



Motmakt nytter!

EL og IT Forbundets kamp mot overvåking

Konserntillitsvalgt i Telenor
Esben Smistad

NTL-Konferansen 14. mars 2019

Arbeidsliv

Telenor stanser elektronisk overvåking av ansatte umiddelbart

Datatilsynet mener Telenor har for omfattende overvåking av sine ansatte på kundeservice. Telenor stanser praksisen umiddelbart.

1 min Publisert: 01.11.18 – 06.44 Oppdatert: 4 dager siden



Telenor har for omfattende overvåking av ansatte på kundeservice, ifølge Datatilsynet, og stopper derfor overvåkingen umiddelbart. (Foto: Håkon Mosvold Larsen / NTB scanpix)

Om partsforholdet

Tariffavtale LO-NHO

Vertikal organisering

Profesjonelt partsforhold



Avtale vedrørende bruk av service og produksjonsdata i Telenor Telecom Solutions Kundeservice Privat og Telenor Mobil kundeservice Privat.

Den enkelte ansatte er eier av egne data.

Alle uttak skal skje ved frivillighet, og benyttes kun til følgende formål.

1. Formål:

Formål med resultatdata på individnivå: Utvikle våre medarbeidere til å oppnå bedre prestasjoner. Dataene skal kun benyttes som underlag for å utarbeide den enkelte medarbeiders personlige utviklingsplan (treningsplan) i samarbeid med leder. Den enkelte medarbeider velger selv om de skal ta med sine data til en regelmessig resultatoppfølgings / utviklingssamtale med sin leder.

Formål med opplysninger om kvalitet på individnivå: Utvikle den enkelte medarbeiders kompetanse, og sikre korrekt behandling av våre kunder. Konkrete tilbakemeldinger til hver enkelt på feil innleggelse av data i systemet, eller feil oversetting av kundefølgelser. Data benyttes for å snarest mulig rette på systematiske feil og i utarbeidelse av treningsplan.

Formål med opplysninger om salg på individnivå: Oppfølging av bonusutbetalinger på team.

Opplysninger på individnivå skal ikke under noen omstendighet benyttes til andre formål enn de tre som er spesifisert ovenfor.

2. Samspill mellom enkelt individ og leder:

- Faste resultatoppfølgingsamtaler (ROS) og treningsøkter sammen med nærmeste leder etter behov (ca. 10 årlige).
 - Tilbakemeldinger
 - Resultatskjema (som den ansatte eier)
 - Utviklingsplan
 - Konkurranser i Kundeservice Privat som er individbaserte er frivillig
 - Vikarer/midlertidig ansatte behandles på lik linje med fast ansatte

Kundeansvarlige velger selv om de resultater som er beskrevet i denne avtalen, benyttes i dialog og resultatoppfølging med sin nærmeste leder. Medarbeiders valg skal respekteres.

