

Dienstvereinbarung zur Implementierung eines automatischen Anrufverteilsystems

zwischen Klinikumsvorstand

und dem

Gesamtpersonalrat

des Universitätsklinikums Heidelberg

1. Ziel der Vereinbarung

Das Anrufverteilsystem (im Folgenden ACD-System oder ACD -Anlage genannt = Automatic Call Distribution) ACHAT der Firma authensis, Version 9.05 zur automatischen Anrufverteilung- und Steuerung, sowohl interner, wie auch externer Anrufe, soll durch die Arbeitgeberin eingeführt werden.

Vorrangiges Ziel dieser Dienstvereinbarung ist es, den Beschäftigten ein Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen, das eine bessere Erreichbarkeit und damit eine höhere Beschäftigten-, Kunden- und Patientenzufriedenheit gewährleistet.

Ebenso soll der Schutz der Persönlichkeitsrechte, insbesondere der Schutz personenbezogener und -beziehbarer Daten, die durch die Einführung und Anwendung des ACD-Systems entstehen bzw. entstehen können, gewährleistet werden.

2. Geltungsbereich

2.1.

2.2. Diese Dienstvereinbarung gilt für die Beschäftigten des Universitätsklinikums Heidelberg im Geltungsbereich TV-UK und TV-Land.

2.3. Für die Beschäftigten des Universitätsklinikums Heidelberg bzw. des Landes Baden-Württemberg gelten vorrangig die tarifvertraglichen und sonstigen Regelungen sowie Dienstvereinbarungen in der jeweils gültigen Fassung, soweit in dieser Dienstvereinbarung nicht ausdrücklich davon abgewichen wird.

3. Begriffsbestimmungen

Service/Gate: Von extern anwählbare Rufnummer, die einen angebotenen Service (z.B. Ambulanz, Pforte) identifiziert

Verteilfeld: Warteschlange für Vorgänge (z.B. Anrufe, Mitteilungen)

Team -ACD Gruppe: Gruppe von Arbeitsplätzen

Agent: Beschäftigte/r am Telefon, der Vorgänge bearbeitet

Skill: Qualifikation bzw. Fähigkeit/en des Beschäftigten in Bezug auf die zu bearbeitenden Vorgänge

Routing: Verteilung von Vorgängen (z.B. Anrufe) auf zuvor definierte Teams, Agenten oder Rufnummernziele

Client: Programm das auf dem Computer des jeweiligen Nutzers ausgeführt wird

Administrator: Anwender mit erweiterten Benutzerrechten zur Systemsteuerung (z.B. zur Neueinrichtung von Services). Wird über Admin Route abgedeckt.

Supervisor: Wird über die sogenannte Control Route bedient.

ACHAT unterscheidet drei unterschiedliche Rollen von Benutzern für die jeweils ein eigener Client beim Nutzer installiert wird:

Admin Route: Rolle: Administrator (Anwender mit erweiterten Benutzerrechten zur Systemsteuerung, Bsp.: Neueinrichten von Services)

Control Route: Rolle: Supervisor (Anwender mit erweiterten Benutzerrechten zur Vorgangssteuerung (z. B. Anrufe)

Work Route: Rolle: Agent (Anwender)

4. Grundlagen

- 4.1. Die detaillierte Systembeschreibung der ACD-Anlage, inklusive der genutzte Funktionsumfang der Anlage, die technische und organisatorische Struktur, die Leistungsmerkmale die an den Endgeräten zur Verfügung stehen, wird in der Anlage 1 beschrieben.
- 4.2. Eine Übersicht über die möglichen Teamstatistiken und Abfragemöglichkeiten wird als Anlage 2 beigelegt.

5. Information des Gesamtpersonalrats

Geplante Systemerweiterungen (z.B. von authensis angebotene Erweiterungskomponenten) und Systemänderungen (Updates) müssen dem Gesamtpersonalrat zur Mitbestimmung vorgelegt werden. Der Antrag soll eine detaillierte Beschreibung der geplanten Änderungen bzw. Erweiterungen enthalten.

Der Gesamtpersonalrat wird halbjährlich über die jeweilige Systemstruktur (einggerichtete Services mit kurzer Beschreibung, Anlage 3) informiert.

