

BETRIEBS- UND DIENSTVEREINBARUNGEN

Nr. 019 · Januar 2023 · Hans-Böckler-Stiftung

RAHMENBEDINGUNGEN FÜR DEN EINSATZ VON SOFTWARE-ROBOTERN SCHAFFEN (2023)

Beispiel aus der Praxis

Jonas Grasy und Bettina Seibold

www.betriebsvereinbarung.de

Quelle: Konzernbetriebsvereinbarung zum Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)

→ | [Elektro, 09.02.01/620/2019](#)

Darum geht es:

Der Arbeitgeber beabsichtigte, einen Software-Roboter im Bereich der Servicedienstleistungen einzuführen, zunächst im Bereich IT-Service-Desk. Dem Konzernbetriebsrat war sofort klar: Das ist der Einstieg in diese Technologie. Entsprechend erarbeitete er mit externer Unterstützung ein Konzept für eine Rahmenvereinbarung zu Robotic Process Automation (RPA). Diese sollte nicht nur den konkreten Fall abdecken, sondern auch mögliche Folgeprojekte. Darüber hinaus wurden Grundsätze für die Verwendung von RPA und den Schutz der Daten und Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden vereinbart.

Diese Vereinbarung ist keine Mustervorlage. Vorgestellt wird ein verhandelter und abgeschlossener Kompromiss. Die anonymisierten Auszüge aus abgeschlossenen Vereinbarungen werden von Kolleginnen und Kollegen aus Betriebs- bzw. Personalräten sowie der zuständigen Gewerkschaften kommentiert und ggf. von weiteren Experten eingeordnet.

Kontakt

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

Inhalt

1	Ausgangssituation	3
2	Vorgehen	4
3	Konzernbetriebsvereinbarung zum Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)	4

Quelle: Die Kennung bezeichnet die Quelle, das Jahr des Abschlusses und den Standort im Archiv.

→ Elektro, 09.02.01/620/2019

1 Ausgangssituation

Immer mehr Unternehmen setzen in den Büro- und Verwaltungsbereichen Software-Roboter ein, sogenannte Robotic Process Automation (RPA). Mit Hilfe der relativ kostengünstigen und vergleichsweise einfach nutzbaren RPA werden Routineaufgaben und Prozesse automatisiert. Das heißt, die auch Bots genannten Software-Roboter erlernen und übernehmen repetitive, manuelle, zeitintensive oder fehleranfällige Tätigkeiten. Die technischen Voraussetzungen für RPA sind gering, da die Software-Roboter die unternehmensinternen Programme und Benutzeroberflächen nutzen und lediglich angepasst (angelernt) werden müssen. RPAs können beispielsweise E-Mails öffnen, deren Anhänge verarbeiten, Daten kopieren, einfügen und verschieben, Informationen aus verschiedenen IT-Systemen zusammenführen, Dokumente bearbeiten oder Kundenkommunikation unterstützen. Unternehmen versprechen sich von der Technologie erhebliche Effizienz- und Flexibilitätsgewinne. Da es viele sachbearbeitende Routinetätigkeiten in Unternehmen gibt, ist das potenzielle Einsatzfeld groß: von Finance/Controlling, Vertrieb, Marketing, Kundendienst, Personal, IT, Logistik bis hin zur Produktion.

Der Einsatz von RPAs birgt jedoch auch Risiken für Beschäftigte, etwa weil durch die Rationalisierung Arbeitsplätze wegfallen können. An diesen kann zudem die Arbeitsbelastung steigen, wenn die Einführung mangelhaft war oder neue Arbeitsweisen notwendig werden, weil durchweg anspruchsvolle und kreative Tätigkeiten verbleiben.

Als sich das Unternehmen dazu entschied, Robotic Process Automation einzusetzen, waren die Betriebsräte gut auf die Thematik vorbereitet. Denn der Konzernbetriebsrat (KBR) hatte bereits im Jahr 2016 mit dem Arbeitgeber eine Konzernbetriebsvereinbarung (KBV) zu Industrie 4.0 abgeschlossen. Sie galt zunächst nur für die Produktionsbereiche und ab 2019 ergänzt auch für die Bürobereiche des Unternehmens. In ihr sind die wesentlichen Punkte für den Einsatz von Industrie 4.0-Technologien im Unternehmen festgelegt, insbesondere der Schutz vor Personalabbau und Entgeltabsenkungen. Darüber hinaus gibt es Bestimmungen zu Qualifizierung, Mitbestimmungsrechten, geltenden Regelungen zur Einführung neuer Softwaresysteme sowie zum Schutz vor Verhaltens- und Leistungskontrolle.

