

Digitalisierung mitbestimmen



Foto: Werner Bachmeier

Betriebsratsmitglieder von Arvato, Teleperformance, Deutsche Telekom Kundenservice (DTKS), e-Plus, SNT, Capita Customer Service und Telefónica Germany Customer Services (TGCS) diskutierten am 23. Januar in Berlin gemeinsam mit Gewerkschaftssekretär/-innen und Wissenschaftler/-innen aktuelle Trends und ihre Auswirkungen auf Arbeitsbedingungen und Arbeitsgestaltung in Call- und Servicecentern.

VON SARAH BORMANN

Im Gespräch wurde nicht nur deutlich, dass der Handlungsbedarf groß ist, sondern auch, dass Insellösungen nur bedingt greifen. So wirken sich die Ansätze der Betriebsräte in den unternehmens-eigenen Call- und Servicecentern unmittelbar auf die Arbeitsbedingungen bei

den externen Outsourcing-Partnern aus. Oder wie die Betriebsrätin eines unternehmensunabhängigen Call- und Servicecenters das Zukunftsprojekt P.A.K.T. 2020 des Gesamtbetriebsrats der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH (DTKS) kommentiert: „Ich finde das klasse, was ihr da macht. Die Frage stellt sich nur, was bleibt dann für uns übrig als Outsourcing-Partner?“

Sich selbst überflüssig machen

Welche Trends beeinflussen nun heute und in Zukunft den Wandel von Call- und Servicecentern? Erstens findet derzeit eine Phase der Konsolidierung statt und die Boomphase vor der Wirtschaftskrise kann nicht fortgesetzt werden. Insbesondere in Branchen wie der Telekommunikation, die von einer starken Marktsättigung geprägt ist, hat sich unter den externen Dienstleistern der Wettbewerb um Auftraggeber stark intensiviert. Zweitens nimmt die Transnationalisierung heute eine neue Gestalt

an. So verlassen die Unternehmen zunehmend die historischen Pfade der Transnationalisierung, es bilden sich mehrsprachige Hubs in Süd- und Osteuropa heraus. Ein dritter Trend ist die Digitalisierung, die sich für die Beschäftigten schon jetzt vor allem in der Zunahme des Self-Service durch die Kund/-innen bemerkbar macht. „Der Kollege wird jetzt gezwungen, seinen Arbeitsplatz weg zu organisieren, indem er dem Kunden sagt, bitte mache alles selbst, du hast eine App. (...) Bei uns haben viele Kollegen echt Angst. (...) Jetzt krieg ich schon nur Mindestlohn und jetzt soll ich

Sarah Bormann
Projekt Cloud und Crowd im Bereich Innovation und Gute Arbeit



Foto: H. Fuller

– mitgestalten!

Das Werkstattgespräch „Call- und Servicecenter im Wandel“ fand im Rahmen des ver.di-Projekts Cloud und Crowd in Kooperation mit dem Fachbereich TK/IT und dem Fachbereich Besondere Dienstleistungen statt. Auf dem Werkstattgespräch haben auch die beiden Wissenschaftler/-innen Ursula Holtgrewe und Mario Daum die Zwischenergebnisse einer Studie über die aktuelle Entwicklung von Call- und Servicecentern vorgestellt, die sie im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung verfassen. Das vom Ministerium geförderte Forschungsprojekt Cloud und Crowd ist in der ver.di-Bundesverwaltung im Bereich Innovation und Gute Arbeit angesiedelt.

Weitere Informationen zu dem Projekt sowie zur Dokumentation der Veranstaltungen sind zu finden unter www.cloud-crowd.verdi.de

auch noch meinen eigenen Job abschaffen?“, kommentiert ein Betriebsrat. Wie auch bei der Automatisierung, ist die Voraussetzung für die Auslagerung der Arbeit am Kunden, dass die Tätigkeiten leicht zu standardisieren sind und das Unternehmen Emotionen im Umgang mit dem Kunden an dieser Stelle keine Bedeutung zuschreiben.

