

Callcenter Fachtagung

TBS-Netz

für Betriebs- und Personalräte
am 13./14.10.05 in Kassel

Workshop

Standortrisiken und Standortsicherung

Giesela Brandes-Steggewentz
ver.di Osnabrück-Emsland
Fachbereich 13



Organisatorische Entwicklung der CallCenter

- CallCenter im Betrieb/Unternehmen
- Ausgelagerte GmbH's o. ä.
- Einkaufen der Dienstleistung



CC-Förderung mit öffentlichen Mitteln*

- Unternehmensorientierte CC sind weitgehend an den Standort des Mutterunternehmens gebunden
- d. h. wenig Chancen der Einflußnahme

*

Grundlage: K.H. Knieper, Neue Formen von Arbeit und Organisation im Dienstleistungsbereich, Diplomarbeit, Uni Bremen, Aug. 2000



CC-Förderung mit öffentlichen Mitteln

- Ausgelagerte CC haben einen größeren Freiheitsgrad bei der Standortwahl
- Soweit sie mit einem gering spezialisierten Angebot am Markt sind, ist die Arbeitsnachfrage überall zu decken.



CC-Förderung mit öffentlichen Mitteln

- Unabhängige CC = Standort bestimmt der Kundenstamm, spezialisierte DL erfordern höhere Qualifikationen bei den Beschäftigten
- = Unterschiedliche Bindung an den Standort,
- hohe Standorttreue bei spezialisierter DL!



CC-Förderung mit öffentlichen Mitteln

- CC mit marktorientierter bzw. externer DL, Kostenseite im Vordergrund wie Lohnkosten, Telefongebühren, Gewerbemieten
- Keine Standortbindung



Begriffsdefinition Offshoring meint:

- Auslagerung von Callcentern ins Ausland im Zusammenhang mit der Umgehung von gesetzlichen Vorgaben
- Schutz der KundInnen
- Schutz der Beschäftigten



„Schutz“ der KundInnen

- Verständigungsprobleme
- z. B. Datenschutz
- u. U. Regressansprüche



Schutz der Beschäftigten

- Arbeits- und Sozialrecht u. a.:
- Urlaubsanspruch
- Kündigungsschutz
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
incl. Bildschirmverordnung etc.
- Sozialversicherung
- Interessenvertretung/ver.di



CallCenter-Offshoring nach Indien (aus Schottland)*

- Fördernde Faktoren
- Erleichternde Faktoren
- Hemmende Faktoren

*

Aus: Ph. Taylor, P. Bain, Offshoring von Call Center und Back Office-Betrieben – die Herausforderung für die Gewerkschaften, Untersuchung zu CC-Offshoring vom VK nach Indien, ca. 2004



Fördernde Faktoren u. a.

- Kostensenkung / erhöhte Rentabilität
- Rentabilitätskrise in bestimmten Sektoren
- Kostengefälle – Arbeitskosten
- Englisch sprechende Arbeitskräfte
- Gewerkschaftsanerkennung



Erleichternde Faktoren u. a.

- Liberalisierungs-, Privatisierungs- und Globalisierungsprogramm der Indischen Regierung
- Arbeitsmarktderegulierung
- Subventionen der Bundesstaaten
- Struktur/Kapazität CC-Marktes
- Qualität der Einrichtungen (Telephonie)



Hemmende Faktoren u. a.

- Bewältigung von Sprach-, Akzent- und Kultur-Differenzen
- Zweifel an der Fähigkeit komplexere Aufgaben zu bewältigen
- Schwierigkeiten bei der Beaufsichtigung entfernter Betriebe
- Gewerkschaftskampagnen



Hemmende Faktoren u. a.

- Mangelndes Vertrauen oder Widerstand der Kunden
- Infrastruktur- und Arbeitskräftetransport-Probleme
- Personalfuktuation, Rekrutierung, Ausbildung und andere HR-Probleme



Was heißt dies für
Beschäftigte im CC?



Welche Tendenzen zeichnen
sich ab? Beispiele der TN!