Auf dieser Basis plante der Arbeitgeber schließlich die Einführung von RPA im Bereich der Servicedienstleistungen. Es ging zunächst darum, die eingehenden Tickets direkt den richtigen Sachbearbeitenden zuzuordnen. Darüber hinaus sollte im Rahmen des Einsatzes im IT-Service-Desk geprüft werden, ob sich diese Technologie auch für den Kundendialog eignet.

Daraufhin entwickelte der Konzernbetriebsrat zusammen mit einem externen Sachverständigen ein Konzept für eine Rahmenvereinbarung für solche Systeme. Diese hat dabei nicht den Anspruch, das gesamte Thema final abzudecken, sondern im Unternehmen Leitplanken zu definieren, innerhalb derer solche RPA-Projekte umgesetzt werden dürfen. Insofern geht die vorliegende Rahmenvereinbarung auch nicht allzu sehr ins Detail.

Vielmehr werden die einzelnen RPA-Anwendungen, also die automatisierten Prozesse, in Ergänzungsvereinbarungen zur „KBV zum Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)“ beschrieben und geregelt.

2 Vorgehen

Die Verhandlungen mit dem Arbeitgeber führte der Konzernbetriebsrat, wie im Unternehmen üblich, mit Vertretenden der Personalabteilung. Sie wurden vom IT-Projektleiter inhaltlich unterstützt. Die Zusammenarbeit der Gremien im Unternehmen – Gesamtbetriebsrat (GBR) und Konzernbetriebsrat – ist eng und durch Offenheit und Vertrauen geprägt. Ein wesentliches Ziel des Konzernbetriebsrats in den Verhandlungen war es, den Umfang der RPA auf einfachste Routineaufgaben zu beschränken. Insofern sind alle Entscheidungen oder gar Weisungen von RPA gegenüber Beschäftigten untersagt. Damit sollten die Auswirkungen auf die Beschäftigten und ihre fachlichen Qualifikationen möglichst geringgehalten werden.

Dem Konzernbetriebsrat war bereits vor den Verhandlungen bewusst: Digitalisierung bedeutet für das Unternehmen Veränderungen, die in alle Bereiche der Mitbestimmung hineinwirken und sich nicht auf IT-Fragestellungen reduzieren lassen. Die Themen Arbeitszeit, Arbeitsbedingungen oder Qualifikation müssen bei diesen Veränderungen immer mitgedacht und bei Bedarf mitgeregelt werden.

Eine besondere Herausforderung für den KBR ist die konzerninterne weltweite Standortkonkurrenz, mit der ihn der Arbeitgeber regelmäßig konfrontiert. Beispielsweise wird im Konzern bei jeder Verlagerung pauschal von ungefähr 25 % weniger Personaleinsatz gegenüber dem vorherigen Standort ausgegangen. Daher ist sich der KBR bewusst: Prozesse müssen rationalisiert bzw. automatisiert werden und eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Arbeitgeber ist unerlässlich, um die deutschen Standorte zu erhalten.

3 Konzernbetriebsvereinbarung zum Einsatz von Robotic Process Automation (RPA)

→ [Elektro, 09.02.01/620/2019](#)

„Präambel

[Das Unternehmen] und der Konzernbetriebsrat [des Unternehmens] regeln mit dieser Konzernbetriebsvereinbarung den Einsatz von Robotic Process Automation (RPA).

1. Geltungsbereich

1.1 Die Konzernbetriebsvereinbarung gilt räumlich für [das Unternehmen] und [dessen] deutsche Konzerngesellschaften.

1.2 Diese Konzernbetriebsvereinbarung gilt persönlich für alle Mitarbeiter [des Unternehmens] und [dessen] deutsche Konzerngesellschaften mit Ausnahme der Leitenden Angestellten gem. § 5 Abs. 3 BetrVG.

1.3 Die Konzernbetriebsvereinbarung gilt sachlich für den Einsatz von RPA. Es gelten die Regelungen der Konzernbetriebsvereinbarung zu Aktivitäten und Projekten von Industrie 4.0 und des Nachtrages zu Industrie 4.0 im Büro.



