

**Lokalaftale nr. "3.A.2." om ændring af lokalaftale nr. "3.A.2" om
funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center**

mellem

TDC A/S

på vegne af Nuuday A/S

og

Dansk Metal, Virksomhedsklubben YouSee

Denne aftale erstatter lokalaftale nr. 3.A.2 af 18. juni 2019 om funktionsbestemte tillæg i CAC, Customer Contact Center (GYK), som samtidigt bortfalder.

1. Dækningsområde

Aftalen gælder medarbejdere ansat i CAC, Customer Contact Center (GYK), som varetager jobfunktioner omfattet af bilag 1.

2. Formålet

Formålet med denne aftale er at understøtte de aktuelle forretningsmæssige behov og skabe fleksibilitet i forbindelse med nødvendig omlægning af funktioner, uddannelser og kompetencer.

3. Funktionstillæg

3.1. Indplacering på niveau

Medarbejderen modtager i henhold til nedenstående tillæg jf. punkt 3.2, månedligt funktionstillæg til den faste løn, hvis størrelse bestemmes af, hvilket funktionsniveau medarbejderen er placeret på. Niveaulet defineres ud fra hvilke funktioner medarbejderen varetager. Pt. er følgende funktioner knyttet til niveauerne 1-5:

Niveau 1: Kundeservice basis (DSL, Coax og Mobil)

Niveau 2: Support Coax eller Support DSL eller Support Mobil eller Fiber eller Billing (med minimum 2 af disse funktioner)

Niveau 3: Dedikerede Nysalg eller Multi Support eller Soho

Niveau 4: Dedikeret Flytte-Pakkevalg eller Dedikeret Fiber eller Forhandler support

Niveau 5: Dedikeret Retention

Se nærmere om niveauerne i bilag 1.

Nye funktioner indplaceres i niveauerne ovenfor.

3.2. Tillægsstørrelser

Niveau 1: 0 kr.

Niveau 2: 750,- kr. pr. måned

Niveau 3: 1.500,- kr. pr. måned

Niveau 4: 2.500,- kr. pr. måned

Niveau 5: 4.500,- kr. pr. måned

Medarbejdere, der varetager funktionen lederfeedback får et tillæg på 3.000,- kr. pr. måned.

Tillæg for kollegahjælp og undervisningsfunktion omfattes ikke af denne lokalaftale og disse tillæg udgår således i forhold til tidligere bilag 1.

3.3. Udmøntning

Tillægget gives fra den førstkommande måned efter indplaceringen på funktionsniveauet, der udløser tillæg.

Den enkelte medarbejder registreres for det funktionsniveau medarbejderen indplaceres på. Tillidsrepræsentanten kan på anmodning få oplyst niveauindplacering for alle medarbejdere.

4. Kompetenceudvikling

Indplacering på funktionsniveauerne nævnt ovenfor i pkt. 3 afhænger af de arbejdsmæssige behov og af den enkelte medarbejders samlede kompetencer til at kunne udføre funktionen.

Med henblik på udvikling af den enkelte medarbejders kompetencer tilbydes relevant kompetenceudvikling, herunder i form af uddannelse, træning, coaching o.lign. hvor medarbejderen leverer en passende kvalitet indenfor sine nuværende kompetencer og kvalifikationer, og er klar til at få udbygget sine kompetencer med yderligere uddannelse.

Der skal dog altid være et bemandingsmæssigt behov for flere personer på et nyt funktionsniveau, ligesom medarbejdere primært skal arbejde med funktionen for at kunne opnå funktionstillægget.

Der uddannes kun nye medarbejdere, hvis der kommer kald nok til at bære yderligere bemanding på et funktionsniveau, for at sikre korrekt eksponering for kaldstypen. Hvis flere medarbejdere er på venteliste til uddannelse, vælges bedst egnede. Såfremt flere medarbejdere viser sig lige kvalificeret til at blive uddannet til nye funktioner, vil medarbejdere med længst anciennitet så vidt muligt blive prioriteret.

5. Ophør af funktioner

Bestemmes det ledelsesmæssigt, at der er funktioner, som er knyttet til et niveau, og som en medarbejder ikke skal anvende, kan medarbejderen indplaceres på et andet funktionsniveau, der omfatter de funktioner medarbejderen varetager.

