

Dienstleistung am laufenden Band

Arbeiten in österreichischen Callcentern

Seit den Neunzigerjahren setzen viele Unternehmen auf »Outsourcing«, der Auslagerung bestimmter Abteilungen oder Bereiche.

Kostensparnis ist eine der Hauptgründe. In den vergangenen fünfzehn Jahren entstand so eine neue Branche in Österreich: die Callcenter.

Autorin: Sandra Stern

*Sekretärin des Geschäftsbereichs
Interessenvertretung der GPA*

In Ländern wie den USA und Großbritannien hat die Callcenter-Branche eine längere Tradition. Dort entstanden bereits in den Siebzigerjahren die ersten Callcenter. Unternehmen, die ihre KundInnenbeziehungen aus dem eigenen Betrieb herauslösen, verfolgen zumeist eine widersprüchliche Strategie: einerseits wollen sie sich stärker nach den eigenen (potentiellen) KundInnen orientieren, andererseits wollen sie Kosten sparen.

Die Liberalisierung des Telefonmarktes führte in vielen Ländern zu günstigeren Telefongebühren sowie zur Kostensenkung von Callcenterdienstleistungen. Die politischen Verantwortlichen sahen ein großes Beschäftigungspotenzial in dieser Branche. Neugründungen wurden daher oft mit öffentlichen Mitteln unterstützt. »Outsourcing« war rentabel.

Auslagerungen waren der Anfang, »Offshoring«, das heißt die Verlagerung des Unternehmens ins billigere Ausland, ist die Fortsetzung. Auch in Österreich beginnen BetreiberInnen von Callcentern darüber nachzudenken, ins Ausland zu verlagern: nicht wie im Falle von Großbritannien nach Indien, sondern dorthin, wo auch deutsch gesprochen wird.

Die heutige Entwicklung moderner Informations- und Kommunikations-

technologie ermöglicht, dass Callcenter-Dienstleistungen von beinahe jedem beliebigen Standort auf der Welt angeboten werden können. Doch die wichtigste Voraussetzung sind immer Menschen, die mit den Technologien umgehen, die notwendige(n) Sprache(n) sprechen und die sonstigen Anforderungen erfüllen.

Enorme Konkurrenz

Während des »Booms« in Deutschland und Österreich wurde eine große Anzahl

an Callcentern gegründet. Viele dachten, so ließe sich einfach und schnell Geld machen. Aufgrund der vielen Callcenter und des großen Konkurrenzdrucks sperrten allerdings etliche Betriebe in den letzten Jahren wieder zu oder fusionierten zu größeren Unternehmen.

Eine Entwicklung, die einige Jahre zuvor bereits in anderen Ländern eingesetzt hatte. Daraus hätte man in Österreich lernen können. Doch die Zahl der Callcenter hat sich in den letzten fünf Jahren verfünffacht. Der Konkurrenz-



CALLCENTER-AGENT?

Call gpa!

kampf wird immer stärker, meist zulasten der Beschäftigten.

Unbedingt flexibel

Viele BetreiberInnen bemessen ihre Personalressourcen äußerst knapp. Gleichzeitig fordern sie von den Beschäftigten das Höchstmaß an Flexibilität. Viele BetreiberInnen werben um Personal, indem sie freie Arbeitszeitgestaltung versprechen. Dies zieht vor allem Frauen an, die in bestimmten Lebensphasen Arbeit und Familie, Studium oder Weiterbildung vereinbaren wollen oder müssen.

Die große Mehrheit der Beschäftigten sind Frauen, die jegliche Flexibilitätsanforderungen des Unternehmens akzeptieren und erfüllen müssen. Frei nach dem Motto: »Wenn dir was nicht passt, dann kannst du ja gehen.«

Immer effizient und stressresistent

Um im starken Wettbewerb bestehen zu können, versuchen zahlreiche Callcenter-BetreiberInnen ihre Dienstleistung so günstig und effizient wie möglich anzubieten. Häufige Strategie ist es, die Arbeitsvorgänge zeitlich und personell genauestens zu zerteilen, Callcenter Agents schlecht zu bezahlen und ständig zu überwachen. Callcenter Agents sind mit enormem Leistungsdruck konfrontiert. Sie müssen Stresssituationen bewältigen, die oft mit starken psychischen und physischen Belastungen verbunden sind.

Zu Beginn wollen viele UnternehmerInnen ihre KundInnen von externen Callcentern professionell und kostengünstig betreuen lassen: das Unternehmen X beauftragt das Callcenter Y. Dafür erhält der/die Betreiber/in des Callcenters Y viel Geld. Die Callcenter Agents sehen davon nur sehr wenig. Die KundInnen des Unternehmens X rufen mit ihren Anliegen im Callcenter Y an, dessen Agents binnen kürzester Zeit den nächste Anruf entgegennehmen müssen. Ansonsten gelten sie als ineffizient und verlieren den Job. Übrig bleiben schlecht bezahlte Agents und unzufriedene KundInnen.

