

Digitale Arbeitswelten: Praxisbericht aus der Dienstleistung



Karl-Heinz Brandl
Bereichsleiter Innovation und Gute Arbeit
ver.di Bundesverwaltung Berlin



GUTE ARBEIT
Die **ver.di** Initiative

WAS INTELLIGENTE MASCHINEN SCHON KÖNNEN: **PSYCHOANALYSE**

Frankfurter Allgemeine

Persönlichkeitsanalyse Deine Sprache verrät dich

Wie fleißig ist dieser Bewerber? Lügt der Versicherte, der einen Schaden meldet? Eine Software hilft Firmen, solche Fragen zu beantworten. Genial – und unheimlich. Ein Selbstversuch.

20.05.2015, von [Katrin Hummel](#)



**Firma Psychoware mit
Analyseprogramm Precire**

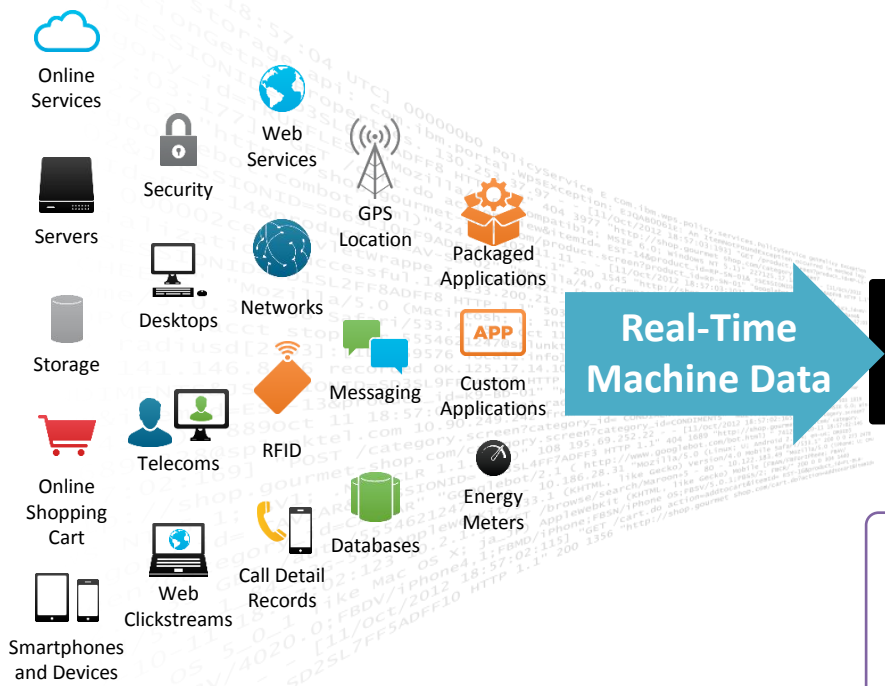
Objektiver als Psychologen





„Was sie geschafft haben: anhand einer Sprachaufzeichnung von wenigen Minuten Dauer ein Persönlichkeitsprofil eines Menschen zu erstellen, das zu neunzig Prozent an das herankommt, was Psychologen mit verschiedenen Testverfahren in tagelanger Arbeit herausfinden, wenn sie diesen Menschen nach allen Regeln der Kunst auseinandernehmen.“



| | |
|-----------------|---|
| Geschäftsmodell | Personalabteilungen dabei unterstützen, Anzeichen von Stress und Überforderung früh zu erkennen |
| Zielmarkt | Großbritannien Anwaltskanzleien, Wirtschaftsprüfern und Telekommunikationsunternehmen |
| Testfeld | Deutschland Testläufe in einigen Firmen |
| Basis | Jawbone und Fitbit - Fitness-Armbänder |
| Problem | Arbeitgeber Echtzeit-Zugriff auf Gesundheitsdaten |
| Mitläufer | Krankenkassen regen ihre Mitglieder dazu an, Fitness-Tracker einzusetzen. |
| Next steps | App, die Gemütszustand überwacht. |
| Rechtfertigung | Es gehe nicht darum, nicht-belastbare Mitarbeiter auszusortieren. Vielmehr sollten mit den von der App aggregierten und anonymisiert gelieferten Daten Problemfelder identifiziert werden. |
| Schrittmacher | In den USA lassen bereits Konzerne wie BP oder Yahoo die Schritte ihrer Mitarbeiter zählen. In Deutschland haben Opel, SAP oder IBM entsprechende Programme, aber keinen Zugriff auf persönliche Daten. |

Solution: Splunk, The Engine For Machine Data



-  **References** – Coded fields, mappings, aliases
-  **Dynamic information** – Stored in non-traditional formats
- Environmental context** – Human maintained files, documents
- System/application** – Available only using application request
-   **Intelligence/analytics** – Indicators, anomaly, research, white/blacklist

Aufbau eines Big Data Systems

- Anlasslose Erhebung aller Daten ("Forwarder")
- Speicherung für beliebige Auswertung ("Indexer")
- Beliebig = alle Daten können auf alle anderen bezogen werden
- Auswertung durch frei definierbare Suchanfragen und auch durch ad hoc Anfragen
- Gruppierung in Reports und grafische Darstellung
- Aggregierte Darstellung in "Dashboards"
- Jederzeit Nachvollziehbarkeit bis auf den Einzelfall ("Drilldown")
- Kennzeichnend für die Beliebigkeit ist das Lizenzmodell, bezahlt wird nach **Datenvolumen**:
 - "The company recently made the strategic decision to scale up its data collection volume from 250 GB to 2.8 TB per day"
 - = 28 MB pro Mitarbeiter täglich
 - (100 000 MA als Basis)

E2E-DIGITALISIERUNG MIT ELIZA, DEM DIGITALEN ASSISTENTEN DER DT

eLIZAs Ziele

- Der **intelligente** digitale Assistent der DT...
- ... der unseren Kunden wie im **persönlichen Gespräch** hilft...
- ... und Potential **weit über Kundenservice** hinaus bietet



eLIZAs Konzept

- Auf jedem **Gerät**
- Über jeden **Kanal** (geschrieben, gesprochen...)
- Hört zu, lernt von unseren Kunden – und **handelt** für sie

Praxisbeispiel CallCenter: vom QM zu BPM



Warum wird angerufen?