In dieser Information werden die Namen der jeweils zuständigen Teamsprecher, Gruppenleiter und Supervisoren angegeben.

6. ACD – Gruppensammensetzung, Zeitsouveränität und Nichterreichbarkeitsrecht

- 6.1. ACD- Gruppen werden nach betrieblichen Erfordernissen zusammengestellt.
- 6.2. Für die Dauer von Nachbearbeitungszeiten kann im System ein Standardwert je Team/Service vorgegeben werden. Die Beschäftigten haben jederzeit die Möglichkeit diese Zeit nach aktuellem Bedarf und unter Berücksichtigung der derzeit für den Arbeitsplatz festgelegten Prioritäten selbst zu verkürzen oder zu verlängern bis die nachbearbeitende Tätigkeit abgeschlossen ist.

7. Daten- und Persönlichkeitsschutz

- 7.1. Eine direkte oder indirekte Ableitung oder Auswertung von Einzelpersonendaten aus den Statistiken oder Abfragen die durch die Implementierung der ACD-Anlage möglich werden oder die durch die Nutzung der Anlage entstehen, ist nicht zulässig und darf nicht zu Leistungs-, Verhaltens- oder Anwesenheitskontrolle der Beschäftigten genutzt werden.
- 7.2. Personenbezogene Daten der Beschäftigten aus der ACD-Anlage dürfen nicht mit internen Daten oder Dateien oder über Schnittstellen mit anderen EDV -Systemen (z.B. Personalabrechnung, SAP oder Telefonanlage) verknüpft werden.
- 7.3. Die Firma authensis, die allein Administratorrechte hat, hinterlegt die gespeicherten, verschlüsselten Daten aus dem ACD -System auf den Servern des zentralen Informationsmanagements (ZIM) des Universitätsklinikums Heidelberg. Ein entschlüsselter Zugriff auf diese Daten ist nur für die Firma authensis möglich. Eine Weitergabe dieser Daten ist, auch in anonymisierter Form, nicht zulässig.
- 7.4. Der Zugriff auf personenbezogene Daten ist auf den Administrator (Firma authensis) zu beschränken. Die Vergabe von Administrationsberechtigungen erfolgt im Benehmen mit dem Gesamtpersonalrat. Der Administrator und seine Stellvertreter dürfen keine Beschäftigten des Universitätsklinikums Heidelberg sein.
- 7.5. Es wird sichergestellt, dass sich jeder Beschäftigte mit der Apparatenummer im ACD - System anmelden kann.
- 7.6. Ein Aufschalten, Aufzeichnen oder Mithören von Gesprächen ist nicht gestattet.
- 7.7. Auf Wunsch erhält der Gesamtpersonalrat jederzeit Einblick über alle Statistiken der ACD - Anlage.
- 7.8. Sollten andere Auswertungen sowie eine Einsichtnahme in die personenbezogenen Daten erforderlich (notwendig) werden, so unterliegt dies der Mitbestimmung des Gesamtpersonalrats.

8. Umfang

Eine Übersicht der Struktur wird in Anlage 3 dieser Dienstvereinbarung beigelegt. Es wird vereinbart, dass die aktiven Teams, sowie die intern geschaltete Struktur, halbjährlich als Organigramm dem Gesamtpersonalrat vorgelegt werden.

9. Berechtigungen

Ob Beschäftigte Anrufe, die über einen Service eingehen, zugestellt bekommt, wird ausschließlich durch Zuordnung der Mitarbeiterinnen zu einem Team organisiert. Die jeweils erforderlichen Anforderungen an die Beschäftigten ergeben sich aus der Arbeitsplatzbeschreibung.

10. ACD - Anlage

Die automatische Anrufverteilung wird im Rahmen der nachfolgenden Bestimmungen geregelt:

10.1. Anrufe gehen über einen Service ein und werden nach definierten Verteilregeln an die Beschäftigten verteilt. Beschäftigte können auch weiter über Direktdurchwahl angerufen werden, wenn diese dem Anrufer bekannt sind. Die Routingregeln werden so eingerichtet, dass eine ausgewogene Verteilung der Anrufe an die Beschäftigten sicher gestellt ist.

10.2. Die ACD - Anlage macht folgende Zustände sichtbar:

Abgemeldet: Die/der Beschäftigte ist am ACHAT nicht angemeldet (abwesend).

