

BETRIEBS- UND DIENSTVEREINBARUNGEN

Nr. 038 · Mai 2024 · Hans-Böckler-Stiftung

MITBESTIMMTE DIGITALISIERUNG VON SERVICE- UND MONTAGETÄTIGKEITEN (2024)

Porträt über den Einsatz von Systemen zur digitalen Auftragssteuerung im Außendienst bei der TK Aufzüge GmbH

Bettina Seibold und Walter Mugler

www.betriebsvereinbarung.de

Darum geht es:

Moderne Workforce-Management-Systeme bieten umfangreiche automatisierte Möglichkeiten, um beispielsweise die Personaleinsatzplanung und Kundenaufträge in Echtzeit zu organisieren und auszuwerten. Der Gesamtbetriebsrat (GBR) von TK Aufzüge war mit einem solchen System konfrontiert.

Mit einer übergreifenden Projektgruppe, externem Sachverstand für technische Fragen und juristischer Verhandlungsunterstützung konnte der GBR verhindern, dass die Beschäftigten „gläsern“ werden. Die Betriebsvereinbarung umfasst neben dem Datenschutz, dem Verbot von Leistungs- und Verhaltenskontrolle wichtige arbeitsorganisatorische Elemente und erlaubt den Beschäftigten weiterhin Flexibilität bei der Auftragsplanung.

Wir porträtieren, wie betriebliche Vereinbarungen umgesetzt werden, und fragen nach den Hintergründen ihres Entstehens. Hierzu kommen Betriebs- und Personalrätinnen und -räte zu Wort, ebenso wie ihre Kolleginnen und Kollegen aus den Gewerkschaften.

Kontakt

Ansprechpartner/in für dieses Porträt: Nils Werner
betriebsvereinbarung@boeckler.de



Die TK Aufzüge GmbH (TKA) mit Sitz in Neuhausen auf den Fildern gehört zum Konzern TK Elevator GmbH (TKE) und ist für den Geschäftsbereich in Deutschland zuständig. Das Unternehmen TKE stellt Aufzüge, Fahrtreppen, Fahrsteige, Treppen- und Plattformlifte sowie Fluggastbrücken her. Weltweit arbeiten für TKE über 50.000 Beschäftigte, davon 1.800 bei TK Aufzüge.

TKA hat mehrere Niederlassungen mit jeweils eigenen Betriebsräten. Insgesamt arbeiten rund 1.100 Beschäftigte im Außendienst (Monteure). Die Betriebsvereinbarung wurde von einem Sonderausschuss aus sieben Mitgliedern des Gesamtbetriebsrats über einen Zeitraum von zwei Jahren verhandelt. Darüber hinaus gab es einen paritätisch besetzten Steuerkreis, in den bei strittigen Themen eskaliert werden konnte. Die GBR-Arbeitsgruppe spiegelte den Verhandlungsstand regelmäßig in den IT-Ausschuss.

1 Ziel und Strategie

Die Unternehmen der Aufzugsbranche und mit ihnen TK Aufzüge unterliegen seit Jahren einem ständigen Wandel. Die Werksstandorte wurden ins Ausland verlagert und in Deutschland verblieben überwiegend die Headquarter-Funktionen und die Feldbetreuung (Kundendienst, Wartung, Neuinstallation, Modernisierung). Parallel stieg der Anteil an digitalen Tools in den Unternehmen. Die digitale Transformation hat sich vor allem bei den Arbeitsprozessen immens beschleunigt. Digitale Services, neue Geschäftsmodelle, künstliche Intelligenz oder Datenanalytik haben die Unternehmen verändert und werden es weiterhin tun.