Det vurderes løbende om behovet for de enkelte niveauer er dækket. Opstår der situationer hvor medarbejdere er indplaceret på et funktionsniveau, hvor der ikke er behov for bemandingen, kan medarbejderen rykke fra niveauet. Det hidtidige funktionstillæg bortfalder, når funktionen ikke længere varetages og i stedet modtager medarbejderen nyt funktionstillæg i forhold til nyt funktionsniveau, jf. nærmere pkt. 3.2. ovenfor. Går medarbejderen ned i funktionstillæg skal dette dog varsles med min. 2 måneder. Såfremt medarbejderen går mere end 2.000,- kr. ned i funktionstillæg varsles medarbejderen dog med individuelt opsigelsesvarsel, medmindre andet aftales.

Det vurderes tilsvarende løbende om medarbejderen fortsat har kompetencer og kvalifikationer til at kunne varetage sine funktioner. Vurderes det at medarbejderen ikke længere har de fornødne kompetencer og kvalifikationer, vil medarbejderen få relevant træning og coaching. Vurderes det efterfølgende at medarbejderen fortsat ikke har de fornødne kompetencer og kvalifikationer, indplaceres medarbejderen, på et nyt relevant funktionsniveau, og tillægget på hidtidigt funktionsniveau bortfalder, når funktionen bortfalder, dog min. med 2 måneders varsel. Såfremt medarbejderen går mere end 2.000,- kr. ned i funktionstillæg varsles medarbejderen dog med individuelt opsigelsesvarsel, medmindre andet aftales. I stedet modtager medarbejderen funktionstillæg i forhold til nyt funktionsniveau, jf. nærmere pkt. 3.2. ovenfor.

6. Ændringer i funktioner, uddannelser og kompetencer

Ændringer i funktioner, uddannelse og kompetencekrav drøftes med Virksomhedsklubben YouSee med henblik på at opnå enighed herom, herunder hvilket niveau, en ny funktion tilhører. Ledelsen er dog berettiget til at foretage indplaceringen, hvis enighed ikke opnås. Niveauindplaceringen skal dog være saglig og fair i forhold til funktionens kompleksitet og øvrige funktioners niveauplacering.

7. Overgangsbestemmelser

Nuværende medarbejdere indplaceres på et af de fire niveauer og kan ved indplaceringen maksimalt gå 25-50 pct. ned i funktionstillæg i forhold til det funktionstillæg de oppebar ved udgangen af februar 2021.

Dette fordeles således:

Tillæg pr. 28-02-2021	1.500 kr.	3.000 kr.	4.500 kr.	6.000 kr.
Max ændring % af tillæg pr 28-02-2021	50%	48%	33%	25%
Nyt tillæg pr. 01-03-2021	750	1.560	3.015	4.500

Overgangen varsles med medarbejderens individuelle opsigelsesvarsel.

Det er i overgangen til den nye lokalaftale ikke ledelsens hensigt at erstatte allerede oplærte medarbejdere i deres nuværende funktioner med andre ny oplærte medarbejdere.

8. Ikrafttræden og opsigelse

8.1. Ikrafttræden

Denne lokalaftale træder i kraft den 1. marts 2021.

8.2. Opsigelse

Lokalaftalen kan af hver af parterne opsiges til bortfald med 2 måneders varsel, jf. Industriens Funktionæroverenskomst § 23.