- Etwas kaufen
- Etwas abstimmen
- Etwas zu lernen
- Um zu kündigen



Call Metrics

- Warteschleife
- Anzahl von Transfers
- Durchschn. Bearbeitungszeit
- On Hold Zeit



Der Agent

- Prozesseinhaltung
- Cross-sell Fähigkeiten
- Thema auf den Punkt
- Freundlichkeit
- Stimmverhalten
- Produktidentifizierung



Kunde

- Zufriedenheit
- Kauft das Produkt
- Kundensicherung



Organisation

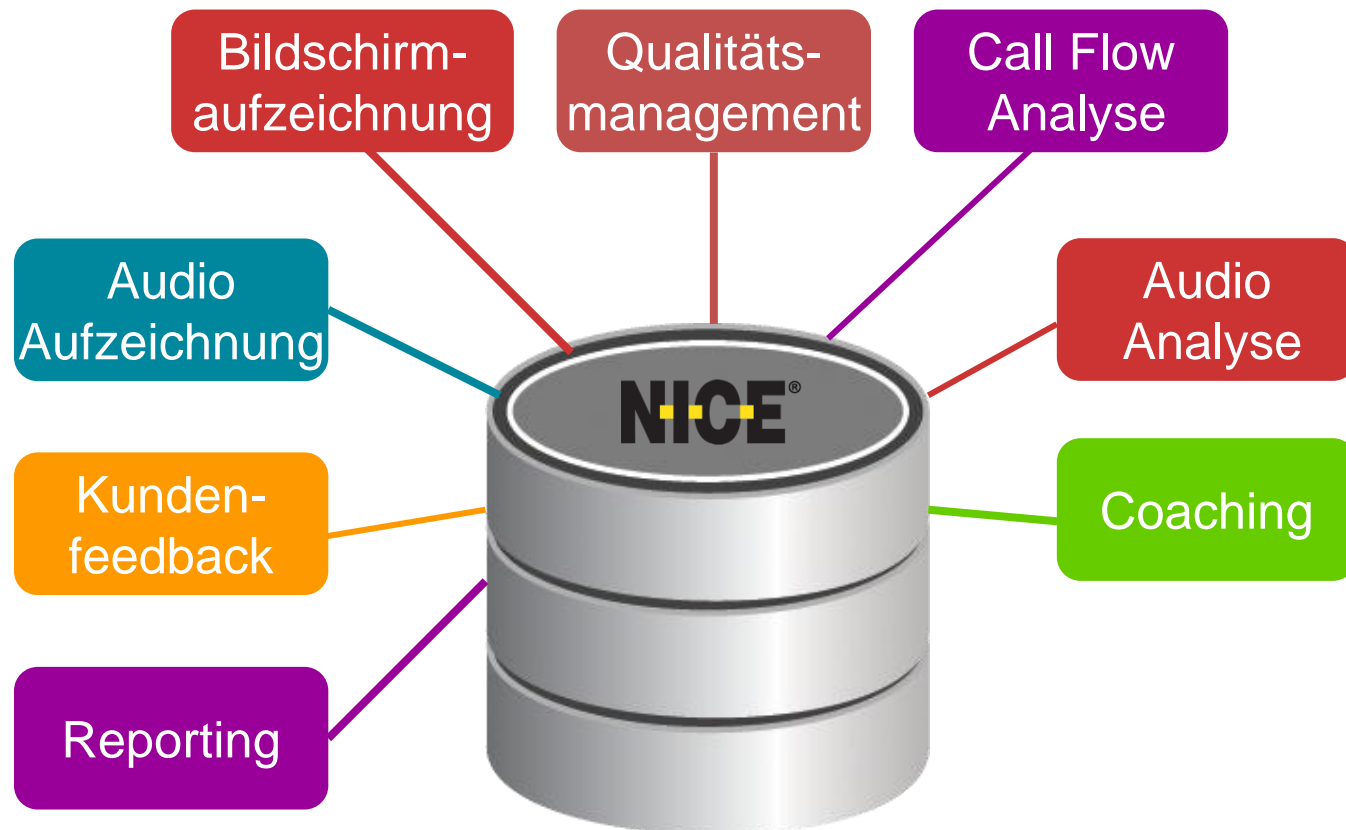
- Lieferzeit wird eingehalten
- Umsetzung wie versprochen
- Erfüllt die Erwartungen

