

FORBA-Fachgespräch am 8.4.2008

## Callcenter: nicht ganz global, aber hochflexibel. Ein internationaler Überblick

Ursula Holtgrewe/Annika Schönauer

FWF

FORBA

## Überblick

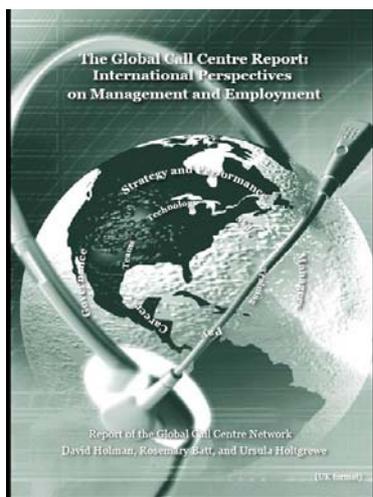
- Das "Global Call Center Industry Project"
  - Gemeinsamkeiten und Unterschiede im internationalen Vergleich
- Callcenter in Österreich
  - Branchenüberblick
- Flexible Beschäftigung und gewerkschaftliche Strategien

FORBA

## Das "Global Call Center Industry Project"

- Vergleichende Studie in 21 Ländern
- Managementbefragung in 17 Ländern (n= 2.477)
- Fallstudien und ExpertInneninterviews
- Koordination: Rose Batt, ILR, US; David Holman, IWP, UK; Ursula Holtgrewe, FORBA, AT
- Finanzierung dezentral (insgesamt > 1.000.000 EUR), in AT durch Jubiläumsfonds und FWF

[www.globalcallcenter.org](http://www.globalcallcenter.org)



- Sind Callcenter ein globales Produktionsmodell für Dienstleistungen?
- Oder machen nationale Institutionen einen Unterschied?
- Wer sind die Beschäftigten?
- Welchen Einfluss haben Gewerkschaften?

## Ähnlichkeiten global

- Junge Unternehmen, durchschnittlich (Median) 8 Jahre alt
- 86% bedienen nationale Märkte.
- 2/3 aller CC sind Inhouse-CC.
- CC haben im Mittel 49 Beschäftigte, aber ¾ der Beschäftigten arbeiten in CC > 230 Beschäftigte.
- Flache Hierarchien, nur 12% der Beschäftigten sind TeamleiterInnen oder ManagerInnen.
- 71% der CC-Beschäftigten sind Frauen (Ausnahme Indien, 50%).

## Unterschiede I

“koordinierte Marktwirtschaften” (AT, DK, DE, FR, IL, NL, ES, SE) haben bessere Jobs

- niedrigere Fluktuation
- höhere Löhne
- Mehr Handlungsspielraum bei der Arbeit
- mehr Outsourcing
- mehr Teilzeitarbeit

und mehr gewerkschaftliche Präsenz!

ABER: CC nutzen zur Flexibilisierung alles, was die Arbeitspolitik eines Landes hergibt

## Unterschiede II

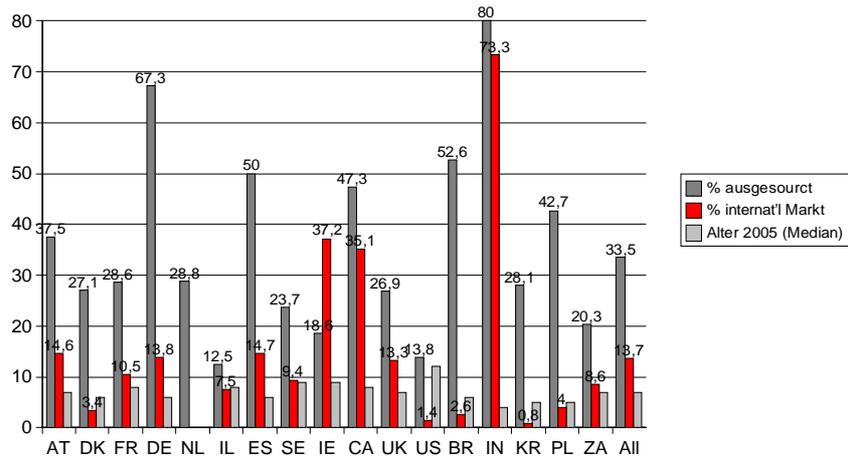
Outsourcing-CC haben schlechtere Jobs

- höhere Fluktuation
- Niedrigere Löhne
- weniger Handlungsspielraum bei der Arbeit
- Mehr Überwachung bei der Arbeit
- mehr Teilzeitarbeit, befristete Verträge, Leiharbeit

