus dem
Datenschutzrecht!

Powered by ...



Ihre Gesprächspartner heute:



Bernd Fuhlert
Leiter Arbeitskreis Recht Contact-Center-Network e.V.
Vorstand DATATREE AG



Kent Doğu
Sales Director onsoft technologies GmbH
Vorstand Qualität Call Center Verband Deutschland

The collage features several news articles and website screenshots:

- Studio Franken:** "Spitzelaffäre beim ADAC Nordbayern: Mitarbeiter der EDV-Abteilung unter Verdacht". An employee of the ADAC Nordbayern EDV department is suspected of spying on colleagues.
- WELT ONLINE:** "Textildiscounter KiK schnüffelte Mitarbeitern hinterher". A clothing retailer (KiK) is accused of monitoring its employees.
- wiwo.de:** "Haftrafe im Telekom-Spitzelprozess". A legal case involving a telecommunications company's surveillance practices.
- FAZ.NET:** "Deutsche Bahn überprüfte heimlich 173.000 Mitarbeiter". The German railway company secretly checked the data of 173,000 employees.
- sueddeutsche.de:** "Lidl feuert Deutschland-Chef". The retail giant Lidl fired its German CEO.
- Frankfurter Allgemeine:** "Bespitzelungen auch bei Ikea und Burger King". Reports of surveillance at retail chains like Ikea and Burger King.
- Other articles:** "4. Nacht des Wissens" (science event), "Einstweilige Verfügung gegen H&M" (legal action against H&M), "Fotostrecken Hamburg" (photo gallery), and "Lidl feuert Deutschland-Chef" (CEO firing).

Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

Regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten, die nichts mit Kommunikation über Netzwerke zu tun haben, wie z.B. Passwortänderungen oder Dateizugriffe

Telekommunikationsgesetz (TKG)

Regelt den Umgang mit Daten, die Auskunft über die Nutzung der Kommunikationswege geben: Wer hat wann mit wem eine Netzwerkverbindung aufgebaut?

Telemediengesetz (TMG)

Regelt den Umgang mit Daten bei der Nutzung von Tele- und Mediendiensten: Wer hat welche Webseite oder andere Datendienste abgerufen?

Steuerung im Contact Center



Auswertung von Systemdaten



Monitoring

Steuerung im Contact Center

- Rufnummer des Agenten
- Angemeldete Agenten
- Beantwortete Anrufe
- Dauer Warteschleife
- Durchschnittliche Gesprächsdauer
- Gespräch auf "Halten"
- Durchschnittliche Nacharbeitszeit
- Zeit Gespräch + Nacharbeit
- Wartezeit trotz Idle
- Anzahl externer Gespräche
- Dauer externer Gespräche
- Anzahl Weiterverbindungen
- Anzahl Weiterverbindungen aus ACD
- Time not idle
- Zeit angemeldet

Zulässigkeit
bei der
Erhebung von
pb Daten im
Contact Center



1. Möglichkeit

im Rahmen der
Zweckbestimmung gemäß §
28 (1) BDSG
(z. B. des
Arbeitsverhältnisses)



2. Möglichkeit

individuelle Einwilligung
gemäß § 4 a BDSG

bzw. kollektivrechtliche
Einwilligung
(Betriebsvereinbarung)

Steuerung
im
Contact Center

1. Möglichkeit

Im Rahmen der Zweckbestimmung

nach § 28 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 BDSG

Direktionsrecht des Arbeitgebers

- z. B. Zu- und Abgangsdaten
- z. B. Private Nutzung von Betriebsmitteln

Wenn Betriebsrat vorhanden:

Betriebsvereinbarung erforderlich

unbefugtes Aufzeichnen bzw. Mithören strafbar
§ § 201 Abs. 1 Nr. 1 und 2, 201 Abs. 2 StGB



Steuerung
im
Contact Center

2. Möglichkeit

Einwilligung (einzeln oder kollektiv)

Aufzeichnen und Mithören des nicht öffentlichen Wortes: erheblicher Eingriff in die Persönlichkeitsrechte (i.d.R. keine Zulässigkeit nach § 28 Abs. 1 Nr. 2 BDSG)
Einwilligung (z.B. Arbeitsvertrag) kann Eingriff rechtfertigen

- datenschutzrechtlich keine Vollkontrolle zulässig

- *Sonderproblem: Einwilligung des Gesprächspartners*

Wenn Betriebsrat vorhanden:

Betriebsvereinbarung erforderlich

Einwilligung nur zulässig, wenn diese freiwillig im Sinne § 4 a BDSG erfolgt, Unterzeichnung nach der Probezeit



Steuerung
im
Contact Center

2. Möglichkeit

Sonderfall: E-Mail und Internet

Beides sind Betriebsmittel zur Erbringung der Arbeitsleistung
ABER! Mit Bereitstellung privater Nutzungsmöglichkeit wird
der Arbeitgeber

zum geschäftsmäßigen TK-Anbieter (E-Mail - § 3 Nr. 10TKG)

zum Telemedienanbieter (Internet - § 2 Abs. 1 TMG)

und damit infiziert das Fernmeldegeheimnis das Mailpostfach
und die Internetlogfiles

**Einwilligung nur zulässig, wenn diese freiwillig im Sinne
§ 4 a BDSG erfolgt, Unterzeichnung nach der Probezeit**



Steuerung
im
Contact Center

Social Media Policy

Folgende Punkte sollten geregelt werden

Kenntlichmachung einer privaten Meinung

Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Monitoring

Steuerung
im
Contact Center

Social Media

Kennlichmachung einer privaten Meinung

Die private Meinung eines Mitarbeiters ist deutlich zu kennzeichnen.