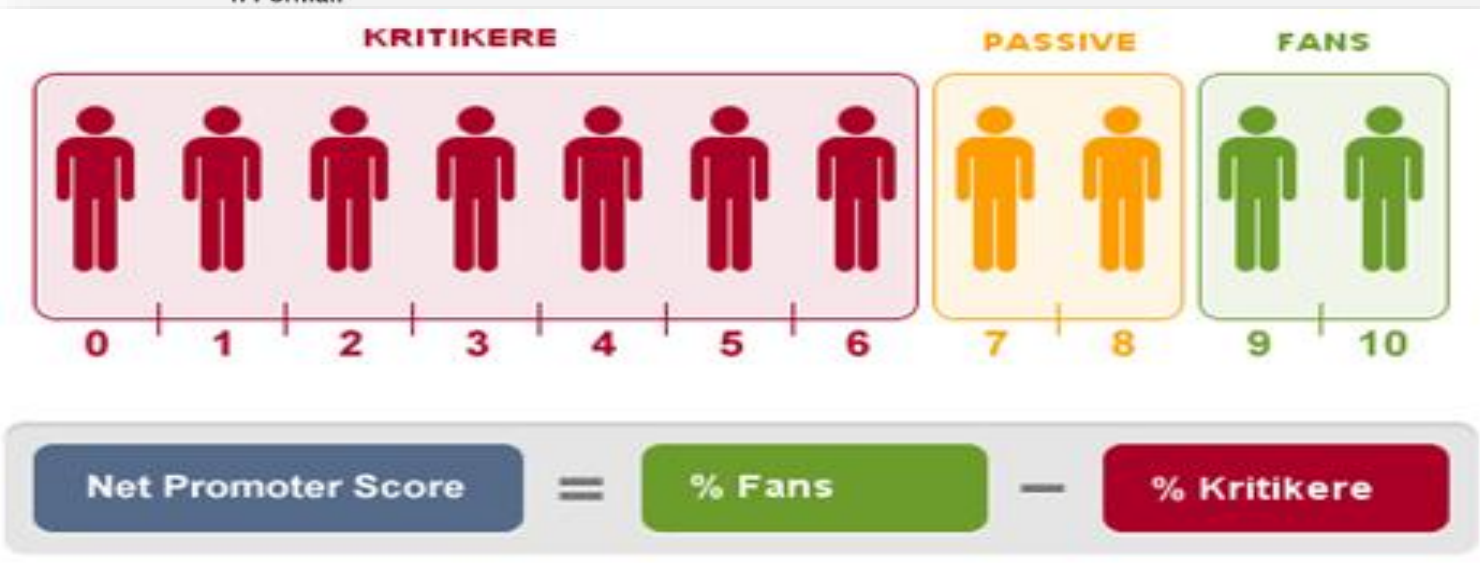


Avtale vedrørende bruk av service og produksjonsdata i Telenor Telecom Solutions Kundeservice Privat og Telenor Mobil kundeservice Privat.

Den enkelte ansatte er eier av egne data.

Alle uttak skal skje ved frivillighet, og benyttes kun til følgende formål.

1. Formål:



2. Samspill mellom enkelt individ og leder:

- Faste resultatoppfølgingsamtaler (ROS) og treningsøker sammen med nærmeste leder etter behov (ca. 10 årlige).
 - Tilbakemeldinger
 - Resultatskjema (som den ansatte eier)
 - Utviklingsplan
 - Konkurranser i Kundeservice Privat som er individbaserte er frivillig
 - Vikarer/midlertidig ansatte behandles på lik linje med fast ansatte

Kundeansvarlige velger selv om de resultater som er beskrevet i denne avtalen, benyttes i dialog og resultatoppfølging med sin nærmeste leder. Medarbeiders valg skal respekteres.





God kundeservice krever gode retningslinjer på alle nivåer i et kundeservicesenter. Hvordan optimaliserer man driften for sin kundeservice? I over 20 år har COPC vært en ledende bransjestandard som gir retningslinjene for hvordan man driver god kundeservice.

Toppledere i flere store amerikanske selskaper var enige om at det manglet en tilstrekkelig guide med klare retningslinjer for hvordan man driver god kundeservice. Sammen skapte de COPC i 1996, med et bredt utvalg av eksperter i panelet. Siden har en nedsatt komite møttes to ganger årlig for å diskutere endringer og utvikling. Omtrent annenhvert år kommer en oppdatert versjon av standarden.



1. Varm velkomst

- Er KA klar når kunden ringer?
OneScreen er oppe og maksimalt når kunden kommer inn, og gjennom hele samtalen. Ved tom/bi-line OneScreen søker KA opp kunden manuelt.
- Tar KA imot kunden med standard presentasjon?
KA bruker standard presentasjon "Hei/God Morgen...etc., du snakker med for- og etternavn".
- Bekrefter KA hjelp?
KA bekrefter hjelp tidlig i samtalen. KA bruker "...hjelp deg..." eller "...finn en løsning...".
- Identifiserer KA kunden?
KA verifiserer for- og etternavn, fødselsdato og fødselsdato. ID-sjekk gjøres før informasjon om kunde/forhold deles.