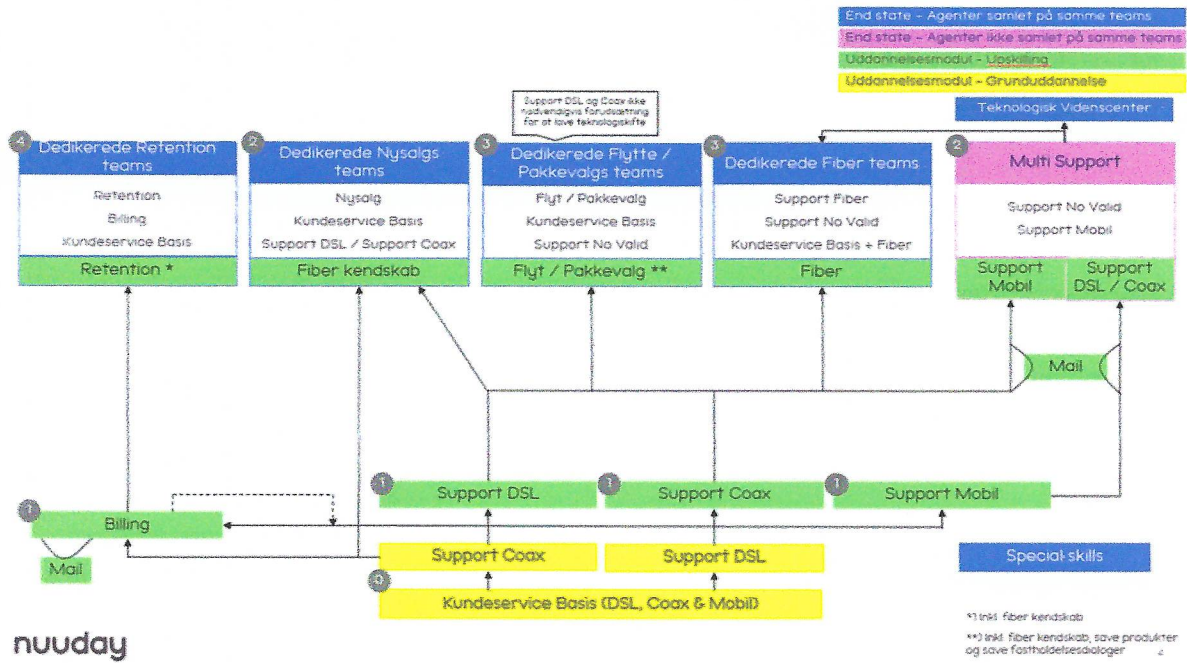
København, den 12. februar 2021

For TDC A/S



Dansk Metal, Virksomhedsklubben YouSee

Bilag 1



På de næste sider gengives de tidligere aftaler samt bilag

Lokalaftale "3.A.2" om funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center
mellem
TDC A/S
og
Dansk Metal

Denne aftale erstatter lokalaftale nr. 3.A.2 af 28. maj 2018 om funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center og indgås uden præjudice og virkning for andre forhold.

1. Dækningsområde

Denne aftale gælder medarbejdere ansat i Customer Contact Center som varetager jobfunktioner omfattet af bilag 1 som kunderådgivere og seniorkunderådgivere.

2. Formålet

Formålet med denne aftale er at skabe fleksibilitet i forbindelse med nødvendig omlægning af funktioner, uddannelser og kompetencer (skills), og i den forbindelse at sikre medarbejderne mod lønnedgang ved mistede tillæg under forudsætning af, at medarbejderne er villige til, og kan bestå ny uddannelse, og derved opnå kompetencer, kvalifikationer og godkendelse til at varetage nye eller reviderede funktioner.

3. Funktionstillæg

3.1. Optjening af point

Medarbejderen modtager et månedligt funktionstillæg til den faste løn, hvis størrelse bestemmes af, hvor mange point medarbejderen har optjent. Point optjenes ved at bestå konkrete uddannelser i bestemte funktioner, hvorved der opnås kompetencer og kvalifikationer til at kunne varetage bestemte funktioner. Det fremgår af vedhæftede bilag 1, hvor mange point hver funktion, uddannelse herunder kompetence udløser.

3.2. Tillæggenes størrelse

0 point: 0 kr.
51 point: 1.500 kr. pr. måned
100 point: 3.000 kr. pr. måned
150 point: 4.500 kr. pr. måned
200 point og derover: 6.000 kr. pr. måned.

Der kan således maksimalt opnås et funktionstillæg på kr. 6.000 månedligt svarende til 200 point. Yderligere point giver ikke større tillæg.

3.3. Udmøntning

Tillægget gives fra den førstkommande måned efter erhvervelse af de i bilag 1 anførte point, der udløser tillæg.

3.4. Dokumentation

Ledelsen fører for hver enkelt medarbejder en fortegnelse over opnåede og eventuelt "skyldige" eller fratagne point. Den enkelte medarbejder kan efter begæring få oplyst sine point. Tillidsrepræsentanter kan på anmodning i anonymiseret form få oplyst status for alle medarbejdere.

4. Uddannelse

4.1. Fastlæggelse af kriterierne for uddannelse

Ledelsen beslutter ud fra følgende kriterier, hvem, hvornår og hvilken uddannelse medarbejderen skal indstilles til:

- a) Det er en forudsætning for videreuddannelse, at medarbejderen leverer en passende kvalitet indenfor sine nuværende kompetencer og kvalifikationer, og er klar til at få udbygget sine kompetencer med yderligere uddannelse.
- b) Der skal være bemandingsmæssigt behov for flere personer på en ny funktion. Der uddannes kun nye medarbejdere, hvis der kommer kald nok til at bære yderligere bemanding på en funktion, for at sikre korrekt eksponering for kaldstypen, således at økonomisk overforbrug undgås.
- c) Hvis flere medarbejdere er på venteliste til uddannelse, vælges bedst egnede.
- d) Såfremt flere medarbejdere viser sig lige kvalificeret til at blive uddannet til nye funktioner, vil medarbejdere med længst anciennitet blive prioriteret.
- e) Ledelsen kan fravige pkt. c og d, hvis ledelsen har besluttet at bringe en funktion og uddannelse til ophør, og medarbejderen derved modtager et højere tillæg end medarbejderens point tilsvarende (skylder point).