Die Arbeit der Beschäftigten im Neuanlagenbau und Modernisierungsgeschäft sowie im Service und Vertrieb bei TKA hat sich kontinuierlich gewandelt. Die Servicemonteure müssen einerseits körperlich hart arbeiten und oft über viele Stockwerke Werkzeuge und Ersatzteile tragen und in Aufzugsschächten anpacken (siehe auch Kapitel 3) – und dies nicht nur bei den eigenen Anlagen, sondern auch bei denen anderer Hersteller. Neben Wartungs- und TÜV-Aufträgen übernehmen sie Notfälle, kleinteilige Reparaturen und müssen gegebenenfalls eingeschlossene Personen befreien. Auf der anderen Seite ist der digitale Anteil an ihrer Arbeit hoch: Die Monteure arbeiten mit Smartphone, Tablet und Laptop und dokumentieren alle Arbeitsschritte, Arbeits- und Reisezeiten, Pausen sowie nicht auftragsbezogenen Zeiten digital. Über eine Software – ein mobiles Workforce-Management-System – auf den Tablets werden die Wartungsaufträge bereitgestellt, von den Monteuren dokumentiert und rückgemeldet. Alle Informationen zu den Anlagen und jeweils eine Risikobewertung (Risiko-Ampel) werden digital bereitgestellt (siehe Infobox in Kapitel 3).



„Auf der einen Seite ist die Arbeit und auf der anderen Seite ist die Dokumentation, was vielen Monteuren zu viel ist.“ – Gerd Lange, Betriebsratsvorsitzender



Moderne Workforce-Management-Systeme können neben der einfachen Personaleinsatzplanung auch Kundenaufträge disponieren, zum Beispiel Aufträge nach Qualifikationen zuordnen, Fahrtrouten optimieren und vollautomatisch planen sowie die Kunden in Echtzeit per E-Mail oder über ein Kundenportal informieren, wenn die Monteure das Gelände betreten, die Wartung beginnen, den Auftrag abschließen und mehr. Möglich ist beispielsweise im Rahmen der Tourenoptimierung, dass Wartungseinsätze mit Störungen so in eine Abfolge gebracht werden, dass die Beschäftigten immer auf dem kürzesten Weg zum nächsten Auftrag fahren. Außerdem sind GPS-Tracking und vielfältige Auswertungsmöglichkeiten gegeben.

Bei TKA planen die Monteure ihre Aufträge jedoch noch selbst und durch eine Betriebsvereinbarung ist das GPS-Tracking ausgeschlossen.

Die Auswärtstätigen bei TKA arbeiteten schon länger mit mobilen Endgeräten und einer Software, die die Wartungs- und Reparaturaufträge zur Verfügung stellt. Der Arbeitgeber informierte im Sommer 2021 den Gesamtbetriebsrat im Wirtschaftsausschuss darüber, dass er eine aktuellere Version der Software, eine RTS-Software (Real-Time-Synchronisation, sprich: Echtzeitdatenerfassung) einführen wolle. Diese sollte alle Daten in Echtzeit erfassen und übertragen. Zusätzlich sollten die Aufträge mit festen Vorgabezeiten in 15-Minuten-Takten abgearbeitet werden.

Dem Gesamtbetriebsrat war sofort klar, dass diese Pläne mit ihren Folgen für die Beschäftigten sehr umfangreich sein könnten und es nicht damit getan wäre, die bestehende Betriebsvereinbarung leicht anzupassen. Deshalb wurde ein externer Sachverständiger hinzugezogen, um den Sonderausschuss des GBR zu unterstützen.



„Der IT-Ausschuss macht bei uns die Themen rein softwareseitig. Und gerade mit der Einführung von RTS hat man diesen Sonderausschuss gebildet, weil es generell auch um Zeiterfassung ging.

Der wurde dann so besetzt: Da war die Arbeitssicherheit mit drin, da war IT mit drin, da war die Arbeitsgruppe zur bestehenden Servicekommunikation beteiligt. Da hat man verzahnt besetzt.“ – Frank Lindner, Betriebsratsvorsitzender

Ein Teil des Sonderausschusses beschäftigte sich mit der Hardware, die neu angeschafft werden und die veralteten Geräte ersetzen sollte, und testete sie im Einsatz sehr gründlich auf ihre Eignung. Der andere Teil der GBR-Gruppe setzte sich mit der Software auseinander.