2. Lytt og les

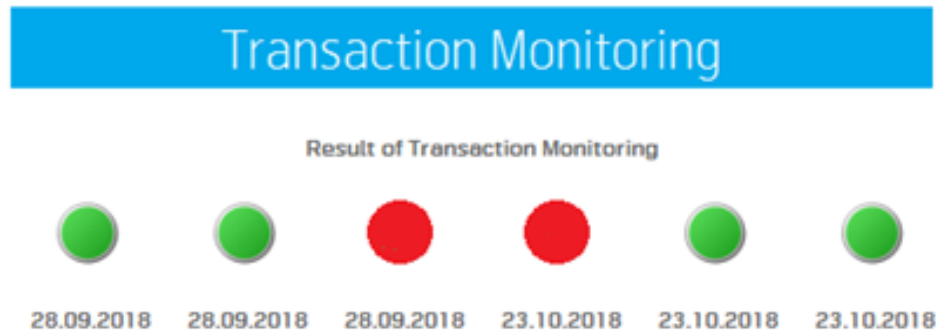
- Forstår KA hvorfor kunden ringer oss?
KA har forstått hva henvendelsen fra kunden gjelder.
- Tar KA styring i samtalen?
KA driver samtalen effektivt fremover.
- Skaper KA en positiv opplevelse for kunden?
KA uttrykker støtte/omnærhet/aksjonsmotivitet med ord. KA tilpasser språket slik at kunden henger med.
- Leverte KA løsning innenfor gjeldende rutiner og retningslinjer?
KA har nødvendig kompetanse på rutiner, retningslinjer, produkter og systemer.
- Presenterer KA hva de har blitt enige om så langt i samtalen?
KA presenterer kort hva som er gjort og hva det er anngitt om. KA får bekreftelse fra kunden på at han/hun har forstått.

3. Inspirer og selg

- Vet KA hva kunden har nå og trenger fremover?
KA kartlegger hvordan kundens brukersituasjon er nå. KA avdekket hva kunden trenger fremover. Dersom det ikke er juridisk eller som kontakter oss følger KA opp innringers nummer.
- Presenterer KA løsning for kunden?
KA presenterer oppassomlighet. KA presenterer Familiebonus. Dersom kunde mangler hovedprodukt (Mobil/Bredbånd) følger KA opp dette.
- Gjør KA det som er nødvendig for å lukke salget?
KA bruker tilgjengelige komponenter/tilbud ved behov. KA tokler kundens innvendinger.

4. Oppsummer og avslutt personlig

- Oppsummerer KA tydelig hva som er gjort for kunden, og hva som skjer videre?
Hva er gjort/avtalt. Hva skjer nå/til hvilken tid. KA får bekreftelse fra kunden på at han har forstått.
- Informerer KA kunden om neste faktura?
I de tilfeller hvor neste faktura vil bli påvirket forklarer KA hvorfor den blir slik.
- Avslutter KA med standard avslutning?
KA takler og-løser ønsker. KA informerer om hvem kunden skal ringe til.



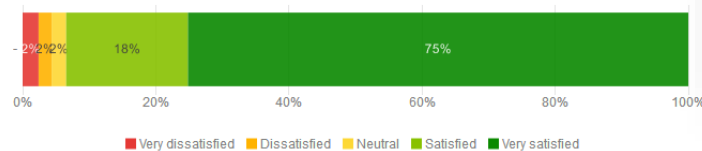
CSAT % 459 Responses

93

DSAT % 459 Responses

2

Satisfaction Breakdown




Week:	42
Day:	2018-10-15

Sales		
Mobil abonnement postpaid	1.23	1.23
Oppsalg Postpaid	1.23	1.23
Oppsalg Bredbånd	2.47	2.47

Efficiency			
AHT		267	267
Unknown		-	-
Fixed & TV		257	257
Mobile	Kundefront Multimiks	257	257
	Kundefront Multimiks	270	270
	Average ACW Inbound	28	28
	Average ACW not related to Call	0	0
	Average Answered Duration	239	239
	Average Hold Duration	0	0
Answered Count		81	81
Unknown		0	0
		0	0
Fixed & TV		21	21
Mobile	Kundefront Multimiks	21	21
	Kundefront Multimiks	60	60
	Kundefront Multimiks	60	60
	Outcall Count	0	0
	Outcall Average Duration	-	-
	Transferred Count	18	18
	Adherence	91%	91%
	After Call Work %	10.3%	10.3%
IWS usage		7:58:59	7:58:59