Quality Monitoring

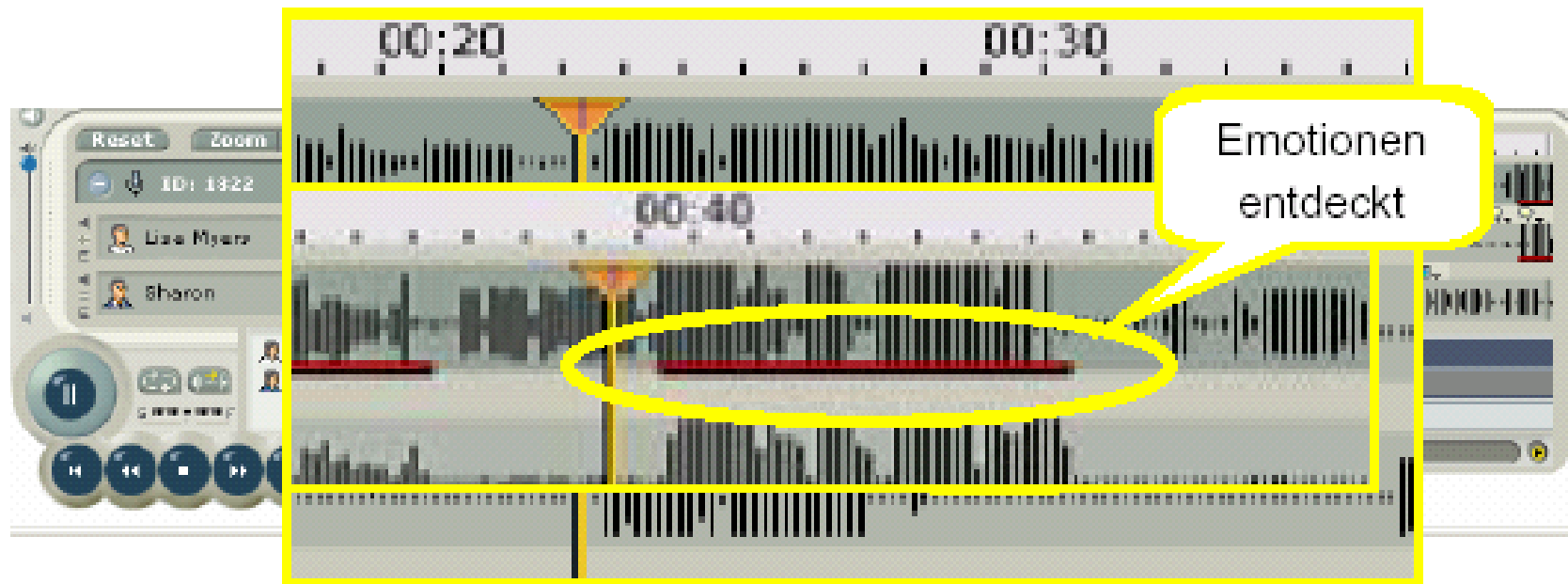
Customer Experience Management

Business Performance Management

Bestandteile des BPM

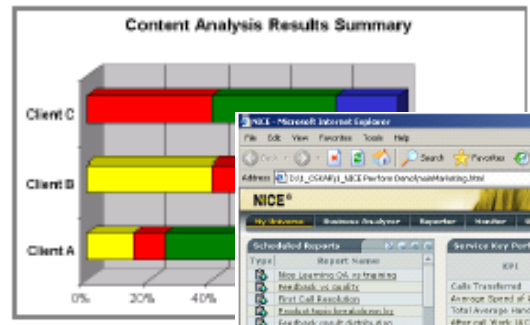
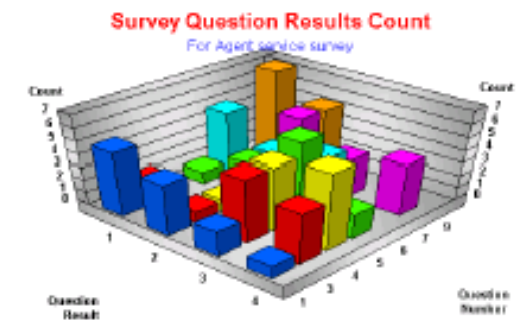


Audio Analyse



Reporting

NicePerform – Reporter: Nahezu unbegrenzte Scorecard-Darstellung

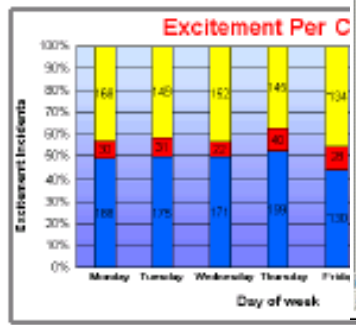
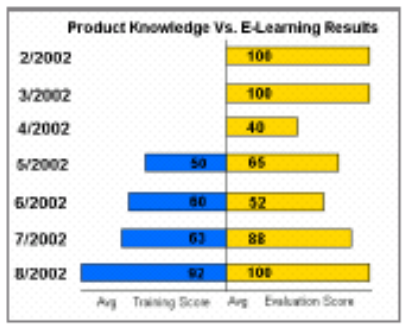


Service Key Performance Indicators (KPI)

| KPI | Actual | Target | Variance |
|---------------------------|--------|--------|----------|
| Calls Transferred | 34.4% | 32.1% | -2.3% |
| Average Speed of Answer | 29.59 | 29.53 | -0.04% |
| Total Average Handle Time | 420.21 | 420 | -0.02% |
| Average Call Wait | 105.26 | 108 | -2.74% |
| Percent calls on hold | 24.37% | 21.74% | 2.63% |
| Abandoned Calls | 2.40% | 3.00% | -0.60% |

Business Performance Management

| Category | Service Excellence | Marketing Effectiveness | Sales Efficiency |
|---------------------|--------------------|-------------------------|------------------|
| Gray Swan Promotion | 64% | 67% | 60% |
| White Swan Campaign | 64% | 67% | 70% |
| Take Two Campaign | 60% | 67% | 77% |
| BigStar Promotion | 77% | 61% | 63% |





Breslau: automatisiertes Lager
7 Lager in Großbritannien entstehen



Picking Challenge 2016 in Leipzig
„Ein Roboter für das Picking muss viele Fähigkeiten besitzen. Das gesuchte Objekt muss korrekt erkannt, richtig angefasst und sicher abgelegt werden. Dafür werden visuelle, taktile und haptische Wahrnehmungsfähigkeiten sowie umfangreiche Handhabungsfähigkeiten benötigt“, beschreibt Joey Durham von Amazon Robotics die Herausforderung des Wettbewerbs. Quelle: Ulrich Eberl: Smarte Maschinen



Vision: Paketauslieferung per Drohne

Branche



Gesundheit



Staat

Wahrnehmungen

- Teliagnostik
- Data-Analytik in Kassendaten und Leistungsabrechnungssystemen
- Telekooperationen
- netzgestützte Selbstdiagnostik und Expertensysteme
- „Pflegeroboter“?
- Alltagssensorik weckt Begehrlichkeit

- Kontrollpotenziale gegenüber Bürgern und Beschäftigten
- digitale Zentralisierungs- und Verlagerungsfähigkeit
- Normsetzung in entgrenzter digitaler Gesellschaft

Erfahrungen

- elektronische Gesundheitskarte
- DRG-Systeme
- elektronische Leistungsdokumentation

- elektronischer Personalausweis
- Digitalisierung von Akten
- Diskussion um Online-Wahlen

Branche



Verkehr/
Logistik



Finanzen/
Versicherungen

Wahrnehmungen

- Uber
- Verkehrsrückgang durch 3-D-Druck und -steigerung durch Online-Einkäufe
- selbstfahrende Fahrzeuge
- fahrerlose U-Bahnen, Carrier Magnetschwebbahnen
- "Schwarmlogistik"
- M2M-Kommunikation
- vollautomatische Terminals

- FinTech's oder Digitalbanken
- Online- und Ad-hoc-Versicherungen
- Datenbasierte Individualangebote
- Crowdfunding
- Vergleichsportale
- Safaricom-Zahlungsabwicklung
- Hochfrequenzhandel
- elektronische Währung
- Blockchain

