



CALL CENTER CHARTA



UNI-CallCenter-Charta

Die "UNI-CallCenter-Charta" umfasst eine Reihe allgemeiner Grundsätze, die sich auf den Call Center-Sektor beziehen. Die Charta hat zum Ziel, einen vertretbaren Standard für diesen Wirtschaftszweig zu schaffen und diejenigen Call Center aufzulisten, die sich verpflichten, die in der Charta festgeschriebenen Prinzipien einzuhalten.

Die Call Center, die sich zu den Grundsätzen der "UNI-CallCenter-Charta" bekennen, sollen auf der UNI-Website namentlich erwähnt und somit den UNI-Mitgliedsorganisationen und dem Sektor bekannt gemacht werden. Dies wird sie für Kunden, Geschäftspartner, potenzielle Angestellte, Arbeitsvermittlungsbüros, für die Gemeinschaft und für Kunden attraktiv machen.

Mindestnormen, so wie sie in der UNI-Charta verankert sind, stellen eine Leithilfe für Call Center dar und geben ihnen auch Aufschluss darüber, ob und inwieweit sie die genannten Prinzipien einhalten. Auf diesem Wege werden für den Sektor akzeptable Standards definiert und all jene Call Center ausgezeichnet werden können, die personal- und kundenfreundliche Investitionen tätigen. Auch für Kundendienst-Spezialisten enthält die Charta wichtige Angaben über die anzustrebenden Normen und über Arbeitgeber, die zukünftig diese Normen einzuhalten bereit sind.



Die UNI ist der Auffassung, dass Firmen, die die 'UNI-CallCenter-Charta' unterzeichnen, Wettbewerbsvorteile aus den Kompetenzen ihres Personals und dem professionellen Charakter ihrer Tätigkeit ziehen werden, was letztlich den Kundendienst-Spezialisten und der Call Center-Industrie ganz allgemein zum Nutzen gereicht.

Philip Jennings,
UNI-Generalsekretär

Wichtigste Prinzipien der UNI-CallCenter-Charta

- Gewährleistung von Mindestbedingungen am Arbeitsplatz und von Mindestleistungen in Übereinstimmung mit den in der Charta festgehaltenen "UNI-Mindestnormen für Call Center".
- Leistungsziele, denen anspruchsvollste Kundendienste zugrunde liegen, und die sich nicht nur am Umfang der eingehenden/ausgehenden Anrufe orientieren.
- Eine verbesserte Aus- und Weiterbildung,
 - ❑ die die Angestellten mit Fertigkeiten und Produkt-Kenntnissen ausstattet und ihnen somit den beruflichen Aufstieg erleichtert, und die den Kunden eine Garantie für Qualitäts-Dienstleistungen gibt.
 - ❑ die umfassende, übertragbare und anerkannte Qualifikationen und eine Kompetenzerweiterung ermöglicht.
- Der Personalbindung und der Umschulung von bestehendem Personal bei Einführung neuer Technologien oder Produkte, die neue Fertigkeiten oder Qualifikationen verlangen, ist Vorrang einzuräumen.
- Eine Arbeitsorganisation, die eine rechtzeitige Information über neue Unternehmensstrategien und Produktentwicklungen erlaubt, bevor diese umgesetzt werden, so dass die Angestellten aktiver an wichtigen Entscheidungen in Bezug auf die Verbesserung des Kundendienstes mitwirken können.
- Faktoren, die abgesehen von Kostenfragen bei der Wahl von Standorten von Call Centern berücksichtigt werden sollten:
 - ❑ Sie sollten sich in der Nähe der Kundenbasis befinden.
 - ❑ Es sollten qualifizierte und mehrsprachige Mitarbeiter/innen zur Verfügung stehen.
 - ❑ Der Zugang zu wettbewerbsfähigen Telekom-Infrastrukturen sollte gewährleistet sein.