Statuser og daglig bruk av iWS


Riktig bruk av statuser i iWS

Mr. Fantastic 778105			STATUS	Når brukes den?
	Ready	Ctrl+Alt+R	Ready	Klar til samtale.
	Not Ready - Break	Ctrl+Alt+N	Not Ready - Break	Ikke planlagt pause (eks. toalettbesøk)
	Not Ready - Lunch		Not Ready - Lunch	Lunsjpause
	Not Ready - Manager Approved		Not Ready - Manager Approved	Aktiviteter godkjent av leder.
	Not Ready - Meeting		Not Ready - Meeting	Brukes til møter (eks. teammøte, allmøte)
	Not Ready - Training		Not Ready - Training	Brukes til endringspakke, ROS og annen opplæring
	Not Ready - Deferred Transactions		Not Ready - Deferred Transaction	Brukes til utringing for dem på skriftlig/alternative arbeidsoppgaver
	After Call Work	Ctrl+Alt+Z	After Call Work	Ved nødvendig etterarbeid
	Log On			
	Log Off		Log Off	Brukes når du er ferdig i svaring for dagen

Statuser og daglig bruk av iWS

From :

Sent : ti 11.10.2016 09:55

Modes : 

[08:52]:

Husk å ring meg hvis du blir for sen

[08:53]:

??

gjør jeg ikke alltid det da?

[08:53]:

adherence bli skamslått av de 2 min du logget inn for sen

[08:53]:

var ikke sen

[08:53]:

*Åja, xxxsom sa du var sebn
sen**

[08:53]:

ja

logget nok inn 2 min for sen
men var her 07:58

[08:54]:

Dataproblemer?

[08:54]:

nei

tok bare 4 min før jeg var innlogget

Leder 08:04

Hvor mye lunch hadde du igår?

Ansatt 08:05

31:12

sorry

Leder 08:06

Hvorfor?

Ansatt 08:06

**tydeligvis feilberegnet. Tallene var ikke tilgjengelige i går
klarte heldigvis å holde styr på pausen**

Leder 08:07

Har ikke noe å si- Ditt ansvar å passe tiden

Ansatt 08:07

Mottatt

Leder 08:07

Neste gang får du advarsel.

Ansatt 08:13

**synes kanskje det var å gå litt langt. Gikk jo forsåvidt i 0 da jeg hadde 27:55 i
pause. Synes også det er litt rart om man skal operere med advarsler for tall
som det i utgangspunktet er frivillig å vise deg ?**

Leder 08:14

Slik er det. Ditt ansvar å holde tiden.



§ 17 Kompetanseutvikling

Bedriftene skal legge vekt på målrettet utvikling av ansattes kompetanse som et særlig viktig virkemiddel i utviklingen av bedriftens konkurransevne, kundeorientering og medarbeidertilfredshet. Dette gjelder planlagt opplæring gjennom arbeidssituasjoner, kurs og videreutdanning.