Gleichzeitig ergriff der GBR die Gelegenheit, das Thema Arbeitszeiterfassung im Angestelltenbereich anzugehen. Er signalisierte, dass er nur bereit sei, über die RTS-Software zu verhandeln, wenn gleichzeitig die Zeiterfassung geregelt werde. Denn zum einen gab es bislang hierzu keine einheitlichen Vorgaben und die Beschäftigten im Innendienst nutzten unterschiedlichste Zeiterfassungssysteme. Zum anderen bildeten die eingesetzten Systeme teilweise nicht die (gesetzlichen) Anforderungen ab.



„Dann sind wir bei der ersten Veranstaltung auseinandergesprochen und haben gesagt, so geht es nicht, beziehungsweise: Was müssen wir machen? Andersrum weiß man ja auch, man muss versuchen, mit dem Arbeitgeber zusammenzuarbeiten. Sodass wir gesagt haben, ok, wenn Ihr so was haben wollt, dann bitte zwei Stränge: einmal Monteure mit RTS; und der andere ist die Zeiterfassung für die Angestellten. Diese zwei Stränge fahren parallel und nur, wenn die beiden Stränge abgeschlossen sind, gibt es eine Unterschrift unter diese Vereinbarung.“ – Gerd Lange, Betriebsratsvorsitzender

Mit Blick auf die neue Software für den Außendienst waren der GBR-Gruppe neben den klassischen Regelungsthemen beim Einsatz von Software (zum Beispiel Softwarekomponenten, Datenfluss, Datenschutz sowie Leistungs- und Verhaltenskontrolle, Leserechte, Löschrufen, Qualifizierung) die arbeitsorganisatorischen Fragen sehr wichtig: Wie erfolgt die Auftragsplanung und entsprechende Information an die Beschäftigten? Können die Monteure die eingegebenen Auftragsdaten korrigieren? Wie wird mit den Pausenzeiten umgegangen? Wo werden auftretende Schwierigkeiten besprochen und können Anpassungen vorgenommen werden? Das oberste Ziel des GBR war, dass es kein GPS-Tracking und keine umfassende Echtzeiterfassung geben sollte. Daher wurde in den Verhandlungen immer wieder um die Frage gerungen, zu welchem Zeitpunkt die Daten und Rückmeldungen (etwa Start des Auftrags) an die Kunden übertragen werden können. Das Ergebnis war, dass diese Informationen geschoben werden können, das heißt, gegebenenfalls erst mit einer Verzögerung von zwei Stunden an den Kunden übertragen werden. Getrennt davon sind die Daten jedoch erst am nächsten Tag intern sichtbar, beispielsweise für den vorgesetzten Meister. Außerdem wollte der GBR zentrale Punkte der vorherigen Vereinbarung erhalten: Wartungsvorrat von acht Wochen (das heißt, es werden so viele Wartungs-, Reparatur- und TÜV-Aufträge eingestellt, wie in den folgenden acht Wochen abgearbeitet werden können), Planungssicherheit für die Monteure, selbstständige Tourenplanung sowie die Flexibilität, auf die individuellen Anforderungen der Kunden eingehen zu können, die ihnen aufgrund der jahrelangen Betreuung bekannt sind.

2 Die konkrete Vereinbarung

Die Gesamtbetriebsvereinbarung zur Kommunikationssoftware regelt (in Ergänzung zur Gesamtbetriebsvereinbarung IuK-Systeme) sehr gut die eingesetzte IT und zugehörige Hardware und ist verständlich formuliert. Die Soft-/Hardwarekomponenten, Schnittstellen, Datenflüsse und Support-Prozesse werden übersichtlich dargestellt und zweckbezogen definiert. Es wird beispielsweise genau beschrieben, welche Aufträge über welche Medien aufgespielt werden (etwa Störungen über einen Messenger oder Ausnahmen im Wartungsbestand zum Jahreswechsel).

Außerdem werden die Grundsätze des Datenschutzes beachtet. Das heißt konkret: Es gibt keine zusätzlichen Programmfunktionen, die Daten auf weitere Systeme übertragen würden. Es findet keine voll automatisierte Erfassung von Arbeitsdaten statt. Arbeitszeitwirtschaftliche und Lohnabrechnungsdaten sind getrennt und als revisions sichere Dokumente definiert, die nicht ohne Freigabe durch die Beschäftigten verändert werden können. Zudem ist der Zugriff für Führungskräfte beschränkt.