- Eine gut durchdachte Personalplanung:
 - ❑ Ein ausreichender Personalbestand, um eine rasche Erledigung von Kundenwünschen zu erlauben.
 - ❑ Die Angestellten müssen an Ausbildungslehrgängen und Personalsitzungen teilnehmen können.
 - ❑ Für Personal im Urlaub oder für aus anderen Gründen abwesendes Personal ist ein entsprechender Ersatz vorzusehen.
 - ❑ Die Angestellten sollten in der Lage sein, Arbeits-, Familien- und Gemeinschafts-Leben miteinander in Einklang zu bringen.
- Gewährleistung der Einhaltung von Kernarbeitsnormen, in Übereinstimmung mit der IAO-Erklärung über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit. Diese schließen das Vereinigungsrecht, das Recht auf Kollektivverhandlungen und das Recht auf Nicht-Diskriminierung ein.

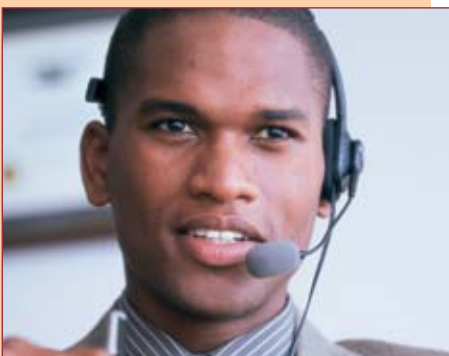
UNI-Mindestnormen für Call

1 Allgemeines

- Schriftliche Dienstverträge/ Beschäftigungsbedingungen.
- Nationale Gesetzgebung und Verträge werden eingehalten, wobei nach Möglichkeit eine stabile Beschäftigung gewährleistet werden soll.
- Manager und Aufsichtspersonal unterstützen die Beschäftigten bei ihren Anstrengungen, Qualitäts-Kundendienste zu erbringen, sie leisten angemessene Hilfe und erteilen die erforderlichen Ratschläge, und sie zeigen sich flexibel in Bezug auf die Leistungsüberprüfung.

2 Gesundheit und Sicherheit

- Belüftung, Beleuchtung und Heizung
 - ❑ Licht, Belüftungs-, Luftfilter- und Heizungsanlagen müssen ergonomischen Kriterien entsprechen, die einer ständigen Anwesenheit von Personal in den Räumen, auch in der Nacht, gerecht werden.
- Ergonomische Gestaltung von Telefon- und Computeranlagen, Stühlen und Pulten, um Rücken- und RSI-Beschwerden zu vermeiden:
 - ❑ Anweisungen für korrektes Sitzen und Arbeiten und für eine sichere Anwendung der Geräte / Ratschläge von Ergonomie-Beratern / regulierbare Arbeitsstationen (Kopfhörer, Mikrophone, usw.).
- Schutzvorrichtungen für Beschäftigte an Bildschirmen zur Vermeidung von Augenbeschwerden und Stimm- und Gehörverlust:
 - ❑ Arbeitgeber bewerten die mit der Arbeit am Bildschirm verbundenen Gefahren.
 - ❑ EU-Richtlinie über Bildschirmausrüstungen.
 - ❑ 10 Minuten Pause nach jeweils höchstens 2 Stunden Arbeit am Bildschirm.
- Arbeitsbedingter Stress und Mobbing:
 - ❑ Die effektive Gesprächs-Entgegennahme sollte 60-70% der Arbeitszeit der Beschäftigten nicht übersteigen.
 - ❑ Leistungsziele sind unter Berücksichtigung der hohen Qualität des Kundendienstes und nicht nur der Zahl der eingehenden/ausgehenden Gespräche festzulegen.
 - ❑ Schutz vor Gewalt am Arbeitsplatz (belästigende Anrufer).