Der sachliche Geltungsbereich verweist auf die übergeordnet gültigen Konzernbetriebsvereinbarungen zu Industrie 4.0 und die Ergänzung zu Industrie 4.0 im Büro und damit auch auf die Vereinbarungen zum Einsatz von IT-Systemen. In diesen Konzernbetriebsvereinbarungen werden wesentliche Punkte geregelt: Qualifizierung, Beachtung der Mitbestimmungsrechte, Schutz der Beschäftigten vor Rationalisierung und Entgeltabsenkung sowie vor Verhaltens- und Leistungskontrolle. Außerdem ist der zuständige Betriebsrat regelmäßig zu beteiligen und über die Erfahrungen mit den Digitalisierungsprojekten zu informieren.



*„Ich will es nicht ausschließen, dass es irgendwann mal zu solchen Sachen kommt, dass – aus welchen Gründen auch immer – am Ende doch ein versteckter Personalüberhang entsteht. Aber jetzt zu sagen, wir haben RPA oder einen Bot eingeführt und deswegen haben wir drei Leute zu viel, funktioniert bei uns nicht.“
(Konzernbetriebsrat)*

2. Anwendungsgrundsätze

2.1 Robotic Process Automation (RPA) bezeichnet die Automation von sich wiederholenden, regelbasierten Prozessen, vor allem in den Bereichen Service und Verwaltung, die normalerweise zuvor Beschäftigte erledigt haben. Dazu wird – unter Verwendung der Anwendungsoberfläche bestehender IT-Systeme – der Bedienablauf des Mitarbeiters auf einem virtuellen Arbeitsplatz bei der Bedienung von Rechnern und Anwendungen durch einen sog. Softwareroboter simuliert.

2.2 Diese Vereinbarung regelt den Einsatz von RPA für folgende Zwecke:

- Abbildung und Automatisierung von wiederkehrenden, regelbasierten Bedienabläufen,
- Abbildung von systemübergreifendem Datenaustausch,
- Testautomatisierung.

Kennzeichnend für diese Einsatzzwecke ist die Aufnahme/Erhebung manueller Bedienabläufe und deren Reproduktion (Simulation) durch einen Softwareroboter, vergleichbar einem Makroprozessor.



Die in Abschnitt 2.1 allgemeine Definition von RPA legt kein bestimmtes System oder eine Plattform fest. Somit trägt diese Definition dem Anspruch des KBR Rechnung, eine übergreifende Regelung für das Thema zu schaffen. Die folgende allgemeine Zweckbindung für den Einsatz von RPA definiert und begrenzt die möglichen Einsatzfelder, ohne die Anwendung auf einzelne Bereiche oder Prozesse zu beschränken. Diese sehr allgemein formulierten Zweckbestimmungen reichen vermutlich nicht aus, um die Zweckbindung gemäß Art. 5 EU-DSGVO zu erfüllen. Diese spezielle Zweckbindung wird für die einzelnen RPA-Anwendungen in den Ergänzungen zu dieser KBV vereinbart.



Der Artikel 5 der EU-DSGVO sieht in Absatz 1, Buchstabe b vor, dass personenbezogene Daten nur „für festgelegte, eindeutige und legitime Zwecke“ erhoben und „nicht in einer mit diesen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterverarbeitet werden“ dürfen. Somit ist eine möglichst präzise Beschreibung dieser Zwecke bei allen Anwendungen, die personenbezogene Daten verarbeiten, unerlässlich. Darüber hinaus sollte die Zweckbindung von Datenverarbeitungen immer in betrieblichen Vereinbarungen geregelt sein, um eine einseitige Änderung des Verarbeitungszwecks durch die Arbeitgeberseite auszuschließen. Darüber hinaus bestimmt der Zweck der Verarbeitung auch, welcher Umfang an Datenverarbeitung „angemessen und erheblich“ ist, sowie ob er auf „das für die Zwecke ihrer Verarbeitung notwendige Maß beschränkt“ ist.

2.3 Jeder Softwareroboter erhält einen eigenständigen Roboter-Account, in dem Gegenstand und Berechtigungen für einen automatisierten Datenaustausch mit den jeweils benötigten Systemen festgelegt werden. Dies ist auch deshalb sinnvoll, um nachvollziehen zu können, welche Tätigkeit von einem Mitarbeiter und welche von einem Softwareroboter ausgeführt wurde.

