

# Dienstvereinbarung

zum Betrieb  
einer automatischen Anrufverteilung (ACD)

---

**Zwischen der**

Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

**und dem**

Personalrat

der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg

**wird folgende Dienstvereinbarung geschlossen:**

## Präambel

Die Universität Heidelberg hat sich in ihrem Strategiepapier u.a. zum Ziel gesetzt, den Service für deutsche und ausländische Studierende und Studienbewerber/innen zu verbessern.

Neben den elektronischen Medien wie Internet und e-Mail kommt der telefonischen Erreichbarkeit eine große Bedeutung zu.

Mit der Umrüstung der TK-Anlage wird die Universität in die Lage versetzt, mit Hilfe einer automatischen Anrufverteilung (ACD) die Erreichbarkeit wesentlich zu verbessern und Anfragen durch fachlich geschultes Personal gezielt, umfassend und vollständig zu beantworten bzw. dafür zu sorgen, dass Anfragen ohne größere Wartezeiten und Verzögerungen an fachkompetente Personen der Bereiche D2, D7 und ZSW weiter vermittelt werden.

## **§ 1**

### **Geltungsbereich**

Diese Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Universität Heidelberg, die die Telefonanlage und die automatische Anrufverteilung (ACD) nutzen und der Personalvertretung unterliegen.

Eine Produktbeschreibung ist als Anlage 1 beigefügt und Bestandteil dieser Dienstvereinbarung. Sie umfasst auch die verwendeten Hard- und Software-Komponenten.

Unter „personenbezogenen Daten“ sind die personenbezogenen Daten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verstehen.

## **§ 2**

### **Speicherung von Daten**

Bei der Arbeit im ACD werden ausschließlich die in der Anlage 2 aufgeführten personenbezogenen Daten erhoben und gespeichert. Eine Leistungskontrolle findet nicht statt.

## **§ 3**

### **Nutzung der Daten**

1. Statistische Auswertungen erfolgen ausschließlich gemäß den Ziffern 2 und 3.
2. Die Arbeitsplätze des ACD werden für statistische Auswertungen und zu Zwecken der Einsatzsteuerung in Gruppen aufgeteilt. Die Gruppe 1 besteht aus bis zu sieben Agenten sowie einem Supervisor.

Die einzelnen Arbeitsplätze sind von 1 bis 7 durchnummeriert und werden wechselweise je nach Aufkommen, Tages- und Jahreszeit besetzt. Von den Agenten werden keine personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und gespeichert.

Die Einsatzpläne erstellt der Supervisor.

3. Statistische Auswertungen sind abschließend in Anlage 3 aufgelistet.

Darüber hinaus werden **keine** weiteren Statistiken erstellt, ausgewertet und gespeichert.

Eine Änderung setzt ein erneutes Beteiligungsverfahren nach dem LPVG voraus.

## **§ 4**

### **Online Anzeigen**

1. Die Mitarbeiter haben am PC Zugriff auf die unter „Anzeige am ACD-Endgerät“ aufgelisteten Daten.
2. Der Supervisor hat am PC Zugriff auf die unter „Anzeige am ACD-Endgerät“ aufgelisteten Daten.

## **§ 5**

### **Übermittlung der Daten**

1. Personenbezogene Daten, die in der TK-Anlage erhoben und gespeichert werden, werden nicht an Dritte übermittelt.
2. Eine Verknüpfung von personenbezogenen Daten mit nicht der Telefonanlage zugehörigen Dateien erfolgt nicht. Im Falle einer Änderung gilt § 3 Ziffer 3. Satz 3 entsprechend.

## **§ 6**

### **Löschung von Daten**

Personenbezogene Daten werden nach Wegfall des Erhebungsgrundes unverzüglich physikalisch gelöscht.

Statistische Auswertungen (§ 3) sind hiervon ausgenommen.

## **§ 7**

### **Verteilung der eingehenden Anrufe**

Eingehende Telefonanrufe werden an den Agenten weitergeleitet, der am längsten wartet.

## **§ 8**

### **Nachbearbeitungszeiten**

Nachbearbeitungszeiten werden bei Bedarf von den Agenten selbständig in Anspruch genommen.

## **§ 9**

### **Aufschalten/Abhören von Gesprächen**

1. Ein Aufschalten auf Gespräche erfolgt nicht.
2. Nach Bedarf können dazu befugte Personen Gespräche zur Schulung oder zur Qualitätssicherung mithören. Die befugte Person sitzt neben dem gesprächsführenden Agenten. Das Mithören ist dem Anrufenden vorher anzukündigen.

## **§ 10**

### **Zugriffsberechtigungen**

Die auf das System zugriffsberechtigten Funktionen werden im Pro Center Management hinterlegt.

## **§ 11**

### **Kontrolle der Dienstvereinbarung**

Zugriffe auf personenbezogene Daten werden protokolliert.

**§ 12**  
**Sonstige Gespräche**

1. Es ist **nicht** gestattet, von den einzelnen Nebenstellen private Telefongespräche zu führen.
2. Private Gespräche können von einem im ACD-Raum stehenden separaten Telefonendgerät geführt werden. Zur Einleitung eines Privatgespräches sind die Ziffern 90 vorzuwählen.

Das Privatgespräch ist wie folgt handschriftlich in einer Telefonliste einzutragen:

→ Datum, Anfangszeit, Zielrufnummer (ohne die letzten drei Ziffern), Name des Gesprächführenden, Unterschrift.

Privatgespräche werden monatlich abgerechnet.

**§ 13**  
**Schlussbestimmungen**

1. Diese Dienstvereinbarung tritt am 06.06.2005 in Kraft.  
  
Sie kann erstmals zum 31.12.2006 mit einer Frist von 3 Monaten und zum Jahresende gekündigt werden.
2. Alle in dieser Dienstvereinbarung genannten Anlagen sind Bestandteil dieser Dienstvereinbarung.
3. Änderungen und Erweiterungen des ACD setzen ein erneutes Beteiligungsverfahren des Personalrats nach dem LPVG voraus.

**Heidelberg, den 17.06.2005**  
**Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg**

**Heidelberg, den 17.06.2005**  
**Personalrat der Universität Heidelberg**

---

Professor Dr. Dr. h.c. Peter Hommelhoff  
Rektor

---

Gerd Apfel  
Vorsitzender