Anwesend: Die/der Beschäftigte ist am ACHAT angemeldet, aber für Vorgänge nicht verfügbar.

ACD: Die/der Beschäftigte ist am ACHAT angemeldet und erhält Vorgänge des ACHAT Servers.

Nachbearbeitung: Die/der Beschäftigte ist am ACHAT angemeldet und bearbeitet einen zuvor durch ACHAT zugewiesenen Vorgang zu Ende.

Pause: Die/der Beschäftigte ist am ACHAT angemeldet, befindet sich aber in der Pause.

Sollten weitere Zustände eingeführt werden sollen, so unterliegt dies der Mitbestimmung.

11. Schulung

Vor Aufnahme der Tätigkeit, sowie bei Systemänderungen - und Erweiterungen müssen die Beschäftigten, die in das System eingebunden sind, umfassend und bereichsspezifisch geschult werden.

12. Verfahrensregelungen

Der Gesamtpersonalrat kann sich davon überzeugen, dass die Bestimmungen dieser Vereinbarung eingehalten werden. Zu diesem Zweck kann er jederzeit gemeinsam mit einem Experten der Firma authensis Einblick in das System sowie die Systemkonfiguration nehmen. Alle auftauchenden Fragen werden fachkundig erläutert.

13. Schlussbestimmungen

Die Dienstvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft. Die Dienstvereinbarung kann beidseitig mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende, erstmals zum 31.12.2015, gekündigt werden.

Die Kündigung bedarf der Schriftform. Danach sind unverzüglich Verhandlungen über eine neue Vereinbarung aufzunehmen. Im Falle der Kündigung wirkt diese Dienstvereinbarung bis zur Neuregelung nach.

Die eventuelle Unwirksamkeit einer Bestimmung dieser Dienstvereinbarung berührt die Wirksamkeit der sonstigen Bestimmungen nicht.

Heidelberg, den *26.08.2015*



Irmtraud Gürkan
Kaufmännische Direktorin

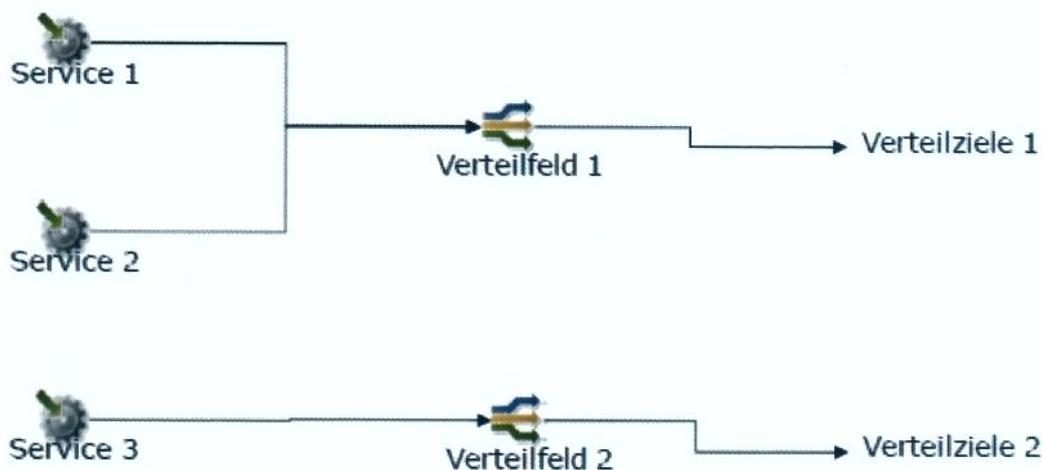
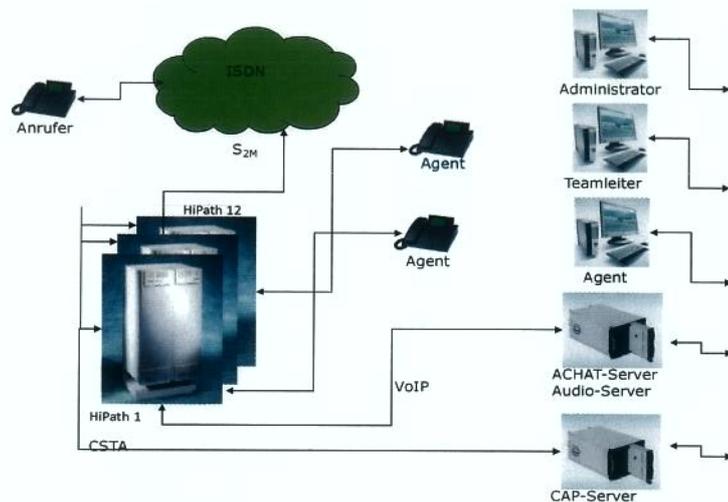


