

Callcenter Fachtagung

TBS-Netz

für Betriebs- und Personalräte

am 13./14.10.05 in Kassel

Workshop

Standortrisiken und Standortsicherung

Dirk Flender

ehemals Betriebsrat eines Call-Centers

Vorgeschichte

- Anfang 2000: Gründung eines Call-Centers des größten Online-Providers Deutschlands in Siegen
- Enormer Kundenzuwachs:
 - Grundstamm von beurlaubten Beamten
 - sukzessive Auffüllung mit weiteren Mitarbeitern. Alle 6 Wochen kamen bis zu 40 neue Mitarbeiter in die Hotline.
- Ende 2000 jedoch nur noch zeitlich befristete Einstellungen

Vorgeschichte

- Im Frühjahr 2001: Aufbau eines 2nd-Level Teams: Standorterhalt schien gesichert
- Im Juli 2001 Mitteilung über den bevorstehenden Verkauf von mehreren Standorten
- Von August bis Anfang Oktober Ringen um einen Interessensausgleich/Sozialplan
- Im Dezember war klar: Siegen wird an Firma S. verkauft!

Absichten des Arbeitgebers

- Die Firma S. wollte letztendlich nur den Auftrag, nicht aber die Hotline!!
- Das Top-Management machte unerfahrene Kollegen zum Teamleiter und besetzte Positionen mit unqualifizierten Kollegen.

Absichten des Arbeitgebers

- Massive Verschlechterung der Einstellungsbedingungen:
 - ca. 500 Euro weniger Gehalt
 - kein Weihnachts- oder Urlaubsgeld und
 - eine 40 Stunden-Woche statt der 38,5
 - vermehrter Leistungsdruck

Absichten des Arbeitgebers

- Gezielte Strategie des Arbeitgebers, den Standort Siegen als unrentabel erscheinen zu lassen; als Begründung für eine folgende Standortverlagerung:
- Einstellung von Vollzeitkräften,
 - schlecht geschult,
 - großer Fixkostenblock

Absichten des Arbeitgebers

- Demotivation der Beschäftigten und damit hohe Krankenquote
- Agenten von anderen Standorten zur „Unterstützung“ mit den Folgen
- Abzweigung von Wissen
- erhöhte Kosten, denn Lohn, Hotel und Logis für die Kollegen wurden vom Standort Siegen bezahlt

Gegenvorschläge des BR

- Gegenvorschläge des BR, um den Standort zu erhalten:
 - mit Teilzeitkräften flexibel auf Auslastungsschwankungen reagieren
 - die Einführung eines computerunterstützten Schichtplanungssystems

Hilfe durch die Gewerkschaften

Gefahren:

- Arbeitgeber spielt mit den Ängsten der Mitarbeiter
- Er macht die Betriebsräte uneinig
- Deshalb: die Gewerkschaft hilft, den Überblick zu wahren und eine Einigkeit zu erzeugen: Denn nur gemeinsam ist man stark!

Fazit

Die Qualität der Arbeit wird durch die Qualität der Mitarbeiter bestimmt

- Diese kann nur durch gut ausgebildete Mitarbeiter erbracht werden, die ständig weiterqualifiziert werden.
- Für gute Qualität ist der Kunde auch bereit zu mehr zahlen.
- Dies ist gerade im technischen Support wichtig.

Fazit

Es muss also genau abgewogen werden,

- für welche Dienstleistung man wo und wie telefoniert!
- Intensive Kundenberatung und –betreuung für hochwertige Produkte oder Dienstleistungen muss im Unternehmen erfolgen.

Für die Call-Center-Dienstleister bedeutet dies, den Auftraggeber auch dahingehend ehrlich zu beraten und Lösungsmöglichkeiten im Sinne eines Prozessmanagements aufzuzeigen.