Meist schlecht bezahlt

Die Motivation, in einem Callcenter zu arbeiten, ist sehr unterschiedlich. Viele

Agents sehen ihren Job als Übergangslösung, andere als Nebenbeschäftigung. Immer größer wird die Gruppe derer, die sich mit dem Job als Callcenter Agent ihr Leben finanzieren.

Die hohe Fluktuation in der Branche zeigt aber, dass es vielen Callcenter-BetreiberInnen nicht gelingt, ihre Beschäftigten zu motivieren, längere Zeit im Callcenter zu arbeiten. Gründe dafür sind die niedrige Bezahlung und die schlechten Arbeitsbedingungen. Erfahrungsberichte von Callcenter Agents weisen darauf hin, dass es dabei große Unterschiede zwischen Inhouse- und externen Callcentern gibt. Ein Inhouse-Callcenter ist eine Abteilung in einem bestehenden Unternehmen. Dort ist die Bezahlung der Agents meist höher als in externen Callcentern und der Wechsel in andere Unternehmensbereiche ist eher möglich.

In externen Callcentern hingegen herrscht seit Jahren Lohndumping. Zahlreiche externe Callcenter-BetreiberInnen beschäftigen zu einem überwiegenden Teil freie DienstnehmerInnen, obwohl alle rechtlichen Kriterien eindeutig für

ein Anstellungsverhältnis sprechen. Doch freie DienstnehmerInnen zu beschäftigen ist günstiger. Die Beschäftigten haben mit dieser Strategie zu kämpfen.

Renate W., Agent in einem Callcenter in Wien, beschreibt ihre Situation als freie Dienstnehmerin so: »Wenn ich krank bin, dann bekomme ich kein Geld. Einmal hatte ich Fieber, hab aber das Geld gebraucht. Deshalb habe ich mich trotzdem in die Arbeit geschleppt. Es gibt kein Mindestgehalt. Bei uns hängt es eher von Sympathie ab, wer wieviel verdient.«

Freier Dienstvertrag oder gar kein Job

Laut Gebietskrankenkasse kann es aufgrund der rechtlichen Bestimmungen keine freien DienstnehmerInnen in Callcentern geben. Denn kaum ein Agent kann sich die Arbeitszeit wirklich frei einteilen. Zeitliche Wünsche können zwar bekannt gegeben werden, doch in vielen Fällen gibt es am Ende der Woche einen Dienstplan, der einzuhalten ist. Callcenter Agents sind an ihren Arbeitsort ge-



bunden und erhalten zeitliche und sachliche Weisungen seitens des Arbeitgebers. Es gibt standardisierte Gesprächsleitfäden und Arbeitsschritte, die alle Agents durchführen müssen. Freie DienstnehmerInnen können sich vertreten lassen. Dies ist im Callcenter ohne längere Einschulung unmöglich.

Obwohl diese Tatsachen eine eindeutige Sprache sprechen, wurden diese Zustände toleriert. Die gängige Praxis vieler ArbeitgeberInnen war: alles ist beliebig interpretierbar.

Denn freie DienstnehmerInnen zu beschäftigten bedeutet geringere Kosten: Es gelten weder Mindestgehalt noch arbeitsrechtliche Regelungen. Mittlerweile überprüfen die Gebietskrankenkassen die Callcenter-Branche in ganz Österreich.

VERWENDETE LITERATUR

Soziales Benchmarking. Das soCa-Buch: Soziale Gestaltung der Arbeit in Call Centern (2006) Hans-L. Endl (Hg.), VSA-Verlag, Hamburg

Qualität der Arbeit in Callcentern. Fallstudie Österreich im Global Callcenter Industry Project (2005), Annika Schönauer, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA), Wien

Arbeit und Partizipation in Kleinbetrieblichen Strukturen ohne Betriebsrat. Eigenverantwortung und Fremdbestimmung in Software-/IT-Dienstleistungsfirmen und Callcentern (2005), Hubert Eichmann, Ines Hofbauer, Annika Schönauer, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA), Wien

Die Arbeitskämpfe von morgen? Arbeitsbedingungen und Konflikte im Dienstleistungsbereich (2005) Peter Renneberg, VSA-Verlag, Hamburg

Verlagerung von Arbeit auf Basis von Informations- und Kommunikationstechnologien. Auswertung der Emergence-Projekte – Zusammenfassung und Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen (2004), Bericht für das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, Wien.