Transparenz spielt ebenfalls eine große Rolle in der Vereinbarung. In einer Anlage werden beispielsweise die personenbezogenen Daten für die Monteure aufgelistet, die im System erfasst werden. Außerdem werden die auftragsbezogenen Daten (wie Auftrags- und Wegezeiten, Auftragsstatus, Beginn/Ende etc.) strikt von den arbeitszeitwirtschaftlichen und Lohnabrechnungsdaten getrennt (etwa Arbeitsbeginn/-ende, Pausen, Rufbereitschaftspauschalen etc.) und an komplett getrennte Schnittstellen in das ERP-System übertragen.

Damit wird über den technischen Prozess verhindert, dass automatisierte Auswertungen im ERP-System unkompliziert erfolgen. Außerdem ist schriftlich festgehalten, dass die auftragsbezogenen Daten nicht für arbeitszeitwirtschaftliche oder Lohnabrechnungsfragen genutzt werden dürfen (um beispielsweise die persönliche Arbeitszeit auf Basis der summierten Auftragszeiten zu berechnen).

Darüber hinaus werden wichtige arbeitsorganisatorische Themen aufgegriffen wie Qualifizierung, Key-User, Arbeitssicherheit und Ergonomie. Die Key-User sollen Beschäftigte bei fachlichen Fragen, zur Bedienung und bei Unklarheiten unterstützen. Sie bekommen dafür eine Pauschale ausgezahlt und ihr Aufwand wird in der Personal- und Kapazitätsplanung berücksichtigt. Außerdem werden sie vor der Einführung und bei Anpassungen der Hard-/Software umfassend qualifiziert. Für technische Fragen zur Software kann eine Hotline angerufen werden.

Die Key-User führen auch die Anwenderschulungen für die Monteure durch, die während der Arbeitszeit stattfinden, und installieren das neue System auf den Tablets.

3 Mitbestimmung

Mitbestimmung im Verhandlungsprozess

In der Regel werden Softwarethemen über den etablierten IT-Mitbestimmungsprozess mittels Steckbriefen mit dem IT-Ausschuss verhandelt. Da die RTS-Einführung nicht über diese Steckbriefsystematik abzubilden war, wurde das Thema in den GBR gegeben. Dieser entschied, dass die RTS-Einführung übergreifend bearbeitet werden muss, weshalb der Sonderausschuss im GBR gebildet wurde.



„Das ist so ein komplexes Thema, weil das nicht nur Software ist. Da hängt die Hardware dahinter, da hängt die Arbeitssicherheit dahinter, da hängt deutlich mehr dahinter. Deshalb war ein eigener Ausschuss sinnvoll.“ – Frank Lindner, Betriebsratsvorsitzender

Über Jahre hatte sich im GBR die Arbeitsweise etabliert, dass bei komplexeren Themen lose Arbeitsgruppen übergreifend organisiert und verschiedene Betriebsratskompetenzen einbezogen wurden, mit Verantwortlichen und klaren Aufgaben.

Kontinuierliche Begleitung der Umsetzung

Bereits bei der vorherigen Betriebsvereinbarung initiierte der GBR einen Arbeitskreis, der nach dem Abschluss der Vereinbarung deren kontinuierliche Umsetzung begleitete. Dieser Arbeitskreis begleitet nun auch die Umsetzung der neuen Vereinbarung und ist ein zentrales Element der Mitbestimmung.

Der Arbeitskreis setzt sich aus Mitgliedern des Gesamtbetriebsrats, Arbeitgebervertretern (zum Beispiel IT-Chef) und Key-Usern zusammen und trifft sich quartalsweise. Die Key-User sind beteiligt, um immer den direkten Kontakt und ein Stimmungsbild zu aktuellen Themen zu bekommen, die dann im Arbeitskreis besprochen und geklärt werden. Die Zusammenarbeit zwischen den Sozialpartnern verläuft mittlerweile sehr gut.

Bei weiterreichenden mitbestimmungspflichtigen Themen holen sich die Betriebsrätinnen und -räte eine Einschätzung im GBR oder spielen die Themen in den GBR zurück, wo sie dann verhandelt werden.