*Weniger gewerkschaftliche Präsenz und Einfluss!*

## Callcenter global:

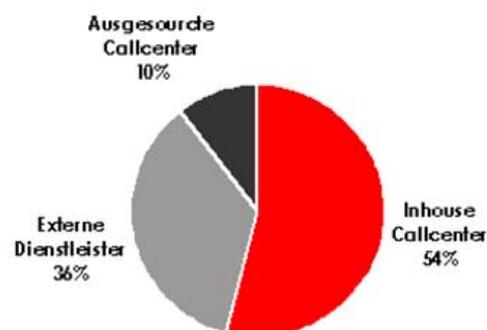
### CC Struktur



## Befunde

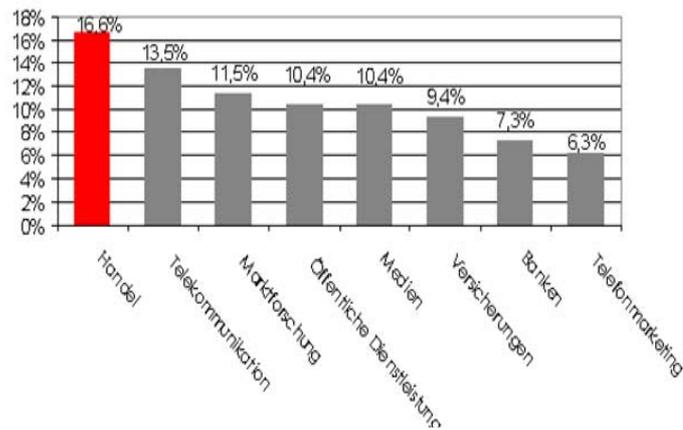
- Callcenter sind im Mittel weniger groß, global und standardisiert, als man denkt
- Transnationales Outsourcing folgt den Linien der Sprache (& alten Kolonialbeziehungen)
  - Indien repräsentiert einen spezifischen Pfad.
- Outsourcing-Arbeitsbedingungen sind signifikant schlechter, gewerkschaftlicher Einfluss auch.
- Flexibilisierung der Arbeit ist geprägt durch nationale Arbeitspolitiken und (De-)Regulierungen.

## Callcenter in Österreich: Typen



Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

## Wichtige Branchen



Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

11

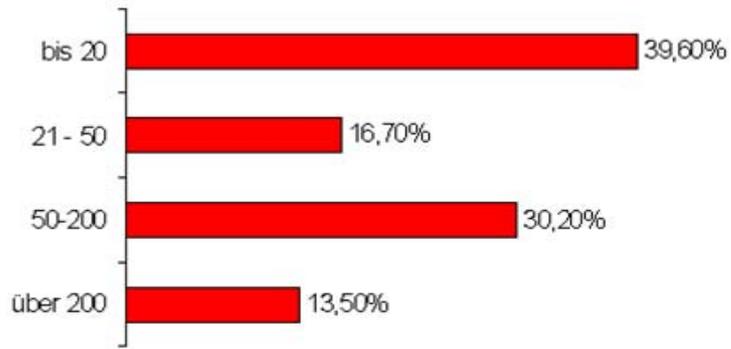
## Größe und Beschäftigte

- Ca. 400 Callcenter in Österreich (Schätzung)
- Durchschnittlich arbeiten in einem Callcenter 95 Personen
- Auf eine/n ManagerIn kommen 44 und auf eine/n TeamleiterIn 19 Agents

Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

12

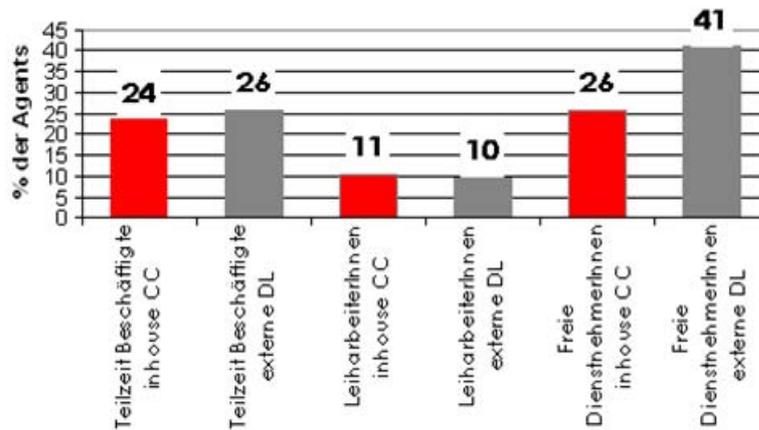
## Beschäftigtenzahlen



Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

13

## Beschäftigungsverhältnisse



Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

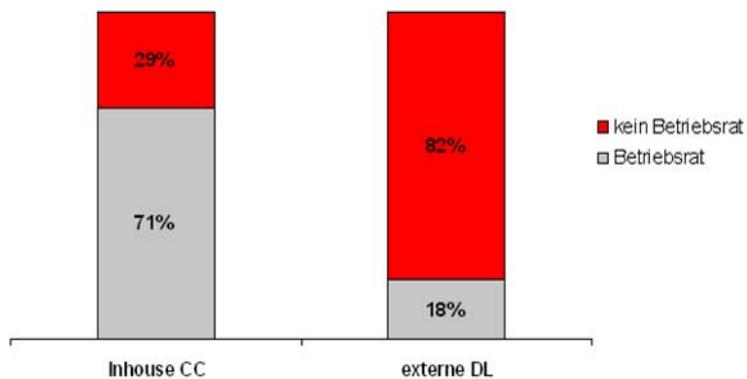
## Regulierung und Mitbestimmung

- **Inhouse CC:** KV der jeweiligen Branche, z.B. Telekom, Handel, Marktkommunikation
- **Externe DL:** KV des allgemeinen Gewerbes "Flucht-KV"
  - Für Ö vergleichsweise schwach reguliertes Feld
  - International Ö vergleichsweise hoher Regulierungsgrad

15

## Regulierung und Mitbestimmung

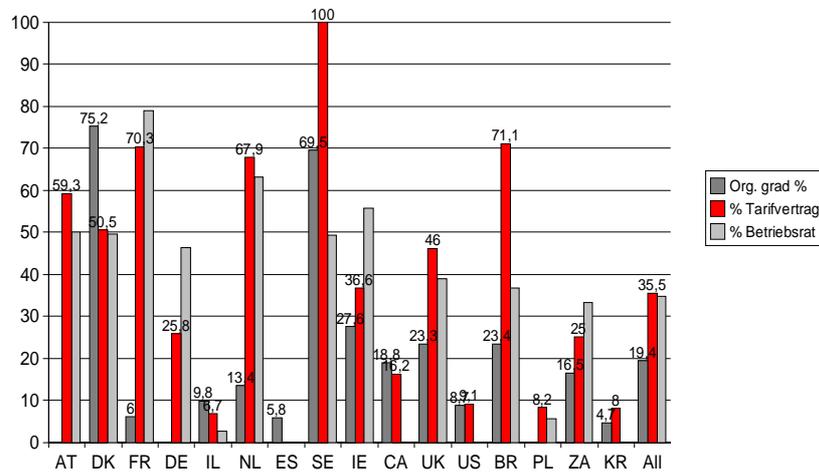
% der Callcenter mit/ohne Betriebsrat



Quelle: Österreichische Erhebung im Global Call Center Industry Project, 2005

## Callcenter global

### Gewerkschaftliche Präsenz in CC



## Mitbestimmung in CC ohne BR (1)

### Möglichkeiten und Motivation gering

- Fremdbestimmte, vorstrukturierte Arbeit
- CC-Arbeit als Übergangsjob / hohe Fluktuation

