

Arbeiten im Call-Center

Beim Aufbau und dem Betrieb eines Call Centers bzw. Anrufverteilungssystemen werden etliche Betriebsratsrechte berührt. Für eine qualifizierte Beurteilung durch den Betriebsrat ist es notwendig, rechtzeitig (so früh wie möglich) umfassende Informationen zu erhalten oder sich zu beschaffen. Nur dann ist die Interessenvertretung in der Lage, effizient die Betriebsratsrechte ausüben zu können.

Seminarinhalte:

- **Leistungsmerkmal automatischer Anrufverteilensysteme**
 - Integration von Telefon und Computer
 - Technische Entwicklung und Perspektiven
- **Möglichkeiten zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle**
 - Persönlichkeitschutz im Call Center
 - Abhören von Telefongesprächen und Aufzeichnen von Daten
 - Kontrolle durch Reports
 - Welche Daten werden tatsächlich benötigt
- **Rechtliche Handlungsmöglichkeiten des Betriebsrats**
 - Regelungsbereiche einer Betriebsvereinbarung
 - Beteiligungsrechte des Betriebsrats
- **Informationsrechte**
- **Überwachungsrecht durch Bundesdatenschutzgesetz und Bildschirmarbeitsverordnung**
- **Mitbestimmungsrechte:**
 - Gestaltung der Arbeitszeit
 - Leistungs- und Verhaltenskontrollen
 - Regelung zum Arbeitsschutz
 - Grundzüge/Erarbeiten einer Betriebsvereinbarung

*Anmeldungen bitte
bis 12.03.2003*

Referent: Gerd Schweizer, TBS-Arbeitnehmerkammer HB
Harald Stelljes, Mitarbeiter beim Landesbeauftragten
f. d. Datenschutz

VA.-Nr.: 393.023

Ort: Marschenhof Wremen

Termin: Beginn: 28.04.2003 10.00h
Ende: 30.04.2003, ca. 16.00h

Kosten: 290€ zzgl. 7% MWST

Sofern die Voraussetzungen vorliegen besteht Anspruch auf bezahlte Freistellung für :

* Betriebsräte /innen gemäß § 37 Abs. 6, BetrVG

Die Teilnahmekosten sind gemäß den gesetzlichen Bestimmungen vom Arbeitgeber zu tragen. Bei den Teilnahmekosten handelt es sich um Pauschalpreise; Fahrtkosten und Parkhausgebühren sind darin nicht enthalten. Das Seminar wird in Trägerschaft der Bildungsvereinigung Arbeit und Leben durchgeführt. Bei Rücktritt von der Seminaranmeldung bis 8 Wochen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir keine Ausfallgebühren; bei späteren Rücktritt stellen wir die uns entstandenen Kosten in Rechnung. Sollte der Widerruf erst zu Beginn des Seminars oder durch Fortbleiben erfolgen, erheben wir die Ausfallkosten in voller Höhe der Seminarkosten. Von der Erstattung der Seminarkosten kann abgesehen werden, wenn ein(e) ErsatzteilnehmerIn benannt wird.

Anmeldung und Beratung:

Die Anmeldung kann bei uns schriftlich / telefonisch oder per Fax erfolgen. Für weitere Fragen stehen wir gerne telefonisch zur Verfügung.

WIR FREUEN UNS AUF EURE ANMELDUNG

Detlef Sossna

Hans-Christian Allnoch



Arbeit und Leben

DGB/VHS

Arbeitsgemeinschaft
Für politische Bildung

Bildungsvereinigung
Arbeit und Leben
(DGB/VHS) e.V. Bremen

Bahnhofsplatz 22-28
28195 Bremen
Telefon 0421-32 15 59
Telefax 0421-32 05 75
e-mail: hc.allnoch@aulbremen.de

Anmeldeformular

Ich **melde** mich hiermit verbindlich für die **Veranstaltungs-Nr:** 393.023

vom/am: 28.04.03 bis: 30.04.03 in: Wremen an.

Thema:

Arbeiten im Call-Center

Name: _____ Vorname: _____

Priv. Anschrift: _____

priv. Tel.: _____ Fax/E-Mail: _____

Mitglied der Gewerkschaft: _____

BR PR JAV APR VLSchw. seit: _____

Weitere Aufgaben: _____

Beruf/Tätigkeit: _____

Betrieb/ Dienststelle: _____

Tarifgebunden: ja nein

Betr./Dienst. Anschrift: _____

Betr. Tel. : _____ Fax/E-Mail: _____

Sonstiges: _____

Bremen, den _____ Unterschrift: _____

Hinweis: Diese Angabe werden auf elektronischen Datenträgern gespeichert. Ihre Verwendung erfolgt ausschließlich zur Erfüllung der satzungsgemäßen Aufgaben der Bildungsvereinigung Arbeit und Leben e. V..