

3. C, 4
3. emne

original

Notat fra møde den 29. august 2007 om etablering af Performanceløn i TDC's Kontaktcentre i Fastnet Norden og Erhverv Norden.

Deltagere:

Dansk Metal: Kiss Vognsvend, Maybritt Henriksen, Hanne Majbritt Madsen, Vivi Vestmar, Heidi Brage-Andersen og Jeana Jørgensen.

TDC: Lene Krakau Larsen, Tomas Lykke Nielsen og Steen K. Madsen.

Mødet var indkaldt på foranledning af, at TDC ønskede at indføre Performanceløn i Kontaktcentrene i henhold til vedlagte beskrivelse med bilag.

Der udarbejdes paradigma til brug for de individuelle aftaler om bonusløn.

Mødet var en opfølgning af forudgående møder mellem TDC og repræsentanter for Dansk Metal, hvor TDC havde redegjort for hensigterne med og den principielle udformning af Performancelønnen, der bygger på anvendelse af lokalaftalerne nr. 3 C og 3 H mellem TDC og Dansk Metal om henholdsvis produktivetsfremmende løndelev og bonusløn.

Performancelønnen er således en kombineret anvendelse af de forannævnte henholdsvis gruppebaserede og individuelle resultatbaserede løndelev.

Den påtænkte anvendelse drøftedes endeligt, og Dansk Metals repræsentanter tog anvendelsen til efterretning.

I den forbindelse aftales, at

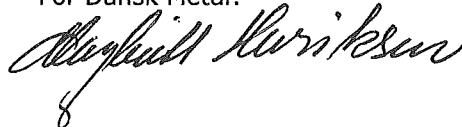
der nedsættes en særlig følgegruppe bestående af flg. Repræsentanter fra Dansk Metal: Kiss Vognsvend, Maybritt Henriksen, Hanne Majbritt Madsen, Heidi Brage-Andersen, Vivi Vestmar og Jeana Jørgensen.

- pilotprojekternes løbetid (prøveperioden), der starter den 10. september 2007, kan udgøre mindre end de i lokalaftalerne angivne 3 måneder, hvis den særlige følgegruppe tilslutter sig det, og hvis anvendelse i øvrigt sker i henhold til vedlagte beskrivelse
- den særlige følgegruppe ved egentlig anvendelse (efter prøveperioden) erstattes med et Lønssystemudvalg i henhold til lokalaftalerne
- Dansk Metal ikke har afskrevet sig mulighederne for via lokalaftalernes bestemmelser at anfægte anvendelsen, hvis denne ikke sker i overensstemmelse med vedlagte beskrivelse med bilag.

For TDC:



For Dansk Metal:



M
OK

Beskrivelse af
Performanceløn i TDC's Kontaktcentre
(gruppebaseret og individuel)

Der etableres i nedennævnte områder såvel gruppebaseret (i det følgende benævnt Resultatløn) som individuel (i det følgende benævnt bonusløn) performanceløn (i det følgende benævnt lønsystemet).

Anvendelse baseres på lokalaftalerne nr. 3 C og 3 H mellem TDC og Dansk Metal. Beskrivelsen uddyber og supplerer altså lokalaftalerne, som regulerer forholdene i det omfang disse ikke er reguleret ved bestemmelser i beskrivelsen.

Nærværende beskrivelse (i det følgende benævnt beskrivelsen) er en lokal udmøntning af ovennævnte lokalaftaler (i det følgende benævnt lokalaftalerne).

Beskrivelsen bygger på lokalaftalerne med deres nuværende indhold; senere ændringer i lokaleaftalerne tages op til drøftelse i Lønssystemudvalget med henblik på i givet fald at drøfte relevante ændringer i beskrivelsen.

Dækningsområde
§ 1

Anvendelsen gælder for TDC's Kontaktcentre i følgende områder: Fastnet Norden, Privat, Salg & Support samt i Erhverv Norden, Inbound, Salg & Support.

Inden anvendelse sker fuldt ud, afprøves anvendelsen i følgende områder:
Erhverv Support (Torben Boisen)
Privat Hotline (Christian Strøm)
Privat Kundeservice (Jeannette M. Larsen).

Formål
§ 2

Formål for indførelse af performanceløn er udover de i lokalaftalerne nævnte følgende:

- At opbygge et lønsystem, der understøtter Kontaktcentrenes strategier og mål for forretningsudvikling, øget kundefokus, udvikling af kvalitet og produktivitet, samt
- At få et aktivt lønværktøj, som tilgodeser såvel behovet for produktivitsudvikling som medarbejdernes indsats, der relaterer sig til en forbedret indtjening og herunder bl.a. :

- Sikre tiltrækning og fastholdelse af kvalificerede medarbejdere,
 - Fremme personlig og faglig udvikling,
 - Fremme kunde- og servicebevidstheden,
 - Belønne indsats, der overordnet fremmer det økonomiske resultat,
 - Udvikle samarbejdet og fremme forandringsparathed,
 - Sikre trivsel samt et sundt og sikkert arbejdsmiljø,
 - Sikre fælles interesse for kvalitet af arbejdsværktøjer, herunder IT systemer.
- At kombinere belønning af såvel gruppebaseret og individuel performance således, at
 - der tilskyndes til begge former for performance,
 - de to former for performance understøtter hinanden,
 - der kan være tiltrækning og fastholdelse af medarbejdere med interesse og evne for begge former for performance.

Overordnede principper § 3

For lønsystemet gælder udover de lokalaftalerne fastlagte følgende overordnede principper:

Der skal:

- arbejdes med helheder – ikke ”millimeter demokrati”
- understøttes fælles mål – virksomhed og medarbejder
- være veldefinerede mål

Den enkelte medarbejder bedømmes ikke alene ud fra de registrerede data.

