

Auf der Tagung diskutieren Betriebs- und Personalräte mit tbs, ver.di, Wissenschaft, CCV und Politik, wie wir gute Arbeitsbedingungen und faire Bezahlung in Call- und Servicecentern durchsetzen können.

Folgende Themen besprechen wir in Vorträgen, Workshops und Fachforen:

.....
Aufwertung der Arbeit – Besser mit Tarifvertrag
.....

.....
Home-Office und mobiles Arbeiten in Bezug auf Datenschutz, Arbeitsschutz und Arbeitszeitgesetz
.....

.....
Digitalisierung und Künstliche Intelligenz: Handlungsansätze für Betriebs- und Personalräte
.....

.....
Qualifizieren für die Zukunft: neue Anforderungen in Call- und Servicecentern aufgrund der veränderten Arbeitsbedingungen
.....

Mit Expertinnen und Experten:

Christoph Schmitz (ver.di Bundesvorstand)
Prof. Dr. Wolfgang Däubler (Professor für Deutsches und Europäisches Arbeitsrecht)
Dirk Egelseer (komm. Präsident CCV)
Wolfgang Beinhauer (Fraunhofer IAO)

Anmeldung
und weitere
Informationen:
www.callcenter-tagung.de

Organisatorisches

.....

Die Tagung ist eine Veranstaltung nach § 37.6 BetrVG in Verbindung mit § 40 BetrVG sowie nach entsprechenden Regelungen des BPersVG bzw. LPersVG, MVG bzw. der MAVO.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 1.100 Euro für die Teilnahme an der Fachtagung und beinhaltet Tagungsunterlagen, Verpflegung und zwei Übernachtungen im Einzelzimmer mit Frühstück. Frühbucher zahlen nur 980 Euro bei Anmeldung bis 30. November 2020.

Der ausgewiesene Preis ist der Endpreis. Die Veranstaltung ist gem. § 22 a UStG umsatzsteuerbefreit. Die kostenlose Stornierung einer Anmeldung ist nur schriftlich bis zum 15. Januar 2021 möglich. Gerne können jederzeit Stellvertreter/innen schriftlich angemeldet werden.

Die Kosten im Überblick

- Teilnahmepreis inkl. 2 x Übernachtung und Verpflegung 1.100 Euro
- Frühbucher inkl. 2 x Übernachtung und Verpflegung 980 Euro

Veranstaltungsort und Unterkunft

DGB Tagungszentrum Hattingen
Am Homberg 44-50, 45529 Hattingen
Tel. 02324/508111

Kontakt

DGB Bildungswerk Bayern e.V.
Schwanthalerstraße 64, 80336 München
Tel. 089/55933650, seminare@bildungswerk-bayern.de
Ansprechpartnerin: Marion Kreipl

Anmeldung und weitere Informationen:
www.callcentertagung.de

Gesund, wertgeschätzt und fair bezahlt!

Fachtagung zur Zukunft der Call- und Servicecenter für Betriebs- und Personalräte
9. bis 11. März 2021 in Hattingen



Die Fachtagung Call- und Servicecenter 2021 für gesetzliche Interessenvertretungen bietet Orientierung, Handlungshilfen, kompetente Beratungserfahrung und umfangreiche Möglichkeiten zum Erfahrungsaustausch.

Dienstag, 9. März 2021

Morgens Anreise

Mittagessen

Begrüßung und Eröffnung

Frank Steinwender (TBS NRW),
Regina Zimmerling (ver.di Bundesverwaltung)

Vortrag

**Die Zukunft der Call- und Servicecenter:
Wandel durch Corona und Wertschätzung**
Christoph Schmitz (ver.di Bundesvorstand)

Einführung und Aufteilung in die Workshops

Pause

Nachmittags Teil 1 Workshops

**System-Integration in Callcentern oder:
Wo arbeite ich denn eigentlich gerade?**

**Corona und die Auswirkungen auf die Arbeit
im Callcenter**

**Interaktionsarbeit: Aufwertung und
Gestaltung der Arbeit mit Menschen im
Callcenter**

**Beschäftigtendatenschutz, Leistungs- und
Verhaltenskontrollen in Callcentern**

Vortrag

**Arbeitsschutz in Callcentern: Corona,
Auswirkungen in Service- und Callcentern.**
Hans Jörg Christoph (VBG)

Abends Abendessen

Kabarett und Come Together

Mittwoch, 10. März 2021

Morgens Organisatorisches

Vortrag

**Neue Formen der Arbeit: agil – flexibel –
mobil. Wie unterstützt die Landesregierung
Beschäftigte?**

Dr. Wiebke Lang (Referatsleiterin
Digitalisierung der Arbeitswelt,
Strukturwandel (II A 3))
Ministerium für Arbeit, Gesundheit und
Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

Kaffeepause

Teil 2 Workshops

**Offener Erfahrungsaustausch zu
verschiedenen Themen, abhängig von der
Zusammensetzung der Teilnehmer/innen –
u.a. BR-Arbeit mit und nach Corona und
Branchen Workshops**

Teil 3 Workshops

Technik in Callcentern gestalten

Gestaltung von Home Office, Mobile Arbeit

Gute Arbeit mit Tarifvertrag

**Machbarkeitsstudie für ein
Forschungsvorhaben Sonn- und
Feiertagsarbeit in sog. Callcentern**

Frau Dr. Sandra Schaffner (RWI - Leibniz-
Institut für Wirtschaftsforschung)

Mittagessen

Nachmittags

Vortrag

Kundenbindung mit Künstlicher Intelligenz?
Wolfgang Beinhauer (Frauenhofer IAO)

Kaffeepause

Teil 4 Workshops

Arbeitszeit in Callcentern gestalten

**Künstliche "Intelligenz" in der
betrieblichen Praxis**

**Gefährdungsbeurteilung psychische
Belastungen**

**Mitbestimmungsmöglichkeiten bei
permanenter Digitalisierung**

Abends Abendessen

Kamingespräch

**Internationalisierung des Marktes –
was tun Gewerkschaften global?**
Stephan Sielemann

Donnerstag, 11. März 2021

Morgens Organisatorisches

**1. Aktuelle Rechtslage: BetrVG,
Datenschutz, Arbeitsschutz**
Prof. Dr. Däubler

Pause

Podiumsdiskussion

**Welche Voraussetzungen müssen
geschaffen werden um eine bessere
Mitbestimmung in Zeiten von „Mobiler
Arbeit“, Künstlicher „Intelligenz“ und
Corona sicher zu stellen?**

Politik, Gewerkschaften,
Callcenter Verband (CCV)

Mittagessen und Abreise