Anforderungen steigen

Während mit Self-Service und Automatisierung (Robotic Prozess Automation sowie kognitive, lernende Systeme) vor allem ein Rationalisierungspotenzial verbunden ist, verändern sich auch die Anforderungen an die interaktiven Fähigkeiten der Beschäftigten durch den Einsatz von Big Data und neuen digitalen

„Ich finde das klasse, was ihr da macht. Die Frage stellt sich nur, was bleibt dann für uns übrig als Outsourcing-Partner?“

Kundenkanälen wie zum Beispiel Chat, Facebook und Online-Foren. Hinzu kommen neue Anforderungen in Bezug auf das fachliche Wissen, da zwar auf der einen Seite Arbeit wegfällt, auf der anderen Seite aber zunehmend komplexe Tätigkeiten standardisiert und in Servicecenter verlagert werden. „Zuvor hat da ein Mitarbeiter des Finanzdienstleisters rund 3000 bis 3200 Euro bekommen, der hatte eine Techniker Ausbildung. Wir haben das dann übernommen, unsere Mitarbeiter haben wir damals für 1500 bis 1600 Euro eingestellt.

(...) Die haben das Gleiche gemacht wie der Techniker, das sind hochkomplexe Angelegenheiten. Das Training dafür ging vier Wochen, danach waren die Agenten fit“, berichtet der Betriebsrat eines unternehmensunabhängigen Call- und Servicecenters.

Arbeitsplätze sichern

„Wir werden die Digitalisierung nicht aufhalten können, wir müssen sie gestalten“, wie der Betriebsrat einer unternehmenseigenen Servicegesellschaft fordert. Wie auch bei Telefónica wurde bei der DTKS bislang auf eine Insour-

cing-Strategie gesetzt. Man holt also zunehmend die Arbeit wieder in das Unternehmen rein. Und wenn Beschäftigung – zum Beispiel durch den Einsatz so genannter Software-Roboter – wegfällt, dann ist geregelt, dass davon nicht die eigene Belegschaft betroffen ist. Diese Strategie ist jedoch nicht nur endlich, sie ist auch eine Insellösung. Ein gutes Beispiel aus der Praxis, wie Betriebsräte die Digitalisierung gestalten, liefert das im Jahr 2016 bei der DTKS aufgelegte Zukunftsprojekt „Perspektiven für Arbeitnehmer/-innen im Kundenservice der Telekom gestalten – P.A.K.T. 2020“. Im Rahmen dieses Projekts haben Betriebsräte und Beschäftigte gemeinsam Maßnahmen in Bezug auf die Themen Aus- und Weiterbildung, Entstehung neuer Arbeitsformen und Arbeitsbedingungen sowie eine zeitgemäße IT-Rahmenregelung im Kontext des digitalen Wandels entwickelt. Solche Handlungsansätze werden mit dem digitalen Wandel immer notwendiger werden. Auch in Zukunft wird ein qualitativ hochwertiger Service, nicht ohne gut qualifizierte, motivierte Mitarbeiter/-innen zu gewährleisten sein. Dabei ist es wichtig, die unterschiedlichen Perspektiven – ob es sich nun um unternehmensinterne Organisationseinheiten, ausgegründete Servicegesellschaften oder externe Dienstleister handelt – zusammenzubringen und über den eigenen Tellerrand zu gucken.

■ 11. bis 12. Mai 2017

Berlin, ver.di-Bundesverwaltung, Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin

Zukunftswerkstatt – Digitalisierung in Betrieb und Verwaltung gemeinsam gestalten

Wir wollen ein Digitalisierungsnetzwerk für betriebliche Interessenvertreter/-innen schaffen. Die Grundlagen dafür wollen wir im Rahmen dieser Werkstatt gemeinsam erarbeiten. Wir wollen mit Euch diskutieren und definieren, wie sich Anforderungen an Eure Rolle und Tätigkeiten durch die Digitalisierung ändern, welche Informationen Ihr für Eure Arbeit in den Betrieben benötigt, wo und in welchem Format Weiterbildungsbedarfe bestehen, in welcher Form Inhalte nutzbar gemacht werden sollen, zu welchen Themen fachliche Expertise und professioneller Beratungsbedarf benötigt wird, zu welchen Themen in der Praxis vorrangiger Handlungsbedarf besteht, welche Anforderungen an ein Informations- und Beratungsnetzwerk Digitalisierung bestehen.

Ausführliche Informationen zum Programm und zur Anmeldung:

www.innovation-gute-arbeit.verdi.de