



Faktencheck – Arbeitsbedingungen in Callcenter

Ausgangslage:

Der Kassensturz greift in seiner Sendung vom 1. Mai 2012 die Arbeitsbedingungen in Callcenter-Betrieben auf. Swisscom bearbeitet den grössten Teil der Kundenanfragen intern. Um Spitzen abdecken zu können, wird ein kleiner Teil von 20-30 Prozent der Anfragen durch externe Partnerfirmen übernommen. Swisscom arbeitet nur mit Unternehmen in der Schweiz zusammen, damit Angestellte von den guten Rahmenbedingungen der Schweiz profitieren und die Nähe zu den Kunden gewährleistet ist.

Warum lagert Swisscom Arbeiten aus?

Durch die Zusammenarbeit mit Partnerfirmen können Spitzen im Anrufvolumen besser aufgefangen und die Servicequalität hochgehalten werden. Diese Firmen sind auf das Callcentergeschäft spezialisiert und arbeiten in der Regel für mehrere Kunden. Swisscom arbeitet im Gegensatz zu den meisten anderen Telekom-Unternehmen ausschliesslich mit Firmen in der Schweiz zusammen und lagert die Arbeiten nicht ins Ausland aus.

Welche Auflagen gibt es für Partnerfirmen?

Swisscom erwartet von ihren Partnerfirmen, dass sie sich ans Schweizer Arbeitsrecht halten. Swisscom hat aktuell keine Hinweise, dass gegen das Arbeitsgesetz verstossen wird. Sollte dies der Fall sein, wird Swisscom dem nachgehen und entsprechende Massnahmen einleiten. Grundsätzlich sind die Partnerfirmen jedoch eigenständige Unternehmen, welche die Arbeitsbedingungen in eigener Verantwortung festlegen. Mitarbeitende bei Swisscom profitieren von überdurchschnittlichen Arbeitsbedingungen dank einem sehr guten und übergreifend gültigen Gesamtarbeitsvertrag.

Nimmt Swisscom ihre Verantwortung wahr?

Ja, wir stehen zudem in engem Kontakt mit unseren Partnerfirmen. Regelmässige Befragungen zeigen, dass die Mitarbeitenden unserer Partnerfirmen mit den Arbeitsbedingungen zufrieden sind.

Bern, 1. Mai 2012