„Im Endeffekt ist es so, ich bin ein kleiner Agent, ich kann in einer Firma nichts ändern; entweder es taugt mir, oder ich gehe.“ („QuickCall“-Int.4-S.17)

Quelle: FORBA Forschungsbericht Nr. 1/2006

## Mitbestimmung in CC ohne BR (2)

### Freie Dienstverträge als Disziplinierungsmittel

- Freie MitarbeiterInnen können keinen Betriebsrat wählen
- Geringer Kündigungsschutz wirkt disziplinierend

„Wir sind frei Angestellte, nicht den Kopf zu weit rausstrecken.“ („Multi Call“-Int.4-S.8)

„In einem Angestelltenverhältnis, da würde ich mich auch einsetzen, aber so, wozu?“ („Multi Call“-Int.3-S.7)

Quelle: FORBA Forschungsbericht Nr. 1/2006

19

## Gewerkschaftsstrategien: Regulierung (1)

- Regulierung im Rahmen der bestehenden KV's (2003)

„Nicht der ‚ungesetzlich‘ handelnde Betrieb steht im Zentrum der politischen Agitation. Sondern unsere Absicht, etwas zu regeln was geregelt ist.“ GPA 2003

- „Entwicklung und Ausverhandlung branchenspezifischer Tätigkeitsbeispiele für die Einreihung in die Verwendungsgruppen.“ GPA 2003
- „Ausverhandlung spezifischer Zuschläge“ GPA 2003
- „Branchenspezifische gewerkschaftliche Forderungen sollten als Ergänzungsregelungen umgesetzt werden“ GPA 2003

20

## Gewerkschaftsstrategien: Regulierung (2)

- Outsourcing: Geltungsbereiche der KVs anpassen (2003)
- Regulierung im Rahmen eines neuen KVs für externe DL (2008)

“Die sind aber massiv unter Druck, weil die natürlich nicht so anbieten können also wie die, die sich illegal am Markt bewegen, also arbeitsrechtlich illegal. Weil die, die auf Abruf bei Werkvertrag die Leute beschäftigen, können natürlich viel billiger die Angebote machen.“ Gewerkschafterin 2008

- Arbeitsgruppe von BR in Verhandlung mit AG der externen DL für eigenen KV
- Zusammensetzung der VerhandlungspartnerInnen der AG im Umbruch
- Leichte Positionsunterschiede mit Betriebsräten „Wir wollen es nicht platzen lassen“ vs. „Wir lassen uns nicht sekkieren!“ Gewerkschafterin 2008

21

## Gewerkschaftsstrategien: Mobilisierung

### Interessengemeinschaft **Work@flex**

- Niederschwellige Initiative ‚call GPA‘ (Homepage, Hotline, Stammtisch) auch für Nichtmitglieder
- Einklagen der Umgehungsverträge der Freien DN



22

## „Normalitäts-Management“ reloaded: wie normal ist Normalität?

(Voswinkel & Lücking 1996 Soziale Welt 47: 450-479)

- **Fordismus:** Normalarbeitsverhältnis vs. metierspezifische Regulierung
- **Postfordismus:** Flexibilisierung als neues Leitbild
  - Neoliberale Flexibilisierung: unregulierter Markt als Normalzustand
  - Koordinierte Flexibilisierung: bereichsspezifische Abstimmung durch kollektive Akteure

23

## „Normalitäts-Management“ reloaded: wie normal ist Normalität?

- Callcenter: Von vornherein neu und atypisch?
- Österreich: Normalität als anhaltender Bezugspunkt koordinierter Flexibilisierung (vgl. Pernicka/Aust 2007)
  - Arbeitgeber: neoliberales Metier?
  - GPA: 2003 Fragmentierung von KV vermeiden  
GPA: 2008 vorsichtig verhandeln

24

## DANKE FÜR IHR INTERESSE!

Mehr dazu auf unserer Website unter [www.forba.at](http://www.forba.at)

FORBA Forschungsbericht 5/2005

FORBA Forschungsbericht 1/2006

und unter [www.globalcallcenter.org](http://www.globalcallcenter.org)