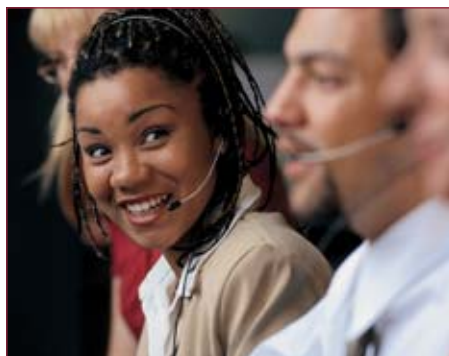
Center

- Allgemeines:

- Spezielle Pausen-Räume.
- Verpflegungsmöglichkeiten für das Personal, auch bei Nachtarbeit.
- Angemessene Toiletten und Waschgelegenheiten.
- (Nicht-)Raucher-Politik.
- Einrichtungen für Erste Hilfe und die Sicherheit der Angestellten, insbesondere für Beschäftigte, die die Arbeit spät in der Nacht verlassen oder antreten (Call Center-Angestellte sind oft mehrheitlich Frauen, die in Bezug auf Angriffe besonders gefährdet sind).

3 Arbeitszeit und Arbeitslast

- Höchstens 40 Stunden pro Woche.
- Ruhezeit von 12 Stunden pro Arbeitstag und von ununterbrochenen 48 Stunden alle sieben Tage.
- Flexible Arbeitszeit (die für Angestellte und Management von Vorteil sein kann) muss in gemeinsamem Einvernehmen festgelegt werden.
- Call Center-Personal muss die von ihm verlangte Arbeitszeit und die Schichten mitbestimmen können (Kinderbetreuung!).
- Schichtpläne müssen den Betroffenen rechtzeitig bekannt gegeben werden.
- Angestellte müssen ihre Arbeitszeit so gestalten können, dass sie ein normales, aktives gesellschaftliches Leben führen können.
- Angestellte müssen die Möglichkeit haben, freie Zeit zu beanspruchen, z. B. für die Pflege von Angehörigen.
- Gewährleistung eines ausreichenden Personalbestandes, so dass:
 - eine genügende Zahl von Angestellten im Einsatz steht, um den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden;
 - Angestellte an Ausbildungslehrgängen und Personaltagungen teilnehmen können;
 - beurlaubte und aus anderen Gründen abwesende Mitarbeiter/innen ersetzt werden können;
 - die Beschäftigten Arbeits-, Familien- und Gemeinschaftsaufgaben miteinander in Einklang bringen können.



UNI-Mindestnormen für Call

4 Beaufsichtigung, elektronische Überwachung und Schutz der Privatsphäre

- Überwachung ist nur gestattet, wenn deren Ziel bekannt und akzeptabel ist.
- Die eingeholten Daten dürfen nur für diesen Zweck verwendet werden.
- Die Angestellten müssen wissen, dass sie überwacht werden, bzw. überwacht werden können.
- Mithören kann zufällig geschehen, darf aber keineswegs ständig erfolgen.
- Angestellte müssen Zugang zu aufgezeichneten Daten haben und nicht korrekte Angaben richtig stellen können.
- Aufzeichnungen müssen nach einer bestimmten Zeit zerstört werden.

5 Lohn und Lohnnebenleistungen

- Die Entlohnung muss nachweisbaren Fertigkeiten Rechnung tragen.
- Direkte Lohnvergleiche mit traditionellen Beschäftigungsbereichen und klare Lohnstufen/-strukturen sind unerlässlich, um hohe Personalfluktuationen zu vermeiden.
- Arbeit am Abend, an Wochenenden oder an öffentlichen Feiertagen muss zu Sondersätzen abgegolten werden.
- Prämienzahlungen sollen nicht mehr als 10% des Bruttolohns ausmachen.
- Der bezahlte Jahresurlaub muss gemäß nationaler Gesetzgebung gewährt werden, jährlich aber mindestens 4 Wochen betragen.
- Das Urlaubsgeld für Call Center-Angestellte muss mindestens dem Durchschnittslohn der Betroffenen in den letzten 12 Wochen vor dem Urlaub entsprechen und auch Überstunden- und Prämienzulagen umfassen.
- Gewährung von Krankengeld.
- Mutterschafts-/Vaterschafts-Urlaub und -Geld müssen sichergestellt werden.
- Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten.
- Nach einem Dienstjahr müssen gesetzliche Entlassungsgelder gezahlt werden.