Medarbejderne gives mulighed for at indmelde deres ønsker til uddannelse.

5. Ophør af funktioner, uddannelse og fratagelse af point

5.1. Ledelsesmæssig beslutning om ophør af funktioner, uddannelse mv.

Bestemmes det ledelsesmæssigt, at en funktion, uddannelse eller kompetence ikke længere skal anvendes, mister medarbejderen ikke sine point for den pågældende funktion, uddannelse eller kompetence. Men medarbejderen er forpligtet til at uddanne sig til nye funktioner og kompetencer, uden at få yderligere point, medmindre den nye funktion, uddannelse eller kompetence er værdiansat til flere points end den tidligere, hvor de yderligere point i så fald tillægges.

5.2. Løbende vurdering af kompetencer

Det bedømmes løbende om medarbejderen fortsat har kompetencer og kvalifikationer til at kunne varetage sine funktioner. Har medarbejderen ikke længere fornødne kompetencer og kvalifikationer, mister medarbejderen de tilhørende point, og det tilhørende tillæg varsles væk med medarbejderens individuelle opsigelsesvarsel. I sådanne tilfælde gives medarbejderen forinden mulighed for at modtage relevant uddannelse for at kunne bevare kompetencer/funktion og dermed mulighed for at bevare pointtallet.

Medarbejderen kan altså kun miste point, hvis medarbejderen ikke længere kan varetage en funktion eller kompetence, som er i anvendelse, eller hvis medarbejderen ikke kan eller vil tilegne nye funktioner eller kompetencer.

6. Ændringer i funktioner, uddannelser og kompetencer

Det er alene en ledelsesmæssig beslutning, hvilke funktioner, uddannelser og kompetencer, der er behov for. Der kan efter ledelsens beslutning ske ændringer, således at uddannelser/kompetencer/funktioner bortfalder og andre kommer til. Sådanne ændringer drøftes forinden med Dansk Metals Virksomhedsklub. Nye uddannelser/kompetencer/funktioner kan ikke tillægges mindre end 10 point med mindre der opnås enighed mellem parterne herom. Bilag 1 ændres, når der ske ændringer i uddannelser/kompetencer/funktioner og de tilknyttede point.

7. Overgangsbestemmelser

Nuværende medarbejdere bevarer, de tillæg de oppebar pr. lokalaftalens ikrafttræden, og de på det tidspunkt værende funktioner og kompetencer omsættes til point. Hvis medarbejderens point antal kun svarer til et mindre tillæg, nedsættes tillægget ikke, men medarbejderen er forpligtet til at uddanne sig uden at få yderligere point, medmindre den nye funktion, uddannelse eller kompetence giver flere point end de "skyldige" point, hvor de yderligere points i så fald tillægges.

8. Ikrafttræden og opsigelse

8.1. Ikrafttræden

Denne aftale træder i kraft den 1. maj 2019.

8.2. Opsigelse

Denne aftale kan af hver af parterne opsiges til bortfald med 2 måneders varsel jf. Industriens Funktionæroverenskomst § 23.