Bedarfsprognose. Call Center in Wien 2000 bis 2002 (2000), IFA – Institut für Arbeitsmarktbetreuung und -forschung Wien, Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (WAFF), Wien

Arbeitsgesellschaft und industrielle Demokratie in Europa. Die Rolle der Gewerkschaften im Wandel der Arbeitsgesellschaft. Endbericht: Die Genese gewerkschaftlicher Interessenvertretung für atypisch Beschäftigte. Erwachsenenbildung, Call Center und Elektroindustrie im Vergleich zwischen Österreich und Deutschland (2006), Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur (bm:bwk)

Callcenter-Beschäftigte haben Interessen

Nur in der Hälfte aller Callcenter gibt es einen Betriebsrat. Andere Formen der Mitbestimmung von Callcenter Agents gibt es in den seltensten Fällen. Aufgrund des hohen Leistungsdrucks und der starken Kontrolle ist allein schon die Kommunikation unter den Beschäftigten über die eigenen Arbeitsbedingungen erheblich eingeschränkt und wird von den meisten Vorgesetzten nicht gerne gesehen. Die Arbeitsorganisation in vielen Callcentern vereinzelt die Menschen.

»Ich bin froh, dass ich überhaupt einen Job habe«, meint Alexandra S., Callcenter Agent in Linz. »Ich weiß zwar, dass mich mein Arbeitgeber eigentlich anstellen müsste, aber wenn ich als freie Dienstnehmerin meine Ansprüche einfordere, bin ich meinen Job sofort los. Dort, wo es einen Betriebsrat gibt, ist es einfacher.«

In vielen Callcentern wurden bisher nur freie DienstnehmerInnen beschäftigt, die formal kein Recht haben, einen Betriebsrat zu wählen. Um in einer kaum organisierten Branche gewerkschaftlich verankert zu sein, müssen Organisationsversuche gestartet werden. Ohne derartige Versuche können keine Erfahrungswerte gesammelt werden. Die Gewerkschaft der Privatangestellten (GPA) hat das Thema Callcenter in den vergangenen Jahren immer wieder aufgegriffen. Aufgrund der großen Anzahl an freien DienstnehmerInnen versuchte die GPA, Callcenter Agents für die gewerkschaftlichen Angebote der Interessengemeinschaft *work@flex* zu interessieren. Verdeckte Dienstverhältnisse wurden aufgezeigt und Callcenter Agents rechtlich dabei unterstützt, ihre arbeitsrechtlichen Ansprüche einzufordern.

Anfang April 2006 startete die GPA das Zukunftsprojekt Callcenter. Mit Verteilaktionen wurden Callcenter-Beschäftigte direkt kontaktiert. Da es in dieser Branche sowohl Angestellte als auch freie DienstnehmerInnen gibt, erwies sich das breite Angebot der GPA (Rechtsberatung, Interessengemeinschaft *work@flex*, Betriebsbetreuung) als treffend. Mittlerweile ist es gelungen, Callcenter Agents über ihre rechtliche Situation zu informieren, Agents und BetriebsrätInnen zu vernet-

zen und in konstruktive Gespräche mit den ArbeitgeberInnen zu treten.

Die Erfahrungen in der Callcenter-Branche haben gezeigt, dass sich jeder Versuch lohnt, neue Wege gewerkschaftlicher Organisierung zu gehen.

Eine Vision

Wir schreiben das Jahr 2016. Iris R. arbeitet als Agent im Callcenter eines Grazer Unternehmens. Sie finanziert damit ihr Studium. Wolfgang O. lebt in Wien und arbeitet seit einigen Jahren im selben externen Callcenter. Beide sind angestellt und erhalten ein monatliches Mindestgehalt. Sie bekommen ihr Gehalt auch dann, wenn sie krank sind und sind arbeitslosenversichert. Freie DienstnehmerInnen gibt es in der Callcenter-Branche nicht mehr. Iris arbeitet fünfzehn Stunden wöchentlich, Wolfgang arbeitet Vollzeit.

Vollzeitarbeit bedeutet im Jahr 2016 dreißig Stunden in der Woche. Wolfgang erhält mit dem Einkommen als Callcenter Agent sich, seine Frau und die vierjährige Tochter. Seine Frau befindet sich derzeit in Bildungskarenz, um sich beruflich höher zu qualifizieren. Für Iris ist der Job im Callcenter ein Übergang, aber sie ist mit dem Arbeitsklima zufrieden, ihre Arbeit ist abwechslungsreich

Den Menschen helfen

Wolfgang gefällt es, den Menschen weiterzuhelfen, die bei ihm anrufen. Er hat genügend Zeit, um die Anliegen der KundInnen ernst zu nehmen und sorgfältig zu bearbeiten. Seine direkte Vorgesetzte ermutigt ihn auch dazu. Es gibt weder ein Minimum zu bearbeitender Anrufe pro Stunde noch eine Zeitbegrenzung für den einzelnen Anruf. Wenn Wolfgang in die Arbeit kommt, unterhält er sich bei einer Tasse Kaffee im Gemeinschaftsraum mit seinen KollegInnen.