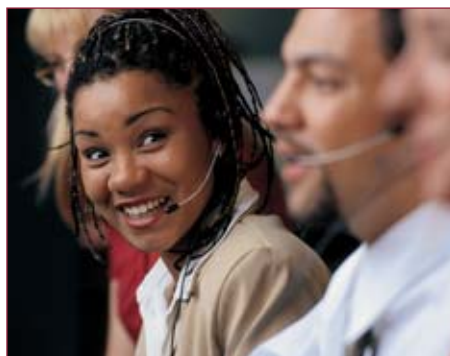
Center

6 Chancengleichheit und Ausbildung

- Regelmäßige, umfassende, übertragbare und anerkannte Ausbildung und Kompetenzförderung für alle Angestellten.
- Vorrang bisheriger Angestellter in Bezug auf Weiterbeschäftigung und Umschulung bei Einführung neuer Technologien oder Produkte, die neue Fertigkeiten oder Qualifikationen erforderlich machen.
- Bereitstellung der Werkzeuge, die den Angestellten erlauben, die Wünsche des Kunden nach Möglichkeit mit einem einzigen Telefongespräch zu erledigen.
- Vermittlung der Fertigkeiten und Produktschulung, die den Angestellten einen beruflichen Aufstieg sowie die Erbringung von Kundendienstleistungen hoher Qualität erlauben.

7 Arbeitnehmervertretung

- Recht, Gewerkschaften zu bilden und diesen beizutreten (Vereinigungsrecht).
- Recht der Gewerkschaften, die Beschäftigten in folgenden Bereichen zu vertreten:
 - Tarifverhandlungen;
 - Beilegung von Streitfällen;
 - Verhandlungen und Konsultationen in allen Fragen betreffend Arbeitsplätze und Ausbildung.
- Keine Diskriminierung von ArbeitnehmervertreterInnen und Gewährleistung eines ungehinderten Zugangs zu allen Arbeitsplätzen, damit sie Vertretungsfunktionen wahrnehmen können. Aushandlung spezifischer kollektiver Arbeitsplatzverträge, die den besonderen Bedürfnissen des Unternehmens entsprechen.
- Kommunikation über Veränderungen in Bezug auf Unternehmenspolitik und Produktentwicklungen, bevor diese zur Anwendung kommen, damit die Angestellten an den diesbezüglichen Entscheidungsprozessen mitwirken können.
- Recht der Angestellten, der Gewerkschaften und der Betriebsräte auf Zugang zu Unternehmens-E-Mail-Einrichtungen, damit Informationen ausgetauscht und Kommunikationskanäle geschaffen werden können.
- Recht auf freie Benutzung des Internet zur Gewährleistung des Zugangs zu Gewerkschafts-Websites und zu anderen in Bezug auf das Recht bei der Arbeit relevanten Informationen.

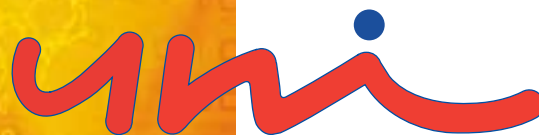


UNI ist...

UNI ist...
... global, regional, sektoral.
... eine Online-Organisation
- und UNI kann auf allen Ebenen
per Email erreicht werden.

Regionen:
uni-africa@union-network.org
uni-americas@union-network.org
uni-asiapacific@union-network.org
uni-europa@union-network.org

**Kampagnen &
Organisierungsabteilung:**
callcentres@union-network.org



Union Network International
8-10 Avenue Reverdil,
1260 Nyon, Schweiz
Tel: +41 22 365 2100
Fax: +41 22 365 2121
www.union-network.org
contact@union-network.org

Design by: design@unifi.org.uk