Herbert Beck
Vorsitzender GPR

Anlage 1 – Systembeschreibung

Bei der beschriebenen Automatic – Call - Distribution Anlage handelt es sich um eine Software „ACHAT“, Version Nr. 9.05 der Herstellerfirma authensis.

Die Architektur der ACHAT-CallCenter Lösung lässt sich graphisch wie folgt darstellen:



Anrufverteilung unter Berücksichtigung von

- _ - Wartezeit
- _ - Priorität pro Medium (entfällt: nur ein Medium installiert = Telefon)
- _ - Füllgrad des Verteilfelds
- _ - Tag/Nacht-Situationen
- _ - Interner/externer Vorgang
- _ - Erzwungene Erstansage
- _ - Rufnummer des Anrufers im Telefonbuch

ACHAT Zustand:

jedes Endgerät / PIN ist immer in genau einem Zustand
freier Wechsel zwischen den Zuständen
bis zu 30 Zustände verfügbar. 5 Zustände eingerichtet:

-  : Abgemeldet
-  : Anwesend
-  : in ACD

 : in Nachbearbeitung

 : in Pause

Markierung eines Gesprächs

= Auslösen einer Aktion zur statistischen Auswertung Bsp:



verschiedene Gesprächsmarken konfigurierbar

frei definierbare Eigenschaften jeder Marke: Benennung, Team wechseln, Nachbearbeitungszeit vorzeitig beenden, ...

Route Clients:

der Zugriff auf das System erfolgt über 3 verschiedene Java basierte Clients mit jeweils integrierter Online Hilfe:

Admin Route: für Administratoren

Control Route: für Supervisor

Work Route: für Agenten

Control Route

Der Supervisor nutzt den Client Control Route für die Online-Anzeige von Agentenzuständen und Vorgängen je Team bzw. je Service. Bsp:



Audio Server:

zur Unterhaltung wartender Anrufer

Konfiguration über Control Route (Control Audio Plugin)

Funktionen:

- _ Unterhaltung
- _ Auswahl
- _ Servicewechsel
- _ Aufzeichnungen (Service bezogene Mailboxen)
- _ Verabschiedungen

Kombination von Funktionen zu Anwendungen

Konfigurationsmöglichkeit

- _ Meldeansage
- _ Musik für eine definierte Zeit
- _ Warteansage 1
- _ Musik für eine definierte Zeit
- _ bis zu vier weitere Warteansagen konfigurierbar
- _ nach einer definierten Zeit ab Start der Unterhaltung kann eine Folgeapplikation aufgerufen werden
 - Warteansagen werden beliebig oft wiederholt



Service bezogene Mailbox

Steuerung durch den Anrufer mittels Tastendruck

Aufsprechen

- _ Mailbox spezifische Begrüßungsansage
- _ Hinterlassen einer Sprachnachricht

Vorhandene Sprachnachrichten werden den Agenten über Work Route angezeigt

Abhören der Mailbox:

- _ Funktion in Work Route zum Abhören der Mailbox
- _ Unterscheidung zwischen "neuen" und "alten" Sprachnachrichten
- _ Mit dem Abhören wird aus einer "neuen" eine "alte" Sprachnachricht
- _ Steuerungsmöglichkeiten für den Agenten:
 - _ Ausgabe der Sprachnachricht wiederholen
 - _ Weiter zur nächsten Sprachnachricht