Außerdem arbeiten die Mitglieder des Betriebsrats eng mit den verschiedenen Betriebsratsausschüssen zusammen, beispielsweise dem IT-Ausschuss, in dem der Fokus auf anderen Themen liegt.



„Mit diesem Arbeitskreis begleiten wir im Prinzip die Umsetzung und sind zuständig für bestimmte Themen, die in der Praxis entstehen. Man muss ein bisschen unterscheiden, weil die Themen sind einerseits im Arbeitskreis aufgehoben. Andererseits haben wir immer parallel dazu den GBR-IT-Ausschuss, wo dann wieder andere Sachen besprochen werden. Da ergänzt man sich dann immer. Die Ausschüsse sind teilweise auch parallel besetzt. Und man muss immer schauen, dass man miteinander redet, dann passt das auch.“ – Gerd Lange, Betriebsratsvorsitzender

Ein weiteres Beispiel ist die Zusammenarbeit mit dem Arbeitssicherheitsausschuss. Aufzugsanlagen selbst gelten zwar als sehr sichere Transportmittel, aber bei Instandhaltungsarbeiten treten unterschiedliche Gefährdungen auf, entweder durch die Anlage selbst oder die Arbeitsumgebung. Zu den Risiken gehören beispielsweise die Gefahr eines Absturzes in den Schacht, Stromschläge, Einzugsgefahren (etwa zwischen Rollen oder Türen) oder Brandgefährdungen.



Weitere Informationen zu den besonderen Gefährdungen bei Instandhaltungsarbeiten an Aufzügen und zu möglichen Gegenmaßnahmen bietet beispielsweise die Berufsgenossenschaft Holz und Metall.

Zum Weiterlesen

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.) (2017): [Gefährdungsampel für Instandhaltungsarbeiten an Aufzugsanlagen, Fahrtreppen und Fahrsteigen](#). DGUV Information 209-085, Berlin.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV) (Hrsg.) (2017): [Tätigkeiten an Aufzugsanlagen](#). DGUV Information 209-053, Berlin.

Über den Arbeitssicherheitsausschuss wurde die Risikobewertung in Form einer Risiko-Ampel für alle Anlagen in die Software aufgenommen und als Aufkleber an den Anlagen angebracht. Im Rahmen der Risikobewertung werden unter anderem der Maschinenraum und die Schachtgrube bewertet: Gibt es beispielsweise eine Abdeckung über den Tragseilen? Sind die Wege richtig beleuchtet? Besteht Einzugsgefahr? Die Software zeigt die Risikobewertung an und verlangt einmal im Jahr eine Aktualisierung. Bei Veränderungen durch Modernisierungen an der Anlage wird eine Anpassung durch die Monteure notwendig.



„Der GBR hat es nicht anders gemacht als sonst auch. Er hat aus seiner selbstverständlichen Haltung und aus den Erfahrungen der handelnden Personen im Alltag ein Stück mehr an Mitbestimmung erkämpft, so wie es andere Betriebe an der Stelle haben.“ Max Czipf, IG Metall

4 Ausblick

Die Betriebsvereinbarung zur RTS-Software wurde nach einem fast zweijährigen Prozess abgeschlossen. Anders sieht es aus beim Thema Zeiterfassung für den Innendienst: Aktuell ist eine App in der Testung, die noch viele offene Punkte hat. Der Betriebsrat hat mit dem Arbeitgeber vereinbart, dass dieser in einen Sozialfonds einzahlen muss, wenn die beiden miteinander verkoppelten Stränge (RTS-Software und neue Arbeitszeiterfassung im Innendienst) nicht bis zu einem bestimmten Zeitpunkt bearbeitet wurden. Damit soll Druck aufgebaut werden, damit es auch bei der Arbeitszeiterfassung eine baldige Lösung gibt. Aus dem Sozialfonds werden bis zu 5.000 € an Beschäftigte ausgezahlt, die in eine soziale Notlage geraten sind.