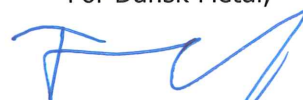
København, den 27. marts 2019,

For TDC A/S



Steen K. Madsen

For Dansk Metal,



Tobias Tolstrup

På de næste 2 sider gengives et opdateret bilag 1 fra juni 2020

Bilag 1

Kompetencer/ uddannelse ("skills")	Point
Mail	0
<i>Her besvares mails fra kunder</i>	
Kollegahjælp	15
Her rådgiver og hjælper kunderådgiveren kollegaer i kundesager samt systemer	
Minivariant	10
Er varianter af uddannelser som betragtes som mindre uddannelser	
Flyt-pakke	25
Her besvares opkald fra kunder der flytter eller har flyttet adresse	
Fiber	25
Her besvares fiberkunder	
Billing	40
Her svares der på regningsspørgsmål	
Support Coax	40
Her ydes der kundeservice og support på coax kunder	
Support DSL	40
Her ydes der kundeservice og support på DSL-kunder	
Mobil	40
Her ydes der kundeservice og support på mobilkunder	
Retention	100
Her tages der imod kunder der ønsker at opsige deres abonnement	
3. level	100
Her besvares der teknisk svære henvendelser	
Underviser	50
Understøtte den virkelighedsnære uddannelse via dine gode formidlingsevner og din egen praktiske erfaring som kunderådgiver samt den viden du har fra de skills du underviser i.	
Soho	100
Her besvares b2b "Small Office Home Office" opkald	
Feedback	100
<ul style="list-style-type: none">• Lederkald	

- Vi håndtere alle kald hvor kunderne har ytret at de vil tale med en overordnet eller specialist
 - Vi behandler alle sagerne så kunderne ikke har flere touch points end os.
- Lederfeedback
 - Håndtering af feedbacks der sendes på tværs af fronten.
 - Behandling af sager der ikke har kunne håndteres i fronten.
- Retail hjælp
 - Vi afhjælper kunder på Billing og Support hvis de ikke har fået hjælp i butikkerne, kunderne kan bestille et opkald i butikken.
- AdHoc
 - Vi har hjulpet flere afdelinger ifbm. fallback sager samt Retention opgaver de ikke har kunne nå.
 - Der har været en del andre AdHoc opgaver hvor man har haft brug for kontakt til 20-30 kunder som eks har været i svigt, der træder vi også til da medarbejderne er trukket ud af vagtplanen.

Underviser

Underviser

På de næste sider gengives det tidl. bilag 1 fra november 2019

Fra: Andreas Kofoed Sandt <AKSA@tdc.dk>

Sendt: 29. november 2019 15:56

Til: Tobias Tolstrup <TOTOL@vousee.dk>; Jeana Jørgensen <jeani@vousee.dk>

Emne: Underviser funktionstillæg

Som Aftalt

Venlig hilsen

Andreas Kofoed Sandt

Chefkonsulent

20 20 43 42 – mobil

aksa@tdc.dk

TDC Group

Comp & Ben,HR

Teglholmsgade 1

0900 København C



Bilag 1

Kompetencer/ uddannelse ("skills")	Point
Mail	0
<i>Her besvares mails fra kunder</i>	
Kollegahjælp	15
Her rådgiver og hjælper kunderådgiveren kollegaer i kundesager samt systemer	
Minivariant	10
Er varianter af uddannelser som betragtes som mindre uddannelser	
Flyt-pakke	25
Her besvares opkald fra kunder der flytter eller har flyttet adresse	
Fiber	25
Her besvares fiberkunder	
Billing	40
Her svares der på regningsspørgsmål	
Support Coax	40
Her ydes der kundeservice og support på coax kunder	
Support DSL	40
Her ydes der kundeservice og support på DSL-kunder	
Mobil	40
Her ydes der kundeservice og support på mobilkunder	
Retention	100
Her tages der imod kunder der ønsker at opsige deres abonnement	
3. level	100
Her besvares der teknisk svære henvendelser	
Underviser	50
Underviseren understøtter den virkelighedsnære uddannelse via dine gode formidlingsevner og din egen praktiske erfaring som kunderådgiver samt den viden du har fra de skills du underviser i. * Der er forsat Undervisertillæg jf. Lokalaftale 3.B	

Sidst opdateret 29/11/19

Underviser

Underviser

På næste side gengives det hidtidige bilag som blev aftalt ved forhandlingerne den 27. marts 2019. Bilaget på næste side er bortfaldet og erstattet af det nye dateret den 29. november 2019.

Bilag 1

Kompetencer/ uddannelse ("skills")	Point
Mail	0
<i>Her besvares mails fra kunder</i>	
Kollegahjælp	0
Her rådgiver og hjælper kunderådgiveren kollegaer i kundesager samt systemer	
Minivariant	10
Er varianter af uddannelser som betragtes som mindre uddannelser	
Flyt-pakke	25
Her besvares opkald fra kunder der flytter eller har flyttet adresse	
Fiber	25
Her besvares fiberkunder	
Billing	40
Her svares der på regningsspørgsmål	
Support Coax	40
Her ydes der kundeservice og support på coax kunder	
Support DSL	40
Her ydes der kundeservice og support på DSL-kunder	
Mobil	40
Her ydes der kundeservice og support på mobilkunder	
Retention	100
Her tages der imod kunder der ønsker at opsige deres abonnement	
3. level	100
Her besvares der teknisk svære henvendelser	

På næste side gengives den hidtidige aftale af 28. maj 2018 som er bortfaldet.

Lokalaftale 3.A.2 om funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center

mellem

TDC A/S

og

Dansk Metal

1. Funktioner

I forbindelse med omlægning af kundeservice omorganiseres arbejdet, så der fremover (fra 1. juni 2018) bliver 5 hovedfunktioner, nemlig

1. Support (man indtræder her ved ansættelse, og her bestrider man kun køen "Support" – gælder dog ikke for allerede ansatte medarbejdere, som kan komme fra andre funktioner)
2. Kundeservice (de almindelige Kundeservicekald, centreret om salg af - og information om - produkter)
3. Billing/Regningsservice (kald vedr. betaling, priser, rykkere, restance, m.m.)
4. Retention (kræver, at man har haft alle øvrige funktioner bortset fra 3'rd line support, hvilket dog ikke vil være gældende i en overgangsperiode)
5. 3'rd line Support (vores mest udfordrende og teknisk krævende problemstillinger).

Disse områder er funktioner og ikke organisatoriske afdelinger. Den organisatoriske afdeling er Customer Contact Center.

Antallet af medarbejdere i disse funktioner fastsættes af ledelsen ud fra aktuelle behov, idet ressourcebehovet inden for de forskellige funktioner kan variere ligesom beslutninger om prioritering af indsats kan påvirke behovet.

Ved siden af disse hovedfunktioner, oprettes desuden 4 sidefunktioner, nemlig

1. Flytte-/Pakkevalg
2. Fiber/EWII
3. Mailhåndtering
4. Kollegahjælp (Nedlægges senest d. 31.12.18)

Alle ovenstående forskellige funktioner kræver, at de medarbejdere, der skal varetage funktionen er i besiddelse af den viden og de skills, der er fornødne, for at varetage funktionen.

2. Kriterier for at komme på en ny funktion/blive i en funktion

1. Man har haft support først, og er verificeret i dette, og vurderet klar til ny viden (med mindre man er blandt de medarbejdere der var ansat før denne aftales indgåelse, og som derfor kan være startet på et andet skillset end support. Disse skal, såfremt de vurderes egnede til flere af de nævnte funktioner, efterfølgende uddannes til Support-skill)
2. Man skal levere passende kvalitet på sit/sine nuværende skillset(s) for at blive vurderet klar til ny viden
3. Der skal være bemandsmæssigt behov for flere personer på en ny funktion (vi uddanner kun, hvis der kommer kald nok til at bære yderligere bemanning på en funktion, for at sikre korrekt eksponering for kaldstypen, samt sikre os imod økonomisk overforbrug)
4. Man skal være den bedst egnede på ventelisten over medarbejdere som er klar til et nyt skill (vi ønsker altid at operere ud fra devisen: Bedste mand (M/K) til jobbet)

5. Såfremt flere medarbejdere viser sig lige kvalificeret til at blive uddannet til nye funktioner, vil medarbejdere med længst anciennitet blive prioriteret.

Når man har varetaget Support-funktionen så længe, at man er parat til at videreudanne sig (dette sikres ved at klare månedlige tests, - kaldet "Verifikation"), kan man komme til at bestride en af de øvrige funktioner.

Disse funktioner kan medarbejderen uddanne sig til i tilfældig rækkefølge, og det er ikke et krav at man skal kunne alle sammen. Undtaget er dog Retention, som man kun kan kvalificere sig til, hvis man har tilegnet sig alle andre hovedfunktioner først – 3'rd line Support dog undtaget).

Det er en ledelsesmæssig vurdering, om medarbejdere er klar til at blive uddannet til ny viden, ligesom det er en ledelsesmæssig vurdering, hvem der er bedst egnet på ventelisten. Hvis en medarbejder der har udvist ønske om at blive uddannet til nyt skill bliver afvist, har medarbejderen krav på at få besked, om hvad denne skal gøre for at komme i betragtning fremadrettet.

En medarbejder kan flyttes fra en funktion til en anden, hvis medarbejderen har de fornødne skills til den ny funktion eller i givet fald til funktionen "Support". Sådanne flytninger er en ledelsesmæssig vurdering baseret på behov og medarbejderens skills. Dog gælder Særaftale 7 §6,1 stadig og i øvrigt er parterne opmærksomme på at overholde særaftale 7 §4,1 afsnit 4.