Sprachnachrichten können durch den Teamleiter gelöscht werden

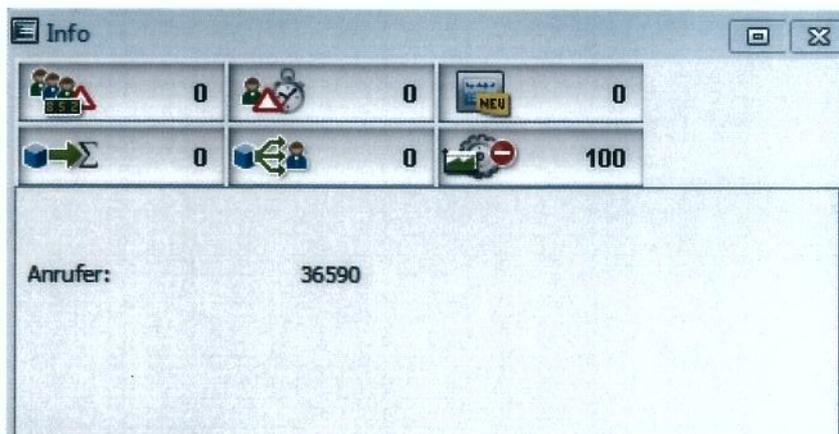
Work Route:

Anmelden mit Telefonnummer
Benutzerspezifische Voreinstellungen:

- _ Arbeitsbereiche
- _ Symbolleiste
- _ Übersichtsfelder
- _ Signalisierung von Alarmen
- _ bis zu 10 Kurzwahlen
- _ Zusätzliche Markenobjekte mit Untermengen von Marken

Informationsfenster:

- _ Übersichtsfelder
- _ Anzeige von Informationen zum anstehenden Vorgang:



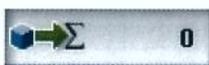
= Aktuelle Anzahl aller auf mich wartenden Vorgänge



= Wartezeit des längstwartenden Vorgangs



= Anzahl neuer Nachrichten für eigene Services (Mailbox)



= Summe ankommender Vorgänge für eigene Services (Anzahl der heute auf der Servicenummer eingegangenen Anrufe)



= Summe angenommener Vorgänge für eigene Services (Anzahl der heute auf der Servicenummer beantworteten Anrufe)



= Servicegrad für eigene Services einschließlich Besetztfälle in % (Anteil der innerhalb von X Sekunden entgegengenommenen Anrufe)

Verfügbare Services

Informationen zur Erreichbarkeit anderer Services:

Name	Aktive Agenten	Verfügbare Agenten
Frauen 2 (929116)	0	0
Frauen 3 (929117)	0	0
Frauen allg Test	0	0
RIZ Intern	0	0
RIZ Prio	0	0

Informationen zum eigenen Arbeitsplatz des Agenten:

z. B.:

- Teamzugehörigkeit
- Dauer des aktuellen ACHAT-Zustands
- Platz bezogene Statistik (seit letzter Anmeldung)
- Anzahl Gespräche (ACD und Nicht-ACD)
- Gesprächsdauer insgesamt
- Informationen zum aktuellen Partner

Menüleiste Extras:

Nachricht senden (Verfügbar nach Auswahl eines Platzes im Arbeitsbereich)

Anrufen (Verfügbar nach Auswahl eines Platzes im Arbeitsbereich)

Vordergrund bei Vorgang (Work Route kommt mit Rufeingang in den Vordergrund).

Das Bedienermenü Work Route kann angepasst werden und stellt sich zunächst folgendermaßen dar:

The screenshot shows the 'ACHAT Work Route Demosystem' window. The main interface is divided into several panels:

- Left Panel (ACHAT):** Contains a tree view with 'Info', 'Verfügbare Services', 'Teams', 'Daueraufträge', and 'Marken'.
- Center Panel (Team KN03):** Displays statistics for team 22762, including 36590 total calls and 4324 calls in progress. Below this is a 'Marken' (Categories) menu with options: 'anderer Bereich', 'Arzt sprechen', 'Beschwerde', 'Info', 'Rezept Befund Brief', and 'Termin'.
- Right Panel (Info):** Shows agent status (0 active, 0 available, 0 on hold) and partner information: 'Partner: Umleitender: 22762 N.N.'.
- Bottom Panel:** Includes a 'Standard' button, 'Arbeitsbereich 1', and 'Services' tabs. At the very bottom, there are 'Nachrichten' (Messages) and 'Alarmer' (Alarms) indicators.