Nach einer Laufzeit von längstens zwei Jahren – und anschließend jährlich – soll eine Evaluation gemeinsam mit dem GBR erfolgen. Die Praxiserfahrungen nach den ersten vier Monaten sind gemischt.



„Die Monteure haben sich arrangiert, sie versuchen damit zu arbeiten, auch wenn sie noch ihre Schwierigkeiten haben. Früher konnte man noch etwas anpassen oder dazu buchen, das geht heute nicht mehr so. Bestimmte Aufträge laufen 1:1 durch. Aber die Monteure scheuen auch den administrativen Aufwand, etwas über die Hotline korrigieren zu lassen. Im Rahmen der Schulung für die Key-User wurde angesprochen, dass die Hotline bisher reichlich angerufen wurde, aber noch im normalen Bereich.“ – Gerd Lange, Betriebsratsvorsitzender

Inhaltlich sind bei der Vereinbarung bislang noch keine Themen aufgefallen, die angepasst werden müssten. Kritisch beobachtet der Betriebsrat die Entwicklung, dass über die Software die Bearbeitungszeiten für Aufträge hinterlegt sind. Sie werden teilweise von Kollegen als Vorgabezeiten aufgefasst und erzeugen Druck.



„Im Vergleich zu anderen Betrieben ist die Herangehensweise herausragend. Ich habe sehr wenige Betriebe, die so mit einer Einführung eines IT-Systems umgehen. Im Kern ist es ein IT-System. Die allermeisten setzen ihre Unterschrift darunter und setzen sich nicht so intensiv damit auseinander. Trotzdem gibt es bei der Umsetzung, also in der Konfrontation mit der Realität, immer noch Schwierigkeiten.“
Max Czipf, IG Metall

Auf Basis ihrer Erfahrungen empfehlen die Betriebsräte bei komplexen Regelungsinhalten die Arbeit mit fachübergreifenden Arbeitskreisen, die regelmäßig die Betriebsratsgremien informieren, im Austausch mit den verschiedenen Ausschüssen sind und sich dabei von internen und externen Sachverständigen unterstützen lassen. Ein wesentliches Element für einen erfolgreichen Prozess ist auch die regelmäßige Information der Beschäftigten über den aktuellen Verhandlungsstand der Betriebsvereinbarung durch den Betriebsrat, unter anderem im Rahmen von Betriebsversammlungen und persönlichen Gesprächen.



Kontakt

Gerd Lange, Betriebsratsvorsitzender Betrieb Leipzig, TK Aufzüge GmbH

E-Mail: [gerd.lange\[at\]tkelevator.com](mailto:gerd.lange[at]tkelevator.com)

Frank Lindner, Betriebsratsvorsitzender Betrieb Stuttgart, TK Aufzüge GmbH

E-Mail: [frank.lindner\[at\]tkelevator.com](mailto:frank.lindner[at]tkelevator.com)

Max Czipf, 2. Bevollmächtigter, IG Metall Geschäftsstelle Esslingen

E-Mail: [max.czipf\[at\]igmetall.de](mailto:max.czipf[at]igmetall.de)



Schickt uns eure Betriebs- und Dienstvereinbarungen und profitiert voneinander!

Ihr habt zu Themen der digitalen und ökologischen **Transformation** eine Vereinbarung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte dahinter und freuen uns über eure Zusage, **elektronisch** oder **per Post**. Wir werten sie aus und stellen **euer wertvolles Wissen** allgemein zur Verfügung – vertraulich, anonym und als Beitrag für eine mitbestimmte Arbeitswelt der Zukunft.

Macht mit und nehmt mit uns Kontakt auf!

[betriebsvereinbarung\[at\]boeckler.de](mailto:betriebsvereinbarung[at]boeckler.de)

www.betriebsvereinbarung.de



Mitbestimmungsportal

Das Mitbestimmungsportal der Hans-Böckler-Stiftung bietet Arbeitnehmervorteilern und -vertretern umfangreiches Orientierungs- und Handlungswissen: aktuell, informativ und passgenau auf eure Bedürfnisse zugeschnitten.

Jetzt **kostenlos** auf mitbestimmung.de **registrieren** und für unseren Newsletter anmelden.