



Verkündungsblatt

Herausgeber: Der Präsident der Tierärztlichen Hochschule Hannover, Bünteweg 2, 30559 Hannover

Hannover, 19. Oktober 2023 Nr. 316/2023

Dienstvereinbarung

zur Einführung und Nutzung einer Telefonsoftware der Firma Atos Unify

in der Klinik für Kleintiere der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover

zwischen

der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover

und

dem Personalrat der Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover

wird auf Grundlage von § 78 NPersVG in Verbindung mit § 67 NPersVG folgende Vereinbarung geschlossen:

§ 1 Regelungsgegenstand und Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Grundsätze für die Nutzung der Telefonsoftware OpenScape Contact Center Version 11 der Firma Atos Unify in der Klinik für Kleintiere und gilt für alle Beschäftigten, die im Telefondienst eingesetzt sind.

§ 2 Nutzung

Beschäftigte im Bereich der Telefonzentrale, der Apotheke sowie die eingeteilten Tiermedizinischen Fachangestellten, die für die Annahme der Anrufe von tierärztlichen Kolleginnen und Kollegen verantwortlich sind, nutzen dieses System.

§ 3 Zielsetzung

(1) Mit dem Einsetzen des Open Scape Contact Centers ist es möglich Anrufe anhand eines festgelegten Routings direkt an die zutreffenden Abteilungen weiter zu leiten. Somit laufen nicht mehr alle Telefonate in der Telefonzentrale der Klinik für Kleintiere zusammen, sondern verteilen sich je nach Anliegen. Eine Anruferin / ein Anrufer, die / der Medikamente benötigt, wird z.B. direkt mit der Apotheke verbunden. Rufen tierärztliche Kolleginnen und Kollegen an, so werden diese direkt an medizinisch geschultes Personal weitergeleitet.

(2) Ziel der Einführung der neuen Software ist es, die Beschäftigten in der Telefonzentrale zu entlasten, Anrufe, die diese nicht betreffen sofort weiter zu leiten und in der Folge auch Wartezeiten für die Besitzerinnen und Besitzer zu verkürzen.

§ 4 Beschreibung und Anwendung der Software

(1) Es wird für die Telefonanlage in der Klinik für Kleintiere ein OpenScape Contact Center (OSCC) V11 (inkl. Contact Media Service - CMS) eingeführt.

(2) Das OpenScape Contact Center steuert die Verteilung von Kundenanrufen auf Agentinnen / Agenten. Der CMS stellt akustische Einspielungen (Begrüßungsansagen, Warteansagen etc.) für Anruferinnen / Anrufer zur Verfügung.

(3) Beide Systeme werden an das vorhandene Telefonsystem OpenScape 4000 V10 angeschlossen oder ersetzen Teile davon.

(4) Über das AgentPortal Web kontrollieren die Nutzerinnen und Nutzer neben Telefonie-Funktionen u.a. ihren Verfügbarkeitsstatus gegenüber dem OSCC. Sie definieren damit, ob sie Anrufe über das OSCC erhalten wollen oder

nicht. Somit ist auch eine adäquate Nacharbeitung eines Falls/ Problems möglich. Ist beispielsweise eine Nachricht an eine Tierärztin / einen Tierarzt zu verfassen oder das Telefon zu dokumentieren, kann somit der Verfügbarkeitsstatus für diese Zeit geändert werden.

(5) Im AgentPortal Web steht den Nutzerinnen und Nutzern über die „Preferred Device“-Funktion die Möglichkeit zur Verfügung, sich auch ein alternatives Telefon temporär als Agentin / Agent zuordnen zu können.

(6) Im OSCC-System ist es grundsätzlich möglich Gründe zu definieren, die eine Agentin / ein Agent beim Wechsel ihres / seines jeweiligen Agentenstatus oder bei Beendigung eines Gesprächs auswählen kann (Tätigkeitsgründe, Nacharbeitsgründe, Nicht-Verfügbarkeitsgründe) und die für eine spätere statistische Auswertung im System gespeichert werden können.

Die Nutzung von Gesprächsklassifizierungen/Gründen ist in der Klinik für Kleintiere **nicht vorgesehen**.

(7) Beschäftigte, die mit dem System arbeiten, erhalten eine technische Einweisung.

§ 5 Arbeitsplatzausstattung

Die Beschäftigten der Klinik für Kleintiere, die als OSCC-Agenten arbeiten sollen, benötigen als Arbeitsplatzausstattung einen PC und ein Telefon des OS4000-Systems. Auf ihrem PC nutzen sie die Agentenanwendung „Agent Portal Web“ (browser-basiert).

§ 6 Verhaltens- und Leistungskontrolle

Die bei der Nutzung der Telefonanlage anfallenden Daten und Protokolle werden nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle verwendet. Sie unterliegen der Zielsetzung dieser Vereinbarung und den einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Die anfallenden Daten und Protokolle beinhalten die Anzahl der angemeldeten Agentinnen / Agenten (z.B. Agentin / Agent 1-5 an Tag x) sowie die ankommenden Telefonate und Verfügbarkeiten.

§ 7 Rechte der Interessenvertretungen und der Beauftragten

Der Personalrat, die/der Datenschutzbeauftragte, die Schwerbehindertenvertretung und die/der Gleichstellungsbeauftragte haben jederzeit das Recht auf Auskunft, Information und Bereitstellung von Unterlagen, um sich von der Einhaltung der Regelungen dieser Vereinbarung zu überzeugen.

§ 8 Änderungen und Erweiterungen

Geplante funktionelle Änderungen und Erweiterungen des Programms Open Scape Contact Center werden dem Personalrat und der / dem Datenschutzbeauftragten zur Mitbestimmung vorgelegt. Es wird dann geprüft, ob und inwieweit sie sich auf die Regelungen dieser Vereinbarung auswirken. Notwendige Änderungen oder Erweiterungen zu dieser Vereinbarung müssen im Einvernehmen mit dem Personalrat und der / dem Datenschutzbeauftragten in einer ergänzenden Regelung vorgenommen werden.

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Diese Dienstvereinbarung tritt am Tag nach ihrer öffentlichen Bekanntmachung im Verkündungsblatt der Stiftung Tierärztliche Hochschule in Kraft.

(2) Die Vereinbarung kann mit einer Frist von vier Monaten schriftlich gekündigt werden. Nach Ablauf der Vereinbarung gelten ihre Regelungen bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung weiter.

(3) Sollte eine Bestimmung dieser Dienstvereinbarung ganz oder teilweise rechtsunwirksam sein oder werden, wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

(4) Die Anlagen sind Bestandteil dieser Vereinbarung.

Hannover, 16.10.2023

für die Stiftung Tierärztliche Hochschule Hannover

gez. Anna Mikolon

(in kommissarischer Wahrnehmung des Präsidentenamtes)

für den Personalrat

gez. Birgitt Mendig

Vorsitzende

Hannover, 19.10.2023

Anna Mikolon

(in kommissarischer Wahrnehmung des Präsidentenamtes)

Anlagen

Anlage 1: Stellungnahme Datenschutz

Anlage 2: Systembeschreibung

(Von einer Veröffentlichung der Anlagen wird abgesehen. Sie können im Personaldezernat eingesehen werden.)