3. Lønforhold

Funktionen Support

For funktionen "Support" ydes alene basisløn. Basislønnen er den faste gage, der er gældende ved aftalens indgåelse, gældende både for eksisterende og nye medarbejdere. Basislønnen er altså den man indtræder i ved ansættelse.

Funktionen Kundeservice

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.500,00.

Funktionen Billing/regningservice

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.500,00.

Funktionen Retention

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 3.000,00.

Funktionen 3'rd line Support

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 3.000,00.

Funktionen Flytte/Pakkevalg

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Fiber/EWII

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Mailhåndtering

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Kollegahjælp

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 500,00.

Funktionstillæggene Kundeservice, Billing/Regningservice, Retention, 3'rd line Support og Kollegahjælp kan kombineres. Det vil sige, et en medarbejder i princippet kan have alle disse tillæg, hvis medarbejderen er verificeret til og varetager alle disse funktioner på samme tid.

Funktionstillæggene Flytte/Pakkevalg, Fiber/EWII, Mailhåndtering kan i udgangspunktet ikke kombineres med hinanden, men kan kombineres med de øvrige tillæg, hvis man er verificeret i disse, og tager overløbskald fra disse.

Funktionstillæggene er pensions- og feriepengebærende.

Funktionstillæggene kan ændres efter aftale mellem parterne.

Flyttes en medarbejder fra en funktion til en anden uanset årsagen hertil, bortfalder tillæg for den eller de funktioner, som medarbejderen ikke længere indtager med virkning fra den næstkommende 1. efter funktionsændringen forudsat at tillæggene er højere i den eller de nye funktioner. I alle andre tilfælde kan TDC opsige funktionstillæg med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

4. Opsigelsesbestemmelser mm.

Denne aftale indgås uden præjudicerende virkning for andre forhold og kan af hver af parterne opsiges med 2 måneders varsel til den første i en måned.

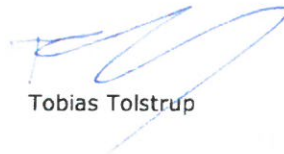
København, den 28. maj 2018

For TDC A/S



Steen K. Madsen

For Dansk Metal,



Tobias Tolstrup

Det er aftalt med TDC, at nummereringen af lokalaftalen ”om funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center” som gengives på de næste sider **ændres til ”Lokalaftale nr. 3.A.2.”** selv om der i protokollen er anført ”Lokalaftale 4.L.” Det skyldes at nummer ”Lokalaftale 4.L” i forvejen er optaget.

Lokalaftale 4.L om funktionsbestemte tillæg i Customer Contact Center

mellem

TDC A/S

og

Dansk Metal

1. Funktioner

I forbindelse med omlægning af kundeservice omorganiseres arbejdet, så der fremover (fra 1. juni 2018) bliver 5 hovedfunktioner, nemlig

1. Support (man indtræder her ved ansættelse, og her bestrider man kun køen "Support" – gælder dog ikke for allerede ansatte medarbejdere, som kan komme fra andre funktioner)
2. Kundeservice (de almindelige Kundeservicekald, centreret om salg af - og information om - produkter)
3. Billing/Regningsservice (kald vedr. betaling, priser, rykkere, restance, m.m.)
4. Retention (kræver, at man har haft alle øvrige funktioner bortset fra 3'rd line support, hvilket dog ikke vil være gældende i en overgangsperiode)
5. 3'rd line Support (vores mest udfordrende og teknisk krævende problemstillinger).

Disse områder er funktioner og ikke organisatoriske afdelinger. Den organisatoriske afdeling er Customer Contact Center.

Antallet af medarbejdere i disse funktioner fastsættes af ledelsen ud fra aktuelle behov, idet ressourcebehovet inden for de forskellige funktioner kan variere ligesom beslutninger om prioritering af indsats kan påvirke behovet.

Ved siden af disse hovedfunktioner, oprettes desuden 4 sidefunktioner, nemlig

1. Flytte-/Pakkevalg
2. Fiber/EWII
3. Mailhåndtering
4. Kollegahjælp (Nedlægges senest d. 31.12.18)

Alle ovenstående forskellige funktioner kræver, at de medarbejdere, der skal varetage funktionen er i besiddelse af den viden og de skills, der er fornødne, for at varetage funktionen.

