

**Plenum CC-Tagung  
14.10.2005**

**wie geht es weiter**

- zu viel und zu wenig Zeit
- zukünftig 3 Tage
- die Call Center Tagung jedes Jahr
- betriebswirtschaftliche Themen aufnehmen
- ver.di - IGMetall, was wollen sie!?! Adressaustausch Teilnehmer o.k.

**besser statt billiger**

- die Arbeit in 10 Jahren - Vision
- agieren - statt reagieren
- Kampagne ähnlich wie Lidl
- BR Co-Management zusammen an Lösung arbeiten
- aktivere Gewerkschaft - Argumente (keine Versicherung)
- mehr/weniger Politik - mehr Betreuung
- mehr Selbstbestimmung in der Gewerkschaftspolitik
- ich will selbst Politik machen
- Menschen machen Qualität

**soca  
soziales Benchmarking**

- viele Themen: Arbeitsgestaltung, Arbeitsorganisation, Führung, Unternehmenskultur, Lohn und Leistung, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Personalentwicklung, Beschäftigungssicherung
- dort werden die Schwächen aufgezeigt, damit gehandelt werden kann
- kann zur Qualitätssicherung beitragen, da Prozesse in gang gesetzt werden
- sozialer Dialog wesentliches Element
- Ampelmodell rot, gelb, grün für die Handlungsorientierung
- soca macht einen überbetrieblichen Vergleich
- daraus Veränderung zum positiven
- UNI - globale Konferenz internationale Kampagne?

**gute Arbeit**

- praxisnahe Definition
- Mitarbeiter zu frieden, ohne Angst in die Arbeit geht
- auch Kritik üben kann, ohne Konsequenzen (Fehlerkultur)
- Arbeitgeber muss den Beschäftigten ernst nehmen
- Mitarbeiter selber sich einbringen können (ernst nehmen!)
- bis hin zur Qualifikation
- BR über Vereinbarung kann sowas unterstützt werden
- z.B. Gesundheitszirkel - Einfluß, Verbesserungen etc.
- ja, Mitarbeiter müssen gesund sein - somit kann auch betriebswirtschaftlich Erfolg realisiert werden
- sind Gesundheitsfaktoren - Standortfaktoren
- Mitarbeiterzufriedenheit - Kundenzufriedenheit - Standortsicherheit

**Vernetzen**

- Probleme Motivation zu tun
- Wer macht es denn?
- Thema anbieten
- ein Ziel
- nicht einfach treffen
- persönlicher Kontakt wichtig
- Wie schaffe ich es, dass jemand kommt?
- Wer ist Ansprechpartner ver.di?
- Wie komme ich an Informationen
- Erfahrungsaustausch unter BR wichtig
- oft die selben Probleme
- zentral in ver.di
- was mache ich für die Beschäftigten
- gemeinsame sind wir stark
- wer ist ver.di - wir sind Mitglieder
- im Gespräch bleiben
- nur über das Vernetzen geht es

**ver.di**

- Einkommen
- Bonus - Leistungsvergütung
- Arbeitszeit etc.
- spezifische Regelungen CC
- verkehrs-mengengesteuerte Einsatzzeiten
- Arbeits- und Gesundheitsschutz
- Qualifizierung
- Regelungsbeispiele
- eindeutige Regelungen für online-Zeiten (6 h)
- Umgang mit der Stimme
- Beschäftigungssicherung
- Ausschluß betriebsbedingter Kündigung
- Qualität Tarifverträge
- Koordinierung
- Franz Tremel/Lothar Schröder hat die Aufgabe

**Standortrisiken und -ortsicherung**

- Erfahrungen sind schlecht
- Konkurrenz Standorte - Benchmarking
- sehr viel Arbeit für Betriebsräte
- Stellung von ver.di - nur gemeinsam/Einigkeit (durch Mitglieder - Druck ausüben)
- durch Umbau ver.di - leider sehr mit sich selber beschäftigt - Mangel an Unterstützungsleistung
- die Mitglieder sind ver.di - deshalb einbringen
- Einigkeit macht stark

**Qualität im Kundenservice**

- Was ist überhaupt Qualität
- Wo sind die Chancen für Gestaltung BR
- zukünftiges Modell von Kundenservice
- Image - Kundenservice - Call Center
- Qualifikation
- Arbeitsbedingungen
- Netzwerke

**Gesunde Führung**

- Betriebsklima
- Arbeitsleistung
- Befragung WSI - entscheidende Faktor für Arbeits- und Gesundheitsschutz
- es gibt viele Instrumente dazu: Mitarbeitergespräche etc.
- Führungsgespräch - kein Druckgespräch für mehr Leistung, sondern...
- Produktivität, Qualität, ... verbessern
- Führungskräfte sehen die Bedeutung MA-zufriedenheit
- leider oft nur Theorie
- es gibt wenig Umsetzung
- selber wenig qualifiziert dazu
- Veränderung nur mit Argumente möglich (BR)
- Produktivitätsfaktor
- Angst kostet auch Geld
- Gesundheitsverbesserungsmaßnahmen sind Verbesserung auch für Produktivität

**PEP**

- intensiver Erfahrungsaustausch mit unterschiedlichen Ergebnissen
- alle möglichen Zeitmodelle gibt es ...
- die Praxis ist vielfältig
- Gestaltungsspielräume gibt es für BR sehr viele und sind groß
- inwieweit BR nutzen z.B. durch Konkurrenz, Auftragslage ist unterschiedlich