

Fragenliste zu Telefonanlagen

1. Technische Ausstattung der Anlage

1.1 Aus welchen Hard- und Software-Komponenten (Bezeichnung einschl. Versions- bzw. Release-Nr.) besteht die Anlage? Bitte eine vollständige Liste erstellen und detaillierte Beschreibungen der einzelnen Komponenten beifügen!

1.2 Wo sind die einzelnen Anlagen-Teile (d.h. Zentrale, Vermittlungsplatz, Nebenstellen etc.) installiert? Bitte eine vollständige Auflistung beifügen, aus der u.a. auch hervorgeht, welche Art von Nebenstelle (also z.B: analoges Telefon, digitales Telefon Typ xxx etc.) an welchem Arbeitsplatz installiert ist!

1.3 Welche Anwendungen der Anlage werden genutzt? Bitte alle Anwendungen außer den Leistungsmerkmalen (s.u.) auflisten; Beispiele sind: Sprachdienst, Multifunktionsterminal, Datenübertragung etc.

1.4 Mit welchen anderen EDV- oder Telefonanlagen ist die Telefonanlage vernetzt?

2. Gebührenerfassung und -verarbeitung

2.1 Welche personenbezogenen bzw. -bezieharen Daten werden innerhalb der Telefonanlage erfaßt und gespeichert?

2.2 Wer hat Zugang zu den Telefondaten?

2.3 Wie werden diese Telefondaten vor unberechtigtem Zugriff geschützt (technische und organisatorisch) ?

2.4 Wie lange bleiben die Telefondaten innerhalb der Telefonanlage gespeichert?

2.5 Wie werden die Daten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist gelöscht? Nur logisch oder auch physisch?

2.6 Werden die Telefondaten an irgendeine EDV-Anlage übermittelt (per Datenübertragung, Diskette o.ä.)?

2.61 Gibt es sonstige Schnittstellen aus der TK-Anlage heraus? Oder gibt es Schnittstellen in die Telefonanlage hinein?

2.62 Wird der ACD-Teil der Anlage aktiviert und wenn ja, zu welchem Zweck?

2.7 Wie erfolgt die Information der Beschäftigten über ihre gespeicherten Telefondaten?

2.8 Welche Auswertungen dieser Telefondaten werden durchgeführt? Welche der erfaßten Daten werden ausgewertet? Nach welchen Gesichtspunkten werden diese Daten ausgewertet? Bitte alle geplanten Auswertungen genau spezifizieren!

2.9 Was ist der Zweck dieser Auswertungen?

- 2.10 Wie häufig und wann werden diese Auswertungen durchgeführt?
- 2.11 Wer führt diese Auswertungen durch?
- 2.12 Wie werden die Auswertungen ausgegeben (z.B. auf Bildschirm oder Drucker)?
- 2.13 Welche Daten aus anderen Datenbeständen werden zur Auswertung herangezogen?
- 2.14 Werden Abfragesprachen zur Auswertung eingesetzt oder sind die Auswertungen fest programmiert?
- 2.15 Werden die Daten im Dialog- oder Stapelverfahren ausgewertet?
- 2.16 Wie lange bleiben die Auswertungsdaten gespeichert bzw. wie lange werden die entsprechenden Ausdrucke aufbewahrt? Wie wird garantiert, daß alle Auswertungen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist wieder gelöscht bzw. vernichtet werden?
- 2.17 Wer hat Zugang zu den Auswertungsdaten bzw. die entsprechenden Ausdrucke?
- 2.18 Wie werden diese Auswertungsdaten bzw. die entsprechenden Ausdrucke vor unberechtigtem Zugriff geschützt (technisch und organisatorisch)?
- 2.19 Wie wird verhindert, daß nicht-vereinbarte Auswertungen vorgenommen werden? Existiert z.B. ein Zwangsprotokoll, das alle durchgeführten Auswertungen aufführt?
- 2.20 Werden die Auswertungsdaten an irgendeine EDV-Anlage übermittelt? Wenn ja, wie (per Datenübertragung, Diskette o.ä.)?
- 2.21 Werden die Daten bei einem Provider erfaßt (Telekom, Colt, Worldcom, Arcor etc).
- 2.22. Wenn ja, übermittelt der Provider die Daten per elektronischer Rechnung über CD-ROM oder DFÜ an die Firma?

3. Leistungsmerkmale

- 3.1 Welche Leistungsmerkmale sind in der Anlage vorhanden?
- 3.2 Welche Leistungsmerkmale sind an den einzelnen Nebenstellen verfügbar?
Bitte eine vollständige Auflistung, über welche Leistungsmerkmale eine bestimmte Nebenstelle verfügt?
- 3.3 Nach welchen Kriterien wurden die Leistungsmerkmale an die einzelnen Nebenstellen vergeben?
- 3.4 Wer ist für die Vergabe der Leistungsmerkmale zuständig?

4. Arbeitsorganisation

4.1 Wurde vor der Bestellung und der Vergabe der Leistungsmerkmale eine Untersuchung durchgeführt, wie sich durch die Leistungsmerkmale die Arbeit an den einzelnen Arbeitsplätzen verändert?

4.2 Sind durch den Einsatz der neuen Telefonanlage Rationalisierungseffekte zu erwarten? Wenn ja, bitte angeben, in welchem Zeitraum und in welchem Umfang!

4.3 Welche arbeitsorganisatorischen Änderungen wurden bzw. werden aufgrund der neuen Telefonanlage durchgeführt?

4.4 Wie soll die zusätzliche Arbeitsbelastung, die durch die neuen Patiententelefone für das Pflegepersonal entstanden ist, ausgeglichen bzw. abgefangen werden?

5. Betriebsführung

5.1 Wer ist für die Pflege der Hard- und Software (Wartung) der Anlage zuständig?

5.2 Wer hat Zugang zu dem Betriebsterminal?

5.3 Wie wird der unbefugte Zugang zu dem Betriebsterminal verhindert? Gibt es ein Protokoll darüber, wer wann Zugang zu dem Betriebsterminal hatte und welche Tätigkeiten dabei ausgeführt werden?

5.4 Wer ist für die Betriebsführung zuständig? Wer ist dafür verantwortlich?

5.5 Ist eine Fernbetriebsführung oder Fernwartung geplant oder wird sie schon praktiziert?

5.6 Wie wurden bzw. werden diejenigen, die für die Betriebsführung und die Wartung zuständig sind, für diese Aufgabe ausgebildet?

6. Sonstiges

6.1 Wie wurde bzw. wird der/die Telefonistin für ihre Aufgaben qualifiziert?

6.2 Wie wurden bzw. werden die MitarbeiterInnen in die Bedienung der Telefone, die an die neue Anlage angeschlossen sind, und in der Benutzung der Leistungsmerkmale unterwiesen?

6.3 Wie wird der BR bzw. PR so qualifiziert, daß er seine Kontrollaufgaben wahrnehmen kann (z.B. was die Kontrolle der Betriebsführung betrifft)?

6.4 Welche weiteren Ausbaustufen der Anlage sind in den nächsten 5 Jahren geplant?

6.5 Welche Endgeräte sollen innerhalb der nächsten 5 Jahre zusätzlich angeschafft und angeschlossen werden?

6.6 Welche zusätzlichen Leistungsmerkmale und Anwendungen sollen in den nächsten 5 Jahren angeschafft und genutzt werden?

6.7 Welche Vernetzungen der Telefonanlage sind in den nächsten 5 Jahren geplant? Sind insbesondere Kommunikationsverbindungen zu den schon vorhandenen und neuen PC' geplant?