

## Wo liegen die "Knackpunkte"?

Die nachfolgende Übersicht soll eine schnelle erste Orientierung ermöglichen, welche Themen durch bestimmten **Arten von IT-Systemen** aufgeworfen werden.

1. Arbeitszeiterfassungssysteme
2. Zutrittskontrollsysteme
3. Personaleinsatzplanungssysteme
4. Personaladministrations- und -abrechnungssysteme
5. Betriebsdatenerfassung, Leistungsdatenerfassung
6. Data Warehouse (SAP: "Business Intelligence")
7. Workflowsysteme
8. Telefonsysteme
9. Anrufverteilsysteme (automatic call distribution - ACD), Call Center
10. Internet und Email

## 1. Arbeitszeiterfassungssysteme

- Erfassen Kommt- und Geht-Zeiten
- Verarbeiten oft auch Fehlzeiten
- Erfassen z. T. auch Pausen
- Häufig mit Funktionen zur Personaleinsatzplanung (s. u.) verbunden (WFM = Workforce Management)

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Regelung des Datenkatalogs (u. a. Abwesenheitsgründe)
- Regelung der Auswertungen (u. a. Fehlzeitenlisten)
- Regelung der Zugriffsrechte
- Regelung der Schnittstelle zum Personalabrechnungssystem: Übertragung der Einzelbuchungen oder aggregierte Werte?

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Anbringung und Bedienung der Terminals (Wo beginnt die Arbeitszeit?)
- Verfahrensweisen bei Buchung und bei Abwesenheit
- Umgang mit dem Zeitausweis

## 2. Zutrittskontrollsysteme

- Türöffnung prüft die Zutrittsberechtigung anhand eines Ausweises
- Manchmal kombiniert mit Zeiterfassung und/oder Zugangsberechtigung für IT-Anwendungen
- Können die Betätigung aufzeichnen und im Extremfall den Aufenthaltsort von Mitarbeitern darstellen oder Bewegungsprofile erstellen

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Verzicht auf Aufzeichnung bzw. Regelung des Umfangs der Aufzeichnung von Daten
- Regelung der Bedingungen, unter denen Auswertungen zulässig sind, ggf. Art und Umfang der Auswertung
- Verfahrensweisen und Berechtigte für den Zugriff

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Umgang mit der Ausweiskarte
- Verfahren und Inhalt bei der Ausweiserstellung
- Ausweiserückgabe

### 3. Personaleinsatzplanung

- Plant den Einsatz von Mitarbeitern in Schicht- oder Dienstplänen
- Manchmal kombiniert mit Zeiterfassungssystemen
- Berücksichtigen Kriterien wie Arbeitsanfall (Kapazitätsbedarf), Qualifikationen und vertragliche Arbeitszeit der Mitarbeiter/innen

#### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Katalog der verarbeiteten Mitarbeiterdaten
- Insbesondere: Werden Ist-Zeiten verarbeitet?
- Ggf. Auswertungen, Zugriffsrechte und Schnittstellen

#### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Verfahrensfragen der Schicht-/Dienstplanung, z. B. Fristen für die Bekanntgabe, Fristen für Wünsche der Mitarbeiter
- Berührt i. d. R. weitergehende Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats, z. B. bzgl. Arbeitszeit, Genehmigung des Schichtplans

### 4. Personaladministrations- und -abrechnungssysteme

- Verarbeiten große Mengen von Mitarbeiterdaten
- Neben Stammdaten (Adresse, Gehaltsgruppe, etc.) auch Bewegungsdaten (Überstunden, Fehlzeiten, Pfändungen etc.)
- Neben gesetzlich und tarifvertraglich erforderlichen Verarbeitungen gibt es meist auch andere, z. B. Qualifikationen und Beurteilungen.

#### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Regelung des Datenkatalogs, evtl. differenziert nach Sensitivität
- Regelung der Auswertungen
- Regelung der Zugriffsrechte
- Regelung der Schnittstellen

#### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Org. Auswirkungen im Wesentlichen in der Personalabteilung
- z. B. Einrichtung von Call Centern (SAP: "Employee Interaction Center" - EIC), oft verbunden mit Verlagerung/Outsourcing

## 5. Betriebsdatenerfassung, Leistungsdatenerfassung

- Erfasst werden Daten über die Aufwendung von Ressourcen, insbes. von Arbeitszeit, für bestimmte Zwecke (z.B. bei Instandhaltung und Kundenservice)
- Z. B. aufgewendete Arbeitszeit für ein bestimmtes Projekt oder einen bestimmten Kunden oder für eine bestimmte Reparatur
- Häufig verbunden mit speziellen Datenerfassungsgeräten (MDE, PDA, Laptop)

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Zweck, Inhalt und Umfang der Erfassung von mitarbeiterbezogenen Daten
- Insbesondere Zeitgenauigkeit (z. B. volle Stunden) und Erfassungsmodalitäten (Wann muss Leistung eingegeben werden?)
- Anonymisierung und Aggregation der Daten (keine Mitarbeiter-Daten im Controlling)
- Auswertungen, Zugriffsberechtigungen, Schnittstellen

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Auswirkungen der Umverteilung der Datenerfassung
- Verfahren bei Qualitätssicherung und Freigabe der Daten

## 6. Data Warehouse (SAP: Business Intelligence)

- Führt Daten aus unterschiedlichen Anwendungen für übergreifende Auswertungen zusammen
- Stellt flexible Auswertungstechniken bereit, mit denen Benutzer eigene Auswertungen definieren und im Datenbestand recherchieren können (OLAP)
- Ist im Falle von SAP BI bereits mit einer großen Zahl von Standardauswertungen bestückt

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Verbot des Exports mitarbeiterbezogener Daten in ein Data Warehouse, Pseudonymisierung/Aggregation
- Alternativ: Regelung der Auswertungen und Zugriffsrechte, insbesondere Verbot benutzerdefinierter Auswertungen

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Automatisierte Verteilung von Berichten im Betrieb
- Zugang des Betriebsrats zu ermittelten wirtschaftlichen Kennzahlen

## 7. Workflowsysteme

- Steuern arbeitsplatzübergreifend die Bearbeitung von Vorgängen
- Legen dem Bearbeiter die von ihm zu bearbeitenden Vorgänge vor
- Häufig gekoppelt mit Dokumentenverwaltungssystemen (papierlose Vorgangsbearbeitung)
- Überwachen Bearbeitungs- und Wartezeiten

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Umfang der Aufzeichnung von Bearbeitungsdaten
- Verbot der Mitarbeiter-bezogenen Auswertung
- Ausnahmen und Zugriffsrechte für Sonderfälle

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Häufig mit einer weitgehenden Reorganisation der Abläufe und Zuständigkeiten verbunden

## 8. Telefonsysteme (Cisco: "Unified Communications")

- Stellen Sprachverbindungen über das Telefonnetz oder über Datenleitungen (VoIP) her
- Zeichnen Verbindungsdaten auf, u. a. für Gebührenabrechnung
- Vermitteln ggf. auch komplexere Kommunikationsformen wie Videotelefonie, Konferenzschaltungen und Chat

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Umfang der Aufzeichnung von Verbindungsdaten
- Anonymisierung von Verbindungsdaten für Gebührenausswertungen
- Ggf. Verfahren für die Aufklärung von Missbrauch
- Administration und Zugriffsrechte
- Verbot von Aufzeichnungen, Mithören, Raumüberwachung etc.

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Umgang mit Privatgesprächen
- Umgang mit besonderen Leistungsmerkmalen (Konferenz, Lauthören etc.)

## 9. Anrufverteilungssysteme (Automatic Call Distribution ACD), Call Center

- Steuern die Verteilung von Anrufen in einem Call Center (Zusatzfunktion zum Telefonsystem)
- Erfassen Daten über die Verfügbarkeit und das Telefonverhalten der Call Center Agenten
- Ermöglichen das Zu-/Abschalten zusätzlicher interner oder externer Agenten in Abhängigkeit vom Anrufaufkommen
- Beinhalten in einigen Fällen auch eine Komponente zur Personaleinsatzplanung

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Rückzumeldende Stati der Agenten (bereit, telefoniert, Nachbearbeitung, Pause, Rückfrage...)
- Verknüpfungen mit den Verbindungsdaten und mit anderen IT-Anwendungen (CTI)
- Aggregation und Anonymisierung der Daten
- Auswertungen und Zugriffsrechte für Agenten, Anzeigetableaus und Call Center Leitung
- Mithören und Aufzeichnen von Gesprächen

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Mischarbeit und Pausen im Call Center
- Zu-/Abschalten von Mitarbeitern ins Call Center
- Heimarbeit und Outsourcing
- Arbeitszeit und Personaleinsatzplanung

## 10. Email und Internet

- Wegen der Verbindung zum Internet werden diese Dienste technisch besonders gegen Viren- und Hackerangriffe gesichert.
- Dabei kommt es zu einer Vielzahl von Protokollierungen.

### Regelungsbedarf MA-Datenschutz:

- Umfang der Protokollierung
- Beschränkung des Zugriffs auf Administratoren zur Aufrechterhaltung des technischen Betriebs
- Verfahren zur Aufklärung schweren Missbrauchs
- Zugriff zu Postfächern, Vertretungsregelung
- Email-Archivierung

### Regelungsbedarf organisatorische Auswirkungen:

- Umgang mit privaten Emails
- Private Internet-Nutzung
- Verbot bestimmter Nutzungen aus ethischen oder sicherheitstechnischen Gründen
- Nutzung von Internet und Email durch den BR