Anlage 2 – Berechtigungskonzept zur statistischen Auswertung folgender Daten:

	Auszuwertende Daten	Vom Supervisor (zu analysierende Zeiträume frei wählbar)	Personenbezogen vom Agent (kann nur vom Mitarbeiter selbst für den jeweiligen Tag ausgewertet werden)	Erklärung
Allgemeine Daten	Anzahl Eingehende Anrufe	x		Diese Daten sind allgemeine Betriebsdaten die eine Übersicht über eingehenden Anrufe und deren Volumen an bestimmten Einwahlnummern und Kliniken ermöglichen. Sie dienen ausschließlich dem Betrieb und der fachlichen Anwendung um Routings entsprechend anzupassen und den Anrufer bestmöglich bedienen zu können.
	Anzahl Angenommenen Anrufe	x		
Service gesamt	Anzahl Anrufe auf Besetzt	x		
	Durchschnittliche Wartezeit	x		
	Aufleger	x		
	Servicelevel	x		
	Anzahl Interne Anrufe	x		
	Anzahl Externe Anrufe	x		
	Erreichbarkeit	x		
	Anrufe / Servicehotline	x		
	Anrufe / Klinik	x		
	Anrufe /Eingangsrufnummer	x		
	Durchschnittliche Auslastung	x		
	Durchschnittliche Gesprächsdauer	x		
	Unterbesezt	x		
	Tag / Nacht	x		
	Frequenz / Peakzeiten	x		
	Bereichsmarken	x		
	Anzahl Wiederholanrufe	x		

Team Daten	Anzahl Eingehende Anrufe	x		Diese Daten dienen der Personaleinsatzplanung und der Bestimmung der Kapazitäten in den einzelnen Teams. Sie sind ausschließlich für den Supervisor und die Personen bestimmt, die für das jeweilige Team verantwortlich sind, Ziel ist es Teams ggf. dynamisch an die Gegebenheiten und das Anrufverhalten anzupassen. Personenbezogene Auswertungen erfolgen hier nicht.
Pro Telefonteam	Anzahl Angenommenen Anrufe	x		
oder pro Service	Anzahl Anrufe auf Besetzt	x		
	Durchschnittliche Wartezeit	x		
	Aufleger	x		
	Anzahl Interne Anrufe	x		
	Anzahl Externe Anrufe	x		
	Durchschnittliche Erreichbarkeit	x		
	Durchschnittliche Gesprächsdauer	x		
	Rückfragen	x		
	Telefonzeiten	x		
	Zeiten in Ruhe	x		
	Zeiten im Gespräch	x		
	Anzahl weiterverbunden	x		
	Anteil erfolgreicher Vermittlungen	x		
	Warme/kalte Vermittlungen	x		
	Anzahl Wiederholanrufe	x		
Pers. Daten	Anzahl Gespräche	Nicht möglich	x	
	Anzahl Angenommen	Nicht möglich	x	
Pro Mitarbeiter	Anzahl Besetzt	Nicht möglich	x	
	Anzahl Aufleger	Nicht möglich	x	
	Gesprächsdauer	Nicht möglich	x	
	Nachbearbeitungszeiten	Nicht möglich	x	
	Anzahl weiter verbunden	Nicht möglich	x	
	angemeldete Zeiten	Nicht möglich	x	
	Zeiten in Ruhe	Nicht möglich	x	
	Zeiten in Pause	Nicht möglich	x	
	Rückfragen	Nicht möglich	X	

Haut-Frauen-Kinderklinik:

Service
**Terminhotline
Frauenklinik**
Tel. 7934
7883
7896

Agentenplätze: 3
+Teamleitung

Service
**Terminhotline
Hautklinik**
Tel. 8590

Agentenplätze: 2
+ Teamleitung

Kopfkllinik

Service
HNO-Ambulanz
Tel. 6752

Agentenplätze: 3

Service
**Neurologie/Neu
rochirurgie-Amb
ulanz**
Tel. 7510
6307

Agentenplätze: 2

Sonstige:

Service
NCT-Ambulanz
Tel. 5924
8819

Agentenplätze: 4
+Teamleitung

Service
RIZ
Tel. 6427

Agentenplätze: 4

Service
ZIM Service IT
Tel. 7421

Agentenplätze:
12

Supervisor: Michael Denk

Ebenfalls mit Supervisorrechten ausgestattet: ZIM Service IT: Herr Behlau (7421)