

Schwerpunktthema:

Soziale Mindeststandards in Call-Centern durchsetzen!

Die Probleme der Call-Center-Arbeit interessieren längst nicht mehr nur die Belegschaftsvertretungen der Branche. Telefonieren als Arbeit wird in immer mehr, vor allem Sachbearbeiter-Jobs zu einem bedeutender werdenden Anteil. Das bedeutet die große Chance, von den Erfahrungen aus der Call-Center-Branche rechtzeitig zu lernen ...



2 ZU DIESEM HEFT

- 2 Heß/Schweizer **Soziale Mindeststandards in Call-Centern durchsetzen!**

3 CALL-CENTER

- 3 Klaus Heß **Das Call-Center „frisst“ sich durch das Unternehmen**
Call-Center dienen als Labor und Entwicklungsbeschleuniger für die Arbeitsorganisation
- 6 Klaus Heß **Thesen zur technisch-organisatorischen Call-Center-Entwicklung**
- 8 Ulrich Beiderwieden **Call-Center in Deutschland – einige Fakten**
- 10 Klaus Heß **Arbeitsorganisation im Call-Center**
Quasi-industrielle Arbeitsorganisation muss durch mehr Teamarbeit abgelöst werden
- 15 Gerd Schweizer **Call-Center – Kompetenz statt Kontrolle**
Ausufernde Überwachung ist schädlich für Arbeitsqualität und Gesundheit
- 19 Klaus-Jürgen Drick **Einigungsstellenspruch zu Monitoring und Gesprächsaufzeichnung**
- 20 Klaus Heß **Leistungskennzahlen im Call-Center**
Methoden der Qualitätsverbesserung können auch der (lückenlosen) Überwachung dienen
- 23 Regine Rundnagel **Mindeststandards für Gesundheit und Sicherheit**
Ein Leitbild kann der Belegschaftsvertretung Orientierung geben
- 26 Regine Rundnagel **Lärmschutz im Call-Center / Die Auswahl von Headsets**
- 27 Anja Sportelli **Tipps zum Umgang mit der Stimme**
- 28 Karsten Lessing **Personaleinsatzplanung im Call-Center**
- 30 Wolf-Dieter Rudolph **Kapovaz, ein Mitbestimmungsproblem im Call-Center**
- 32 Anita Liebholz **Leistungsvergütung im Call-Center**
- 34 Thomas Michler **Qualifizierte Call-Center-Beschäftigte – ex und hopp?**
- 36 Anita Liebholz **Qualifizierung und Ausbildung im Call-Center**
- 38 Cornelia Brandt **„Soziales Benchmarking“ in Call-Centern ...**
- 40 Gerd Schweizer **„Ehrenkodex“ für Call-Center-Betreiber**



Foto: synergysolutions

Seite 10

Die „klassische“ hierarchisch-arbeitsteilige Organisation im Call-Center ist in nahezu jeder Hinsicht kontraproduktiv, schädlich und damit auch unwirtschaftlich ...



Foto: snom

Seite 23

Die Frage von Mindeststandards stellt sich ganz besonders im Hinblick auf die Themen Gesundheit und Sicherheit, was eine individuell „passende“ Ausstattung einschließt ...