

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)

**Dr. Wiebke Lang** (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen)

## 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](mailto:seminare@bildungswerk-bayern.de)  
Ansprechpartnerin: Marion Kreipl

Anmeldung und weitere Informationen:  
[www.callcentertagung.de](http://www.callcentertagung.de)

# Gute Arbeit in mobilen und digitalen Arbeitswelten!

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



Anmeldung und weitere Informationen:  
[www.callcentertagung.de](http://www.callcentertagung.de)

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