2. Kriterier for at komme på en ny funktion/blive i en funktion

1. Man har haft support først, og er verificeret i dette, og vurderet klar til ny viden (med mindre man er blandt de medarbejdere der var ansat før denne aftales indgåelse, og som derfor kan være startet på et andet skillset end support. Disse skal, såfremt de vurderes egnede til flere af de nævnte funktioner, efterfølgende uddannes til Support-skill)
2. Man skal levere passende kvalitet på sit/sine nuværende skillset(s) for at blive vurderet klar til ny viden
3. Der skal være bemandingsmæssigt behov for flere personer på en ny funktion (vi uddanner kun, hvis der kommer kald nok til at bære yderligere bemanding på en funktion, for at sikre korrekt eksponering for kaldstypen, samt sikre os imod økonomisk overforbrug)
4. Man skal være den bedst egnede på ventelisten over medarbejdere som er klar til et nyt skill (vi ønsker altid at operere ud fra devisen: Bedste mand (M/K) til jobbet)

5. Såfremt flere medarbejdere viser sig lige kvalificeret til at blive uddannet til nye funktioner, vil medarbejdere med længst anciennitet blive prioriteret.

Når man har varetaget Support-funktionen så længe, at man er parat til at videreuddanne sig (dette sikres ved at klare månedlige tests, - kaldet "Verifikation"), kan man komme til at bestride en af de øvrige funktioner.

Disse funktioner kan medarbejderen uddanne sig til i tilfældig rækkefølge, og det er ikke et krav at man skal kunne alle sammen. Undtaget er dog Retention, som man kun kan kvalificere sig til, hvis man har tilegnet sig alle andre hovedfunktioner først - 3'rd line Support dog undtaget).

Det er en ledelsesmæssig vurdering, om medarbejdere er klar til at blive uddannet til ny viden, ligesom det er en ledelsesmæssig vurdering, hvem der er bedst egnet på ventelisten. Hvis en medarbejder der har udvist ønske om at blive uddannet til nyt skill bliver afvist, har medarbejderen krav på at få besked, om hvad denne skal gøre for at komme i betragtning fremadrettet.

En medarbejder kan flyttes fra en funktion til en anden, hvis medarbejderen har de fornødne skills til den ny funktion eller i givet fald til funktionen "Support". Sådanne flytninger er en ledelsesmæssig vurdering baseret på behov og medarbejderens skills. Dog gælder Særaftale 7 §6,1 stadig og i øvrigt er parterne opmærksomme på at overholde særaftale 7 §4,1 afsnit 4.

3. Lønforhold

Funktionen Support

For funktionen "Support" ydes alene basisløn. Basislønnen er den faste gage, der er gældende ved aftalens indgåelse, gældende både for eksisterende og nye medarbejdere. Basislønnen er altså den man indtræder i ved ansættelse.

Funktionen Kundeservice

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.500,00.

Funktionen Billing/regningservice

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.500,00.

Funktionen Retention

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 3.000,00.

Funktionen 3'rd line Support

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 3.000,00.

Funktionen Flytte/Pakkevalg

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Fiber/EWII

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Mailhåndtering

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 1.000,00.

Funktionen Kollegahjælp

Ved varetagelse af denne funktion ydes et månedligt funktionstillæg på kr. 500,00.

Funktionstillæggene Kundeservice, Billing/Regningservice, Retention, 3'rd line Support og Kollegahjælp kan kombineres. Det vil sige, et en medarbejder i princippet kan have alle disse tillæg, hvis medarbejderen er verificeret til og varetager alle disse funktioner på samme tid.

Funktionstillæggene Flytte/Pakkevalg, Fiber/EWII, Mailhåndtering kan i udgangspunktet ikke kombineres med hinanden, men kan kombineres med de øvrige tillæg, hvis man er verificeret i disse, og tager overløbskald fra disse.

Funktionstillæggene er pensions- og feriepengebærende.

Funktionstillæggene kan ændres efter aftale mellem parterne.

Flyttes en medarbejder fra en funktion til en anden uanset årsagen hertil, bortfalder tillæg for den eller de funktioner, som medarbejderen ikke længere indtager med virkning fra den næstkommende 1. efter funktionsændringen forudsat at tillæggene er højere i den eller de nye funktioner. I alle andre tilfælde kan TDC opsiges funktionstillæg med 3 måneders varsel til udgangen af en måned.

4. Opsigelsesbestemmelser mm.

Denne aftale indgås uden præjudicerende virkning for andre forhold og kan af hver af parterne opsiges med 2 måneders varsel til den første i en måned.

København, den 28. maj 2018

For TDC A/S



Steen K. Madsen

For Dansk Metal,



Tobias Tolstrup