Kaffee, Tee, Obst und Schokokekse gibt es für alle MitarbeiterInnen gratis. Großraumbüros sind out. Im Jahr 2016 wissen Callcenter-BetreiberInnen, dass permanenter Lärm die Produktivität mindert. Agents arbeiten in den unterschiedlichen Projekten in kleinen Teams von maximal sechs Leuten. In den Büros gibt es natürliches Licht und viele Pflanzen,



TRAGÖDIEN DER FREIHEIT XIII

jeder Arbeitsplatz verfügt über einen verstellbaren Bildschirm und einen ergonomisch individuell eingestellten Sessel. Weder Iris noch Wolfgang hatten jemals berufsbedingte Rücken- oder Kopfschmerzen.

Mentoring

Callcenter-BetreiberInnen achten auf die stetige Verbesserung der Arbeitsbedingungen, da sie nur so Agents im Unternehmen halten können. Führungskräfte ermutigen die Agents dazu, sich weiterzubilden. Iris kann so auch als Teilzeitbeschäftigte in der Unternehmenshierarchie aufsteigen. Sie wird Teamleiterin. Kontrolle am Arbeitsplatz existiert nicht mehr: Auswertungen einzelner Agents sind nicht mehr erlaubt, Gruppenauswertungen der Arbeitsleistungen dienen ausschließlich Schulungszwecken.

Mittlerweile gibt es in fast allen Callcentern BetriebsrätInnen. Callcenter Agents vernetzen sich über die Grenzen des eigenen Centers hinweg. Es gibt regelmäßige Treffen, wo sich Agents untereinander austauschen. Iris kann ihr Studium finanzieren und kann für ihre spätere Berufstätigkeit wichtige Erfahrungen in der Betreuung von KundInnen sammeln. Sie schreibt ihre Tätigkeit als Call-

center Agent in ihrem Lebenslauf. Bei zukünftigen Vorstellungsgesprächen kann sie wichtige Erfahrungen im Dienstleistungssektor vorweisen. Der Wettbewerb zwischen den vielen Callcentern hat sich verändert: entscheidend sind die Arbeitsbedingungen. Wer die am besten bezahlten und zufriedensten Beschäftigten hat, hat die größeren Marktvorteile und erhält die besten Aufträge.

Zahlen, Fakten

Zurück zur Wirklichkeit: Laut einer Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) gibt es in Österreich schätzungsweise zwischen 300 und 400 Callcenter mit insgesamt rund 33.000 Beschäftigten. Mehr als die Hälfte aller Unternehmen sind Inhouse-Callcenter und Teil eines bestehenden Unternehmens. Zehn Prozent aller Callcenter wurden in den vergangenen Jahren bereits ausgelagert und wechselten damit in den meist für das Unternehmen günstigeren Kollektivvertrag für das Allgemeine Gewerbe. Die übrigen 36 Prozent sind externe selbständige Unternehmen. Letztere haben den größten Anteil an freien MitarbeiterInnen.

Bislang wurden vor allem in externen Centern überwiegend freie Dienstneh-

merInnen beschäftigt. In den meisten Fällen handelte es sich um verdeckte Dienstverhältnisse. Die Bandbreite der Bezahlung ist sehr groß, in externen Callcentern jedoch am schlechtesten. Dort verdienen Agents sieben Euro fünfzig brutto in der Stunde. Der Frauenanteil in der Branche liegt bei über drei Viertel. Frauen sind zwar auf allen Hierarchieebenen vertreten, ihr Anteil nimmt jedoch mit höheren Positionen ab. Die meisten Beschäftigten bleiben nur zwischen einem und fünf Jahre im Callcenter. Die durchschnittliche jährliche Fluktuation liegt bei über einem Fünftel.

88 Prozent der Unternehmen nutzen die Möglichkeit, die computerisierte Arbeit von Agents zu überwachen. Im Durchschnitt werden 76 Prozent aller Aktivitäten eines Agents kontrolliert. Üblich ist auch die Gespräche mitzuhören.

LINKTIPPS

www.callgpa.at
www.gpa.at/flex
www.forba.at
www.node-research.at
www.soca-online.de