Erfahrungen

- RFID
- Tracking- und Tracing-Systeme

- 50 % Onlinebanking ↑
- bargeldloser Zahlungsverkehr ↑
- Automatenfilialen ↑

Branche



Medien



Telekommunikation

Wahrnehmungen

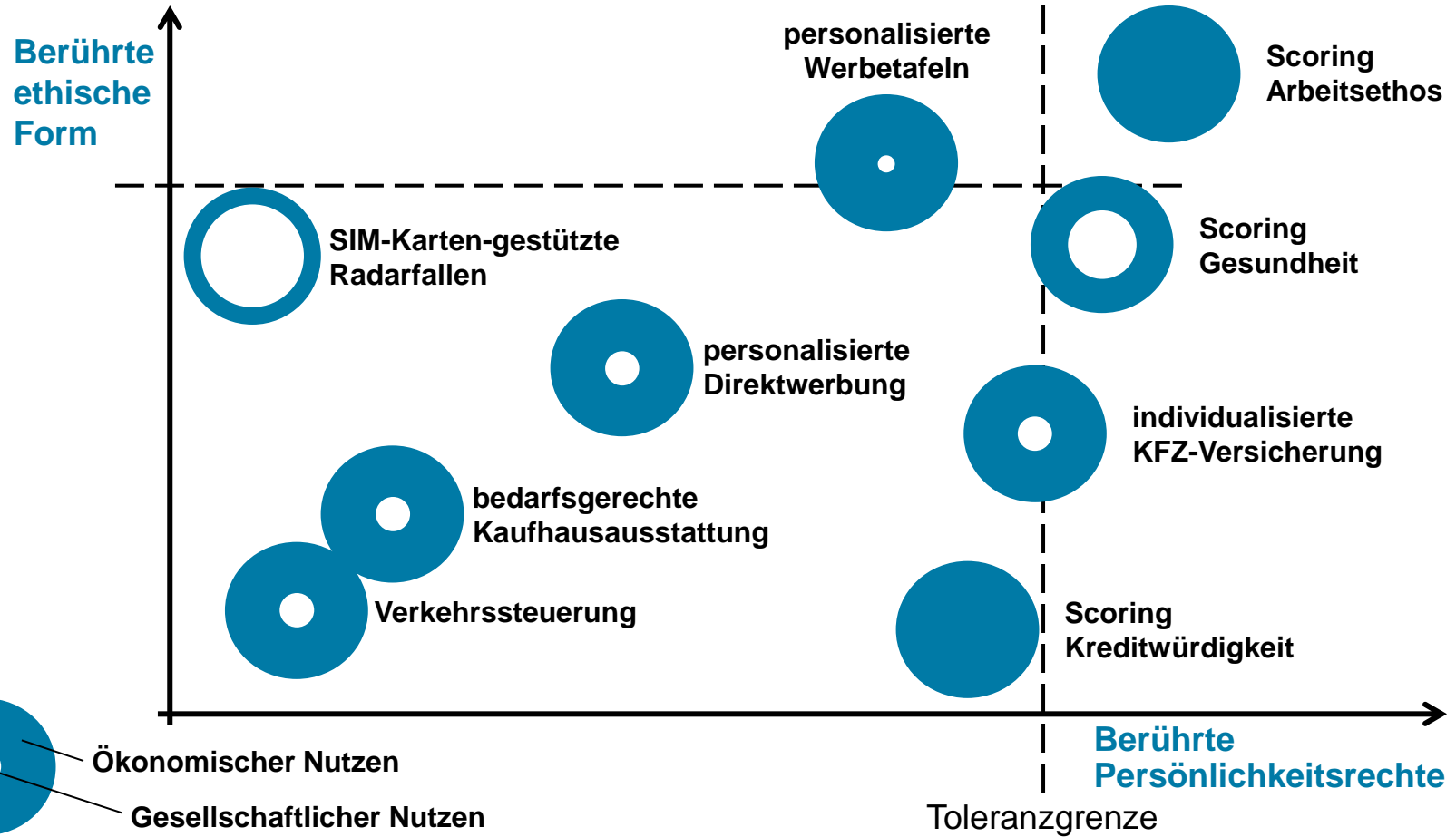
- digitale Transformation
- Entmaterialisierung von Medienprodukten (Tolino, Kindle, Spotify)
- Flat-Kultur, Content-Plattformen
- Urheberrechtskonflikte
- Marktmacht von Amazon und steigende Bedeutung der Buchpreisbindung
- Nutzer gehen online
- Suche nach adäquaten Verwertungsmodellen

- All-IP-Netze, Tod des Analogen
- transnationale Netzstrukturen
- Virtualisierung von Netzkomponenten
- Selbstadministralisierung der Kunden
- OTT-Wettbewerber
- steigende Verlagerungsfähigkeit in weltweiten Märkten
- Crowd-Programmierung
- digitale Reputation

Erfahrungen

- Digitalisierung des Herstellungsprozesses

- Boom der Smartphones
- digitale Vermittlung
- Boom der Smartphones und des Datenverkehrs
- Produktinnovation: Automat - Werkzeug - Medium - Begleiter - Prophet



WIRKUNGSKATEGORIEN



- Digitale Entgrenzung
Immer online, immer erreichbar?
- Digitale Kontrolle:
Wer verfügt über die Daten und wozu?
- Digitale Prekarisierung:
Kann man von seiner Arbeit anständig leben?
- Digitale Automatisierung:
Was wird aus den Jobs?

- Beschaffungswirksame Innovation fördern!
- Qualifizierung forcieren!
- Gesundes Arbeiten ermöglichen!
- Persönlichkeitsrechte schützen!
- Freiräume für mehr Arbeits- und Lebensqualität erschließen!
- Mitbestimmung modernisieren!
- Neue Arbeitsformen sozial gestalten!

LOTHAR SCHRÖDER
**Digitale Arbeit bedarf der Humanisierung
– einige Vorschläge für die Praxis**