Lønsystemet ændres ikke grundet ændrede arbejdsmetoder, som ikke kræver økonomiske investeringer eller personalemæssige ændringer.

Metodeændringer, som følge af investeringer i udstyr eller produktionsteknisk indsats, der medfører ændringer i grundlaget for resultatlønnen, drøftes i hvert enkelt tilfælde i lønsystemudvalget.

Metodeudvikling, som ikke skyldes nyt grej eller ledelsesmæssigt besluttede arbejdsomlægninger, kommer medarbejderne aflønningsmæssigt til gode. Ved anvendelse af produktivitetsparametre er det ikke hensigten at tilskynde til, at normalt forudsatte pauser ikke afholdes.

Lønsystemudvalget vurderer mindst en gang årligt eller ved ændringer i forudsætningerne, behovet for justeringer i lønsystemet.

Lønssystemudvalg (LØSU)

§ 4

I forbindelse med fuld indførelse og drift af lønssystemet nedsættes et Lønssystemudvalg jf. lokalaftalerne, der er sammensat således:

- Dansk Metal Tele's Fællesudvalg i TDC Privat og TDC Erhverv udpeger indtil 6 medarbejderrepræsentanter.
- TDC's ledelseskreds udpeger indtil 6 ledelsesrepræsentanter.

Lønssystemudvalget kan i rimeligt omfang supplere sig med den fornødne ekspertise.

Udvalget har udover de i lokalaftalen nævnte, følgende opgaver:

- Vurdering af resultatopgørelser for de fastlagte parametre pr. registreringsperiode
- Drøftelse af problemer og muligheder
- Ideer og konsekvensvurdering.
- Følge udviklingen i performancegrupperne på baggrund af resultatopgørelser.
- Vurdere effektiviteten af værktøjerne, herunder EDB system og telefoniudstyr.
- Information om og offentliggørelse af resultater og andre relevante oplysninger.

Udvalget mødes, hvis en af parterne ønsker det.

Lønssystemmodellen og udmøntningen

§ 5

På baggrund af virksomhedens strategiproces fastsætter ledelsen i TDC en række forretningsmæssige mål.

De mål, der pt. indgår i lønssystemet fremgår af bilag 1 (Overheads). Betalingssatser, graderinger etc. samt mål for henholdsvis gruppebaseret og individuel performance fremgår af samme bilag.

Lønssystemet medfører således udover den faste løn, betaling / udmøntning for opnåelse af resultater inden for de fastsatte målområder.

Performancelønnen kan ikke medføre fradrag i den almindelige faste løn.

Det enkelte resultatslønsområde opgøres ugentligt og rapporteres ugentligt ud til de medarbejdere, der er beskæftiget i området.

Performanceløn udbetales som hovedreglen måneden efter optjeningsmåneden, medmindre helt særlige forhold umuliggør dette. I disse tilfælde orienteres LØSU hurtigst muligt, og det aftales i LØSU, hvordan situationen håndteres. Kan der ikke opnås enighed om andet, udbetales for ikke opgjorte KPI-mål svarende til udbetalingen måneden forinden.

Ændringer i KPI-mål eller i, hvilke mål, der danner grundlag for udbetaling, meddeles i rimelig tid, hvilket vil sige mindst en måned før anvendelse, således at medarbejderne har rimelig tid til at orientere deres indsats mod målene. Sådanne ændringer meddeles endvidere til og drøftes i Lønssystemudvalget.

Der etableres mulighed for, at medarbejderne let kan gøre sig bekendt med forventninger, resultater og udvikling.

Særlige forhold

§ 6

Alle medarbejdere i § 1 nævnte afdelinger indgår i ordningen (bonusløn er dog frivillig for den enkelte).

Elever og praktikanter indgår ikke i ordningen.

Deltidsansatte herunder medarbejdere i fleksjob reduceres forholdsmæssigt i beregningen og udmøntningen.

Der foretages ikke modregning for fravær grundet kursusdeltagelse samt andet fravær, hvorunder der udbetales løn.

Under ferie og feriefridage modtages feriegodtgørelse.

For tillidsrepræsentanter, SU-repræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter er følgende gældende:

For tillidsrepræsentanter m.v. med login-tid og ingen fast aftalt logud-tid modtages i logud-tid performanceløn som ved fravær under f.eks. sygdom.

For tillidsrepræsentanter uden planlagt login-tid sker udmøntning af performancelønnen med samme udbetaling som teamet vedr. resultatlønnen og med et gennemsnit af teamets individuelle udbetaling vedr. bonuslønnen.

For øvrige tillidsrepræsentanter m.v. vurderes i prøvetiden på, hvordan udmøntning indrettes således, at disse ikke stilles aflønningsmæssigt ringere end øvrige medarbejdere.

Administration

af resultatlønsystemet.

§ 7

TDC har ansvaret for vedligeholdelse og administration af lønsystemet, herunder varetagelse af forholdet over for Lønssystemudvalget.

Pilotprojekt

§ 8

Lønssystemet afprøves fra den 10. september 2007 først i 3 pilotgrupper, jf. § 1. Efter afprøvning omfatter lønssystemet alle områder nævnt i § 1 med mindre andet besluttet. Inden lønssystemet udstrækkes ud over pilotgrupperne suppleres nærværende beskrivelse med en beskrivelse, der detaljeret beskriver lønssystemet og således erstatter bilag 1 i nærværende beskrivelse.

Ikrafttræden, ophør m.v.

§ 9

Lønssystemet fortsætter, indtil det eventuelt bringes til ophør i henhold til de i lokalaftalerne gældende bestemmelser.

TDC, den 29. august 2007: