

Information für den Betriebsrat

Einsatz des Aktions Tracker im Außendienst

Dieses Informationsblatt richtet sich an den Betriebsrat und fasst zusammen, wofür der Aktions Tracker eingesetzt wird, welche Daten dabei verarbeitet werden und welche Mitsprache- und Gestaltungsmöglichkeiten bestehen. Es ersetzt keine Rechtsberatung, sondern dient als Diskussionsgrundlage für ein Gespräch zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat – idealerweise noch vor der Einführung.

1. Worum geht es?

Der Aktions Tracker ist ein digitales Werkzeug für die Besuchs- und Bestelldokumentation im Außendienst. Außendienstmitarbeitende erfassen Besuche, Bestellungen und Aktionsdaten direkt vor Ort auf dem Smartphone, anstatt dies nachträglich per E-Mail oder Excel zu melden. Verkaufs- und Vertriebsleitung erhalten darüber eine aktuelle Übersicht.

2. Warum ist der Betriebsrat hier relevant?

Das System erfasst unvermeidbar auch Daten, aus denen sich Rückschlüsse auf Verhalten und Leistung einzelner Mitarbeitender ziehen lassen – etwa Besuchsfrequenz, Ort und Zeitpunkt eines Besuchs. Eine technische Einrichtung, die dazu geeignet ist, Verhalten oder Leistung von Beschäftigten zu überwachen, unterliegt in Deutschland grundsätzlich der Mitbestimmung des Betriebsrats nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG – unabhängig davon, ob eine Überwachung tatsächlich beabsichtigt ist. Diese Mitbestimmung offen anzusprechen, statt sie zu übergehen, ist der Zweck dieses Dokuments.

3. Was wird tatsächlich erfasst – und wofür?

- **Dokumentation:** Besuchsdaten: Verkaufsstelle, Datum/Uhrzeit, Notizen und bis zu drei Fotos je Besuch.
- **Vertrieb:** Bestelldaten: Art und Menge der vorgemerkten Ware.
- **Ort:** Der Ort eines Besuchs ergibt sich aus der Adresse der Verkaufsstelle. Eine GPS-Ortung des Handys findet nicht statt.
- **Ziele:** Zielzahlen je Mitarbeitendem, daraus Zielerreichung, Ranking und automatische Hinweise bei Abweichungen.
- **Arbeitszeit und Abwesenheit (nur wenn das Modul gebucht ist):** Arbeitsbeginn, -ende und Pausen, Urlaubsanträge und Urlaubskonto. Bei Abwesenheiten wird nur vermerkt, ob sie krankheitsbedingt sind – kein Grund, keine Diagnose; sichtbar nur für Verkaufsleitung und Administration.
- **Kommunikation:** Nachrichten im internen Chat zwischen Mitarbeitenden und Verkaufsleitung.
- **Zweckbindung:** Auswertungen wie Zielerreichung oder Besuchsstatistik dienen primär der Steuerung von Besuchen, Aktionen und Gebieten – nicht in erster Linie der Personalbeurteilung.

4. Konfigurierbarkeit – was lässt sich anpassen oder abschalten

Der Aktions Tracker ist bereits so gebaut, dass einzelne Funktionsbereiche pro Kunde ein- oder ausgeschaltet werden können. Für die Betriebsrats-Abstimmung sind vor allem diese Punkte relevant:

- **Ranking/Auffälligkeiten:** Je Unternehmen lassen sich getrennt abschalten: erstens die automatischen Auffälligkeiten-Hinweise zu einzelnen Mitarbeitenden – es werden dann keine erzeugt und keine angezeigt; zweitens jede Gegenüberstellung oder Rangfolge einzelner Mitarbeitender in Auswertungen, Berichten und Exporten. Sichtbar bleiben die eigene Zielerreichung, Team-Summen und für die Verkaufsleitung die Einzelansicht ihres Teams. Unabhängig davon sind die Kennzahlen zu Arbeitszeit und Krankheitsquote einzeln abschaltbar.
- **Zugriffsrechte:** Je Kennzahl lässt sich festlegen, ob nur die Leitung oder auch Verkaufsleitung und Mitarbeitende sie sehen. Verkaufsleitungen sehen ausschließlich ihr eigenes Team.
- **Keine Automatik bei Sanktionen:** Es findet keine automatisierte Ableitung von Konsequenzen (Abmahnung, Bonuskürzung o. ä.) direkt aus dem System statt – jede personelle Maßnahme bleibt eine menschliche Entscheidung außerhalb der Software.

5. Vorschlag: freiwillige Betriebsvereinbarung

Statt die Mitbestimmungsfrage ungeklärt zu lassen, empfiehlt sich der Abschluss einer kurzen, freiwilligen Betriebsvereinbarung zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat vor dem Rollout. Typische Regelungspunkte:

- **Zweck:** Wofür die Daten verwendet werden dürfen – und wofür ausdrücklich nicht (z. B. nicht als alleinige Grundlage für Abmahnungen).
- **Zugriff:** Wer Zugriff auf Einzeldaten vs. aggregierte Daten hat.
- **Löschfristen:** Wie lange Besuchs- und Bewegungsdaten gespeichert werden, bevor sie gelöscht oder anonymisiert werden. Fotos löscht das System nach 12 Monaten automatisch; ausgeschiedene Mitarbeitende lassen sich anonymisieren.
- **Umgang mit Auffälligkeiten:** Dass Auffälligkeiten-Hinweise als Gesprächsanlass, nicht als automatischer Beweis für Fehlverhalten gelten.
- **Transparenz:** Wie und wann Mitarbeitende über neue Auswertungen informiert werden, bevor diese aktiv genutzt werden.

6. Hinweis

Dieses Dokument ist eine fachliche Diskussionsgrundlage des Anbieters, keine Rechtsberatung. Für die konkrete Ausgestaltung der Betriebsvereinbarung empfiehlt sich die Einbindung einer arbeitsrechtlich erfahrenen Person (Fachanwalt, Verband, o. ä.). Angaben zu Hosting, Datensicherung und eingesetzten Dienstleistern: aktionstracker.de/sicherheit.