Dazu sollte die „ich“-Form gewählt werden oder ein Hinweis an geeigneter Stelle erfolgen.

(Hinweis auf Benutzerkonto, Impressum)

Steuerung
im
Contact Center

Social Media

Gesetzliche Vorgaben befolgen

Mitarbeitern sollte erläutert werden, dass auch im Web 2.0 gesetzliche Bestimmungen einzuhalten und Geschäftsgeheimnisse für das Social Web tabu sind.

Steuerung im Contact Center

Social Media

Monitoring

In die Policy sollte ein Passus mit aufgenommen werden, der dem Unternehmen eine Kontrolle ermöglicht. Danach wird das Unternehmen informiert, wenn Mitarbeiter negative Beiträge über die Firma bzw. Produkte abgeben.

Handlungshilfen

Aufsichtsbehörde will kontrollieren:

Keine Erklärung gegenüber Dritten:

- Mitarbeiter sollen sofort Ihren Vorgesetzten einschalten.
- Klären Sie, ob der Datenschutzbeauftragte Ihres Unternehmens informiert ist.
- Auf keinen Fall direkt alleine die Fragen beantworten!!!!

Praxisbeispiel Call Center Inbound

Aufzeichnung zur Qualitätskontrolle (Inbound):

Einwilligung des Kunden, Agenten und ggf. Betriebsrates

- Vorschaltung einer Bandansage:
- Z.B. „Ihr Gespräch wird für die Qualitätskontrolle aufgezeichnet. Sollten Sie keine Aufzeichnung wünschen, bitten wir Sie dies dem Agenten mitzuteilen“
- Wenn der Kunde nicht auflegt oder die Löschung der Aufzeichnung wünscht, kann – nach der jetzigen Gesetzeslage – von seiner Einwilligung ausgegangen werden

Praxisbeispiel Call Center Outbound

Aufzeichnung zur Qualitätskontrolle (Outbound):

Einwilligung des Kunden, Agenten und ggf. Betriebsrates

- Problem: Der Versuch am Anfang eines Gespräches die Einwilligung des Kunden einzuholen!
- Lösung: Vertrauensverhältnis aufzubauen und dann an der entscheidenden Stelle während des Gespräches die Einwilligung einzuholen und aufzuzeichnen.
- Hierzu gibt es Techniken, die dem CC erlauben, wie bei einem Tonband, die Aufzeichnung mit einem Klick oder Tasteneingabe zu starten.

Ausblick auf die nächsten Webinare

Donnerstag 20.09.2012 10:00 Uhr bis 10:45 Uhr

„Webinar: E-Mail Response: Die Flut von Kundenanfragen im Contact Center bändigen“

Die E-Mail ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Mittlerweile ist sie neben dem Telefon zum wichtigsten Kanal im Contact Center geworden. Für 73 % der deutschen Verbraucher ist sie längst zum beliebtesten Kanal geworden, wenn es um Dialoge mit Unternehmen geht. In diesem Webinar des CCN-Expertennetzwerks werden die Potentiale der E-Mail und deren Integration ins „Multi Channel Management“ des Contact Centers aufgezeigt.



Donnerstag 27.09.2012 10:00 Uhr bis 10:45 Uhr

„Die Ressource Mensch: Fokus Personalrekrutierung“

Neben der strukturierten und zukunftsorientierten Personalentwicklung, gehört die zielgerichtete und zukunftsorientierte Rekrutierung zu den Säulen eines effektiven Personalmanagement. Die Komplexität und zahlreichen Qualitätsfaktoren des Kundenmanagement machen es für Unternehmen zur Herausforderung dafür qualifiziertes Fachpersonal zu finden. Das eigentliche Problem dabei ist die momentane Spirale: auf der einen Seite fordert die Änderung der Aufgabeninhalte immer mehr höher qualifiziertes Personal im Kundenservice. Auf der anderen Seite wird durch den demographischen Wandel und die wachsende Wirtschaft die Suche auf den klassischen Kanälen immer schwieriger. In diesem Webinar des CCN-Expertennetzwerks geht es um intelligente Wege, neue Mitarbeiter zu rekrutieren und bestehende Mitarbeiter zu binden.



Für vertiefende Gespräche:



Bernd Fuhlert

Leiter Arbeitskreis Recht Contact-Center-Network e.V.

Vorstand DATATREE AG

Tel.: +49 (211) 59 89 47-22

Email: Bernd.Fuhlert@datatree.eu



Kent Doğu

Vorstand Qualität Call Center Verband Deutschland

Sales Director onsoft technologies GmbH

Tel.: +49 (030) 390 408-130

Email: dogu@onsoft.de