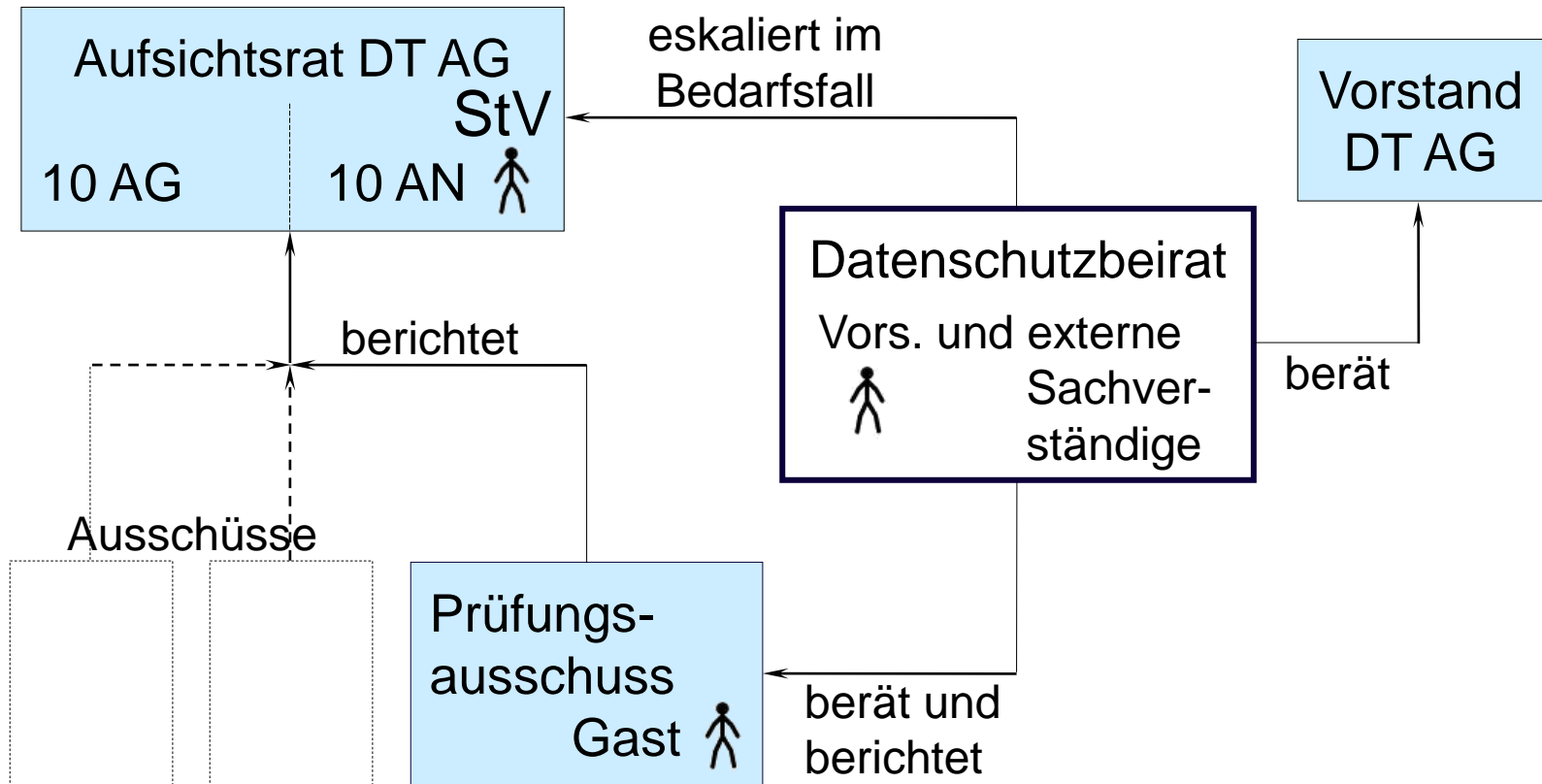
*Interfaze mit »Kabelschlure« zum »Mittelpunkt«, Verkürzungstafel gegen »Gebäude« – für 20 Meter mobile
Telekommunikation: Das ist nicht einmal 20 Jahre her. Die Digitalisierung prägt innerliche Alltags-
and Arbeitswelten. Viele Beschäftigte haben den rasanten Wandel »überlebt« und können sich nicht
mehr vorstellen: Was für ohne E-Mail, Smartphone und Co. Gesucht werden Ansätze zum Gestalten
guter Arbeitsbedingungen unter veränderten Bedingungen. Für Lothar Schröder sind maßgebliche
Kriterien hierbei das Eindringen der Prekarisierung und der Entgrenzung der Arbeit, Förderung der
Kompetenzen und der Selbstbestimmung der Beschäftigten sowie Ausbau der Mitbestimmungsrechte.*



GUTE ARBEIT
Die **ver.di** Initiative

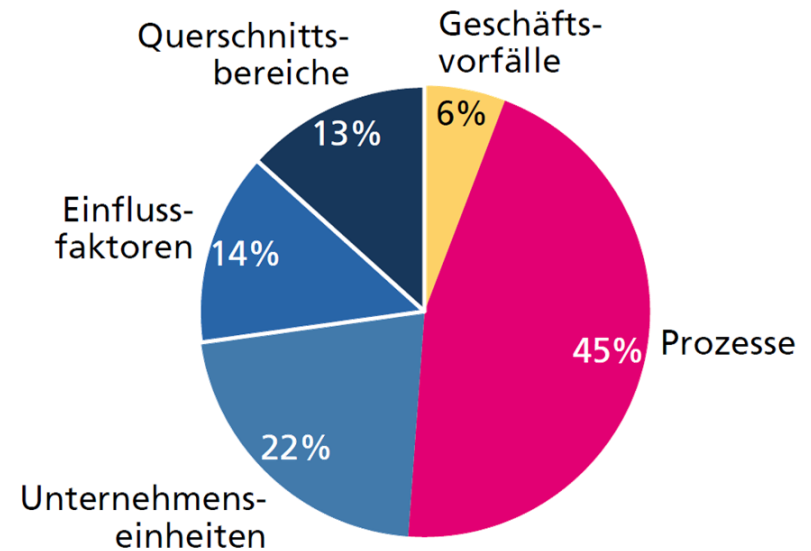


Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft



bisherige Themen:

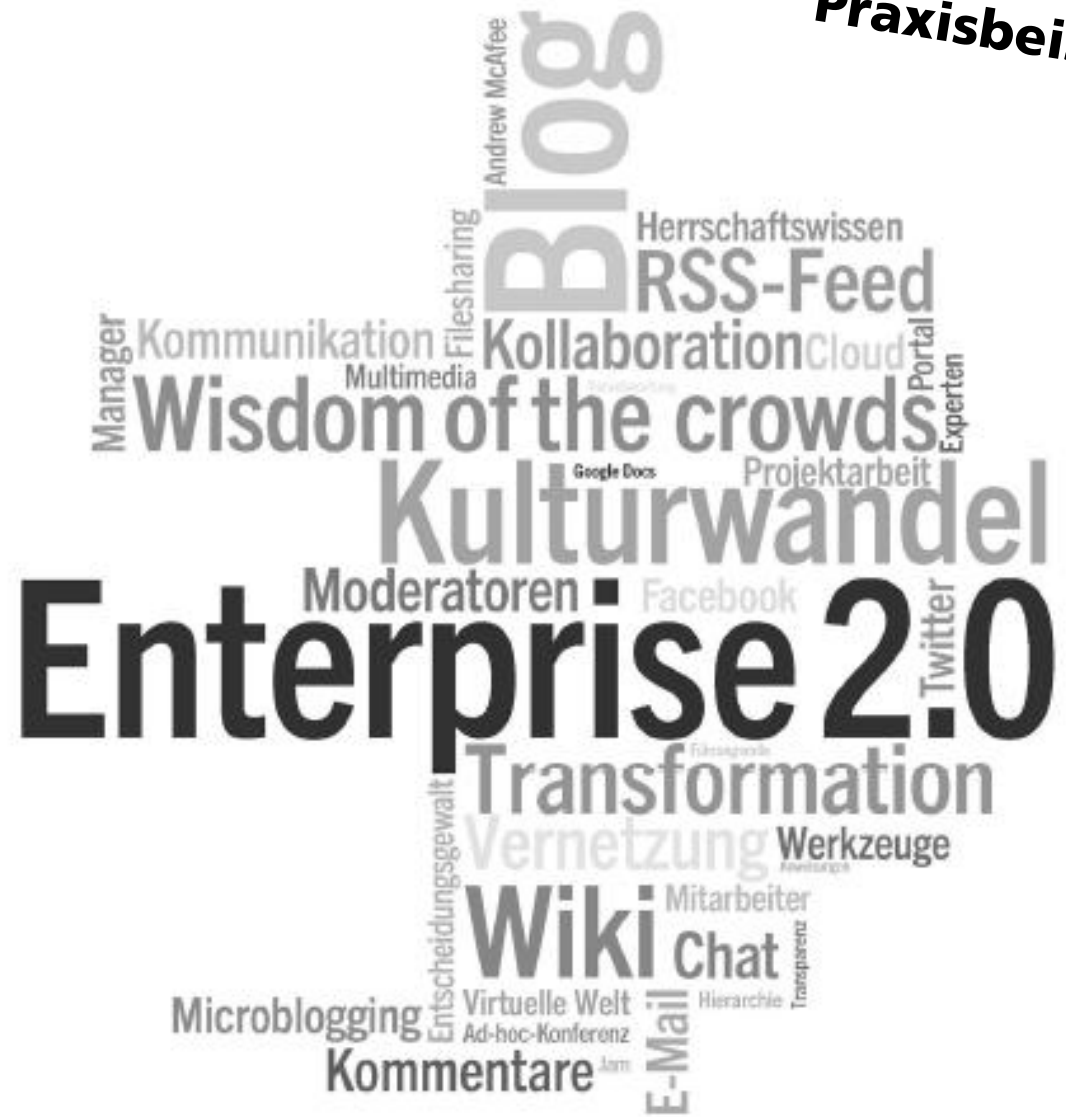
- Bespitzelungsaffäre
- Screening Mitarbeiter
- Datenschutzorganisation
- Konsequenzen aus Vorfällen
- Organisation Konzernsicherheit
- Kundendatenschutz
- Datenschutzaudits
- Mitarbeiterdatenschutz
- Struktur Datenschutzbericht
- technisch-organisatorische Schutzvorkehrungen



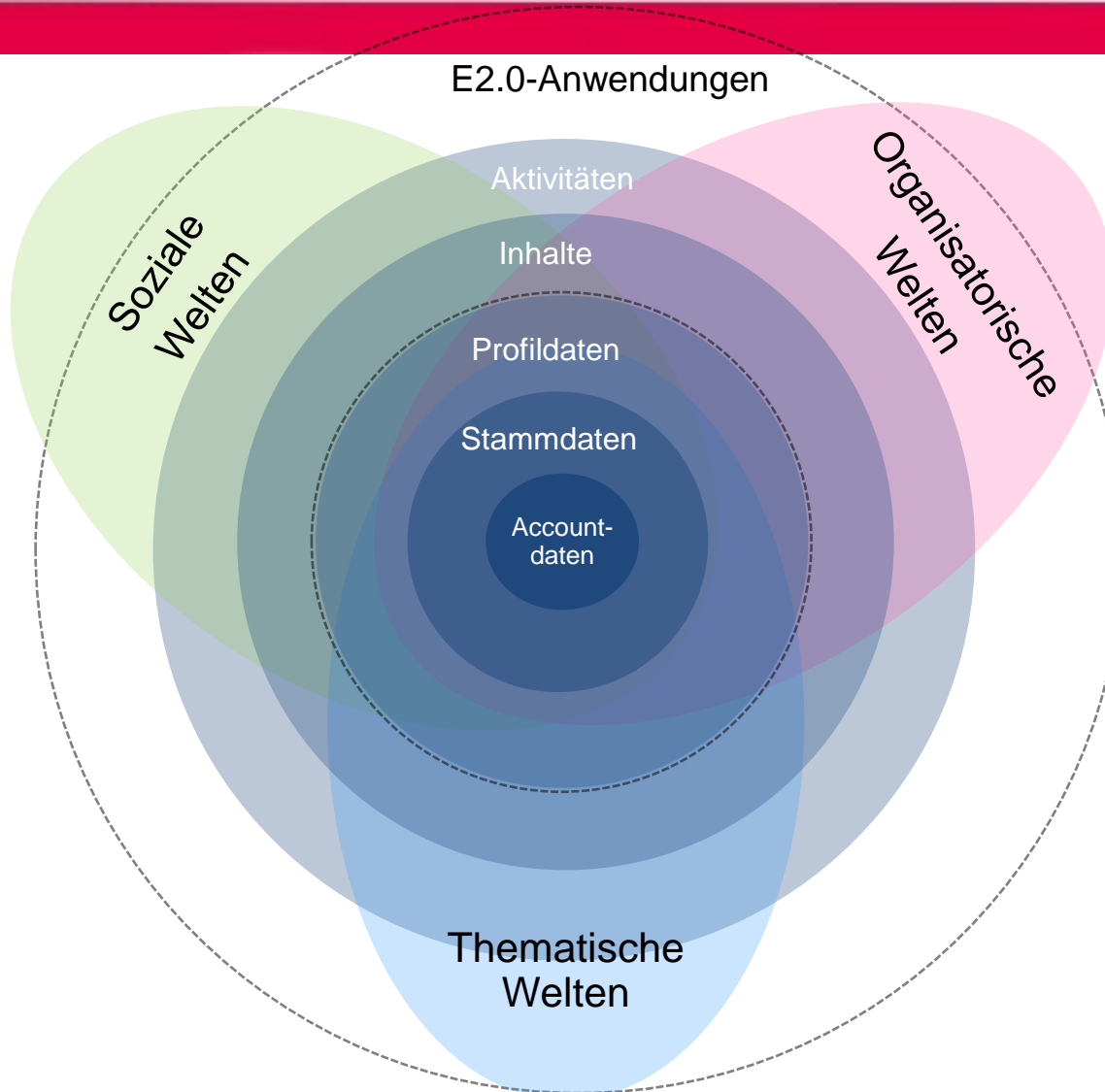


GUTE ARBEIT
Die **ver.di** Initiative

Praxisbeispiel



Vereinte
Dienstleistungs-
gewerkschaft



Nutzer der E 2.0 Anwendungen bewegen sich in unterschiedlichen Welten:

Soziale Welten

- Meine Kollegen und deren Kollegen
- Meine Kollegen
- Meine Freunde
- Ich

Organisatorische Welten

- Das Unternehmen
- Mein Bereich
- Meine Abteilung
- Meine Ansprechpartner
- Meine Arbeitsgruppe/Gremium
- Ich

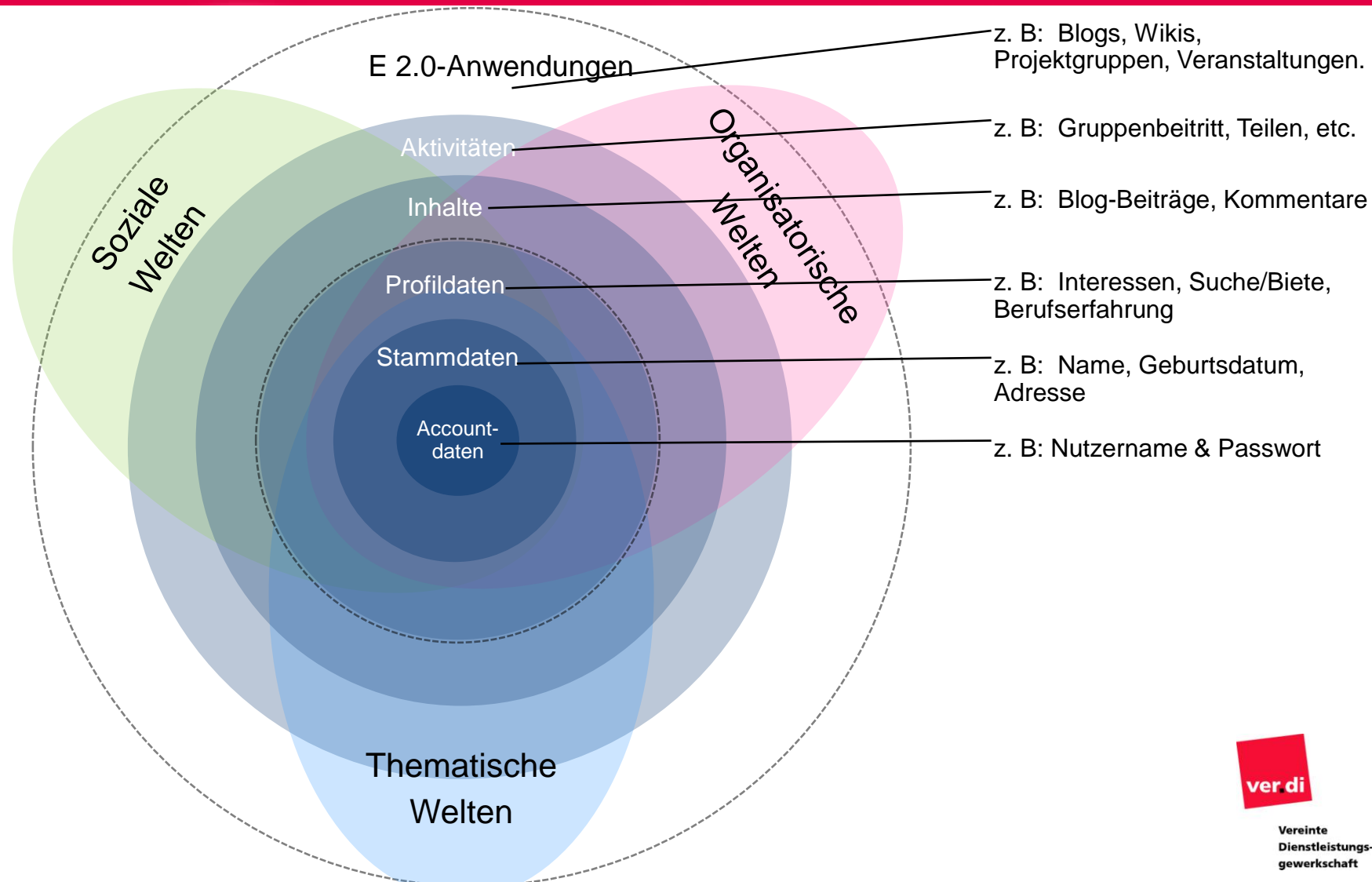
Thematische Welten

- Themen- und Interessengruppen
- Gleichgesinnte
- Themencommunity
- Ich

Dies hat Einfluss auf die Zugriffrechte bzw. Sichtbarkeit von Nutzerinhalten durch andere. Zugriffe und Sichtbarkeit von sozialen und organisatorischen Welten können vom Nutzer beschränkt werden, Zugriffe und Sichtbarkeit von organisatorischen Welten können vom Arbeitgeber definiert werden.



Weltenmodell - Daten



Betriebsvereinbarung

Präambel

Beschreibung E 2.0

Geltungsbereich

Personenbezogene Daten der Beschäftigten

Berechtigungskonzept

Schnittstellen personenbezogene Daten von Beschäftigten

Leistungs- oder Verhaltenskontrolle

Umgang mit Änderungen der E 2.0 Systeme

Rechte der Betriebsräte /SchwbV

Schlussbestimmungen

Prinzipien – Transparenz und Eigenverantwortung

E 2.0 versteht sich als Plattform für Zusammenarbeit und sozialen Austausch im Unternehmen. Daraus folgt:

- Es gibt keine anonymen Beiträge.
- Der Klarname (Vorname, Name) wird bei allen Aktivitäten verwendet, Benutzername dient nur zum Einloggen.
- Der Nutzer geht eigenverantwortlich mit seinen Aktivitäten und Inhalten um. Sollen bestimmte Inhalte und Aktivitäten nicht für jeden sichtbar sein, müssen sie in einem geschlossenen Dienst erstellt werden.
- Die Profile sind generell für jeden zugänglich, und sind über die Suche recherchierbar (z. B. Expertise und Interessen), welche Profil-Daten für wen angezeigt werden, kann der Nutzer einschränken.
- Die Nutzer der E 2.0-Systeme haben die Möglichkeit, wahrgenommenes Fehlverhalten an entsprechenden Stellen zu melden.

Prinzipien – Datenschutz

Datenschutz hat hohe Priorität.

- Es werden stets nur Daten angezeigt, die der Nutzer zur Erfüllung der Aufgaben benötigt.
- Vorgesetzte sehen die selben Daten wie ihre Mitarbeiter.
 - Was Vorgesetzte und Kollegen sehen, ist für den Nutzer stets transparent, da er eigene Einstellungen macht, bzw. bewusst in offenen oder geschlossenen Diensten arbeitet.
- Auswertungen zur allgemeinen Nutzung der Systeme erfolgen anonymisiert.
- Erweiterten Datenzugriff besitzen nur die Admins (im Rahmen ihrer Aufgaben), die sich per besonderer Vereinbarung zum vertraulichen Umgang verpflichten. Admins werden besonders in Datenschutz und Netiquette geschult.

- Der Betriebsrat hat gem. § 80 BetrVG ... **darüber zu wachen, dass die zugunsten der Arbeitnehmer geltenden Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen eingehalten werden.**
- ... gemäß § 87 Abs. 1, Nr. 6 BetrVG **Mitbestimmung** bei der Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen.
- § 75 Abs. 2 BetrVG verpflichtet Arbeitgeber und Betriebsrat auf das **„informationelle Selbstbestimmungsrecht“** für die Beschäftigten im Betrieb (... die freie Entfaltung der Persönlichkeit der im Betrieb beschäftigten Arbeitnehmer zu schützen und zu fördern)



Vorbeugende Wirkungen

§ 87 Abs. 1 Nr. 7
Verhütung von Arbeitsunfällen
und Berufskrankheiten
(Mitbestimmung)

§ 87 Abs. 1 Nr. 8
Verwaltung von Sozialeinrichtungen
(Mitbestimmung)

§ 89 Abs. 1
Bekämpfung von Unfall-
und Gesundheitsgefahren
(Beratung)

§ § 96 – 98
Berufsbildung
(Beratung – § § 96, 97; Mitbestimmung – § 98)

Einflussnahme auf die Auswirkungen von Rationalisierungen

§ 91
Änderungen von Arbeitsplätzen, Arbeitsabläufen
und Arbeitsumgebung
(korrigierte Mitbestimmung)

§ § 99 – 105
Personelle Einzelmaßnahmen (Mitbestimmung)

Einflussnahme auf die Ausgestaltung von Rationalisierungen

§ 87 Abs. 1 Nr. 1 und 6
Individuelle Verhaltens- und Leistungskontrolle
(Mitbestimmung)

§ 87 Abs. 1 Nr. 2 und 3
Arbeitszeit
(Mitbestimmung)

§ 87 Abs. 1 Nr. 10 und 11
Betriebliche Lohngestaltung
(Mitbestimmung)

§ 90
Planung von Arbeitsplätzen, Arbeitsabläufen und
Arbeitsumgebung
(Information und Beratung)

§ 92
Personalplanung
(Information und Beratung)

§ 93
Innerbetriebliche Ausschreibung
(Mitbestimmung)

§ 94
Personalfragebogen, Beurteilungsgrundsätze
(Mitbestimmung)

§ 95
Auswahlrichtlinien
(Mitbestimmung)

§ 111
Betriebsänderungen
(Information und Beratung)

§ 111 – 113
Interessenausgleich, Sozialplan,
Nachteilsausgleich bei Betriebsänderungen

Gute Unternehmenskultur und demokratische Teilhabe

Novellierung des Betriebsverfassungs- und der Personalvertretungsgesetze

Arbeits- und Gesundheitsschutz auf digitale und mobile Arbeit anpassen

Ein starker und zeitgemäßer Beschäftigtendatenschutz



DGB

Eckpunkte für die Ausgestaltung des geplanten nationalen Anpassungsgesetzes zur EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Bereich des Beschäftigtendatenschutzes sowie für ein eigenständiges Beschäftigtendatenschutzgesetz

Für das geplante Anpassungsgesetz zur DGSVO ist zwingend zu beachten, dass den Mitgliedsstaaten ein weiter Anwendungsbereich für „spezifischere“ Regelungen eingeräumt ist, sodass Anpassungen zugunsten eines höheren Schutzniveaus nationaler Regelungen zum Beschäftigtendatenschutz möglich sind. Für diese spezifischeren Regelungen gibt die DSGVO sowohl die zweckbezogenen Regelungsbereiche im Rahmen des – gegenüber den allgemeinen Regelungen engeren - Beschäftigungskontextes (Art. 88 Abs. 1) als auch inhaltliche Anforderungen an die Persönlichkeitsschutz- und Grundrechtewahrung in Bezug auf das Schutzniveau von im Beschäftigtenkontext zu treffenden besonderen Maßnahmen (Art. 88 Abs. 2) vor. Im Zuge dieser geplanten Anpassung darf es nicht zu Verschlechterungen des bestehenden Datenschutzniveaus kommen.

aktuell einige Beispiele:



- prentimo – Gestaltung von mobiler Arbeit
- cloud & crowd - Digitalisierung und neue Wertschöpfung
- diGAP - Gute agile Projektarbeit in der digitalisierten Welt
- Transwork - Transferprojekt Digitalisierung
- INA – Index Arbeitnehmerdatenschutz (in Vorbereitung)

Gesellschaftliche Debatte –Wie und für was wollen wir die neuen Potenziale der Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft wirklich nutzen?

Offene Fragen der politischen Regulierung – Datenschutz? Crowd Sourcing? Sozialversicherung? Arbeitsrecht?

Arbeitspolitische Initiative zur nachhaltigen Gestaltung auf der betrieblichen Ebene – Chancen für eine neue Humanisierung der Arbeitswelt ?!

Beteiligung der Beschäftigten – Ohne die Menschen wird es keine digitale Arbeitswelt geben

**„Wenn der Wind der
Veränderung weht,
bauen die einen
Windmühlen, die
anderen Mauern“**

Chinesisches Sprichwort