Ein Softwareroboter muss als solcher erkennbar sein. Das bedeutet, dass identifizierende Angaben nicht einer natürlichen Person nachempfunden sein dürfen.

2.4 Der Einsatz von RPA zu anderen als den oben genannten Zwecken, als auch auf höherem Niveau, wie z. B. „lernende Systeme“/KI, Interaktion mit Mitarbeitern oder Entscheidungen, bedarf der gesonderten Vereinbarung mit dem Konzernbetriebsrat.



In der Praxis zeigt sich: Transparenz ist ein sehr wichtiger Aspekt, um die Folgen für Beschäftigte zu begrenzen. Beispielsweise soll jederzeit erkennbar sein, ob ein RPA am Werk ist. Außerdem müssen die Einsatzzwecke genau definiert sein. Indem ein Software-Roboter in jedem Bedien- oder Buchungsschritt erkennbar ist (Abschnitt 2.3), wird ein wesentlicher Baustein für Transparenz von automatisierten Anwendungen gegenüber den Benutzenden gewährleistet. Durch den Ausschluss weiterer Zwecke und lernender Systeme bzw. künstlicher Intelligenz (Abschnitt 2.4) werden die Fähigkeiten der RPAs beschränkt. Für Erweiterungen solcher Anwendungen, die den Charakter von „sich wiederholenden, regelbasierten Prozessen“ übersteigen, muss der Arbeitgeber eine gesonderte Vereinbarung mit dem KBR schließen. Damit ist nicht nur der Einführungsprozess abgesichert, sondern darüber hinaus die kontinuierliche Weiterentwicklung solcher RPA-Anwendungen eingegrenzt. Mit dem Verbot von Entscheidungen gegenüber Mitarbeitenden (Abschnitt 2.5) wird eine weitere wichtige Begrenzung umgesetzt und die RPA-Anwendung darauf reduziert, ein unterstützendes Werkzeug für Beschäftigte in den Betriebsabläufen zu sein, diese jedoch nicht komplett zu übernehmen.

2.5 Ohne Zustimmung des Konzernbetriebsrates dürfen einem Softwareroboter keine Aufgaben übertragen werden, die Entscheidungen gegenüber Mitarbeitern treffen, wie z. B. Genehmigung/Ablehnung von Urlaubsanträgen.



„Also wir haben ja in der Vereinbarung festgeschrieben, dass so ein RPA keine Entscheidungen treffen darf. Also er darf nicht dem Mitarbeiter eine Weisung geben et cetera. Das war für uns ganz wichtig, dieses Level möglichst niedrig zu halten und dann möglichst auch die Auswirkungen auf die IT-Leute in ihren fachlichen Qualifikationen gering zu halten.“ (Konzernbetriebsrat)

2.6 Sofern der geplante Einsatz von RPA konkrete Konsequenzen für Mitarbeiter hat, z. B. hinsichtlich der Aufgaben, der Art der Tätigkeit, der Verantwortung, der Arbeitszeit oder der Einordnung in den Arbeitsablauf des Betriebes, ist der zuständige Betriebsrat rechtzeitig zu unterrichten. Sobald vorhanden, soll ihm dargelegt werden:

- welche Abläufe zukünftig durch RPA abgebildet werden,
- welcher Zeitanteil an manueller Arbeit dadurch entfällt,
- welche Aufgaben dem betroffenen Mitarbeiter anstelle der automatisierten Abläufe zugewiesen werden,
- ob Mitarbeiterdaten von der Automatisierung der Abläufe betroffen sind.



Solche Grundinformationen zu der einzelnen RPA-Anwendung bereiten in der Ausschussarbeit immer wieder Probleme, da hierbei regelmäßig größere Nacharbeiten durch die Projektverantwortlichen in der IT-Abteilung notwendig sind. Unabhängig davon sind diese Basisinformationen notwendig, um ein adäquates Mitbestimmungshandeln zu gewährleisten und Rücksicht auf die Zeitvorstellungen der Arbeitgeberseite zu nehmen.

2.7 Soweit erforderlich, sind Mitarbeiter im Hinblick auf sich durch RPA verändernde fachliche Aufgaben und Anforderungen zu qualifizieren und weiterzuentwickeln; insbesondere sollen Mitarbeiter nach Möglichkeit an höherwertige Tätigkeiten herangeführt werden.



„Ein ganz großes Thema ist die Qualifizierung der Beschäftigten, die dann davon betroffen sind. Das mitzudenken in vielen Bereichen, also einmischen, mitzumachen und sich nicht dem zu verschließen, sondern die Standards auch abzufragen und sich frühzeitig mit ins Gespräch zu bringen, als Teil dieser ganzen Planungs-/Organisations-Gruppe im Betrieb.“ (Gewerkschaftssekretärin)

2.8 Der zuständige Betriebsrat wird quartalsweise über die in seinem Zuständigkeitsbereich eingesetzten RPA-Abläufe/Aktivitäten und Systeme informiert.



„Wir merken auch, dass zunehmend in den letzten Jahren ein gewisses Misstrauen gegenüber den Arbeitnehmervertretern besteht. Das heißt: Man sagt uns nicht alles. Dann kriegt man hintenrum etwas raus, dann spricht man es wieder an, was dann wieder zu Verstimmungen auf der Arbeitgeberseite führt. IT-Vereinbarungen und die Mitbestimmung dazu sind nicht einfacher geworden in den letzten Jahren.“ (Konzernbetriebsrat)

2.9 Im Zusammenhang mit dem Einsatz von RPA ist eine automatisierte Verarbeitung von Daten zur Leistungs- oder Verhaltenskontrolle, zum Leistungsvergleich oder zur Leistungsbemessung von Beschäftigten unzulässig. Ausnahmen hiervon bedürfen der ausdrücklichen Vereinbarung mit dem Konzernbetriebsrat. Der Konzernbetriebsrat ist berechtigt, den Datenschutzbeauftragten einzubeziehen.

3. Schlussbemerkungen

Diese Vereinbarung tritt am Tage der Unterzeichnung in Kraft. Sie kann beiderseitig mit einer Frist von drei Monaten zum Schluss eines Kalendermonats gekündigt werden.

Die Konzernbetriebsvereinbarung entfaltet vollumfänglich Nachwirkung bis zum Abschluss einer neuen Konzernbetriebsvereinbarung.

Sollte eine Bestimmung dieser Konzernbetriebsvereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung werden die Parteien eine gesetzlich zulässige Bestimmung vereinbaren, die dem mit der unwirksamen Bestimmung Gewollten am nächsten kommt.



„Also grundsätzlich glaube ich, wird sich kein Betrieb jeglicher Form der Digitalisierung verschließen können. Die Automatisierung von Prozessen ist vermutlich auch für einen sehr großen Teil der Unternehmen ganz wichtig, also insofern werden viele mit solchen Themen konfrontiert werden. Und ich glaube, falsch ist es von vornherein zu sagen: Das ist alles schlecht. Wichtig ist, glaube ich, sich mit der notwendigen Aufmerksamkeit diesen Themen zu widmen: Also was soll eingeführt werden? Wie soll's eingeführt werden? Und ganz besonders: Welche möglichen Auswirkungen könnte das auf meine Beschäftigten haben? Dabei wirklich weit über den Tellerrand zu schauen, um einfach zu sehen: Wie weit kann es gehen? Ja, wir wissen alle, man wird nicht alles überblicken können, aber ein bisschen über den Tellerrand hinaus. Zusätzlich auch nicht immer gleich Vereinbarung oder Regelungen abzuschließen, die dann in Stein gemeißelt sind. Denn über befristete Vereinbarungen oder Pilotvereinbarungen hat man immer die Möglichkeit, nochmal Einfluss zu nehmen. So könnte man's machen, das wäre mein Tipp.“ (Konzernbetriebsrat)



Quelle der Vereinbarung(en): Die Kennung bezeichnet die thematische Zuordnung, das Jahr des Abschlusses und den Standort im Archiv Betriebliche Vereinbarungen.



Ihr seid die Experten – schickt uns eure Vereinbarungen und profitiert voneinander!

Habt ihr eine gute Vereinbarung zum Thema Digitalisierung abgeschlossen? Wir interessieren uns für die Geschichte und Fakten dahinter und freuen uns über eure Zusendung, 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!

www.boeckler.de/betriebsvereinbarungen



Mitbestimmungsportal

Der Böckler-Infoservice bietet Mitbestimmungsakteurinnen und -akteuren spezifisches Handlungs- und Orientierungswissen, u. a. Branchenmonitore, Themenradar, Wissen kompakt, Szenarien „Mitbestimmung 2035“.

Jetzt kostenlos anmelden auf:

www.mitbestimmung.de