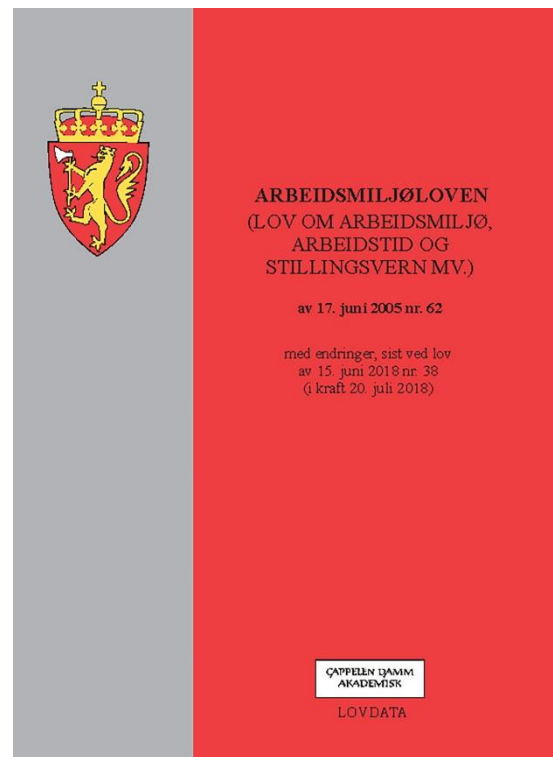
Bedriftene skal utarbeide kompetansemål og gjennomføre regelmessig kartlegging av ansattes kompetanse og kompetansebehov i forhold til målene, jfr. Hovedavtalen Kap. 18.

Dette danner grunnlaget for målrettede utviklingstiltak.

Partene er enige om viktigheten av åpne og ryddige prosesser og god dialog mellom de lokale partene, før, under og etter innføring av systemer og metoder for måling og vurdering av arbeidsprestasjoner. Hensynet til et forsvarlig arbeidsmiljø vil inngå som en del av denne dialogen. Testing av arbeidets kvalitet skal gjøres i en slik form og frekvens at det ikke fører til uheldige fysiske eller psykiske belastninger.

§ 22 Personvern i arbeidslivet

Utviklingen av digital teknologi kan gi utfordringer for personvern i arbeidslivet. Det er derfor viktig å sikre tilfredsstillende kunnskap om personvern i bedriften. De lokale partene vil i fellesskap søke å iverksette hensiktsmessige tiltak for å sikre at bruk av teknologien er i tråd med gjeldende lov- og avtaleverk.





Datatilsynet
PB 8177 Dep
0034 Oslo
Attn: Seniorrådgiver Henok Tesfazghi

ADVOKATENE I LO

ADVOKAT Katrine Rygh Monsen, MNA
DIREKTE TLF. 23 06 20 22
E-POST katrine.rygh.monsen@lo.no
TELEFAKS 23061956
ADRESSE Torggata 12, 0181 OSLO
ORG.NR. 971 074 337

Dato: 26.03.2018
Vår ref.: 17/0660 KRM/KRM
Deres ref.:



Se mottakerliste

FORESPØRSEL OM VURDERING VEDRØRENDE INNFØRING OG BRUK AV MÅLE- OG KONTROLLTILTAKET- TRANSACTION MONITORING REMOTE (TMR) – LYD- OG SKJERMOPPTAK AV ANSATTE

1. Innledning - Om bakgrunnen for saken

Undertegnede er engasjert av EL og IT Forbundet idet flere av deres medlemmer ansatt som Kundeansvarlige (KA) i Telenor Norge AS, Divisjon Mobile, har reagert på at bedriftens bruk av kontrolltiltak og behandling av personopplysninger om dem har eskalert. De opplever nå at de i arbeidshverdagen blir utsatt for systematisk overvåking, og at deres arbeidsmiljø og arbeidshverdag preges av dette på en svært negativ måte.

Deres referanse Vår referanse
17/0660 KRM/KRM 18/00586-2/JHN

Dato
25.10.2018

Datatilsynets vurdering – Bruk av systemet Transaction Monitoring Remote

Datatilsynet viser til henvendelse fra Abelia 12.03.2018 og LO 26.03.2018, som er engasjert av EL og IT-forbundet, om å vurdere lovligheten av Telenor Norge AS, Divisjon Mobile, behandling av ansattes personopplysninger gjennom systemet Transaction Monitoring Remote (TMR).

Oppsummering av hva vi har lært

Ikke slå dere til ro med forsikringer om at kontrolltiltak er innenfor lovens rammer

Ta kampen

Aktiviser medlemmene

Snakk høyt om utfordringene deres

Vi skal ha medbestemmelse også i fremtidens arbeidsliv, motmakt nytter!

Takk for meg!

919 99 692 || esben.smistad@telenor.com

