



Umsatzbremse: Betriebsrat

Live-Mitschnitt eines *Inbound*-Calls beim CallCenter Scout

Scout: Herzlich willkommen beim CallCenter Scout, mein Name ist Jasmina Neumann!

Herr Mustermann: Guten Tag, mein Name ist Herr Mustermann von der Firma YY. Wir brauchen Ihre Hilfe! Wir sind auf der Suche nach einem *Fulfillment* Dienstleister für den Launch unserer neuen Produktpalette aus dem Bereich Blutzucker-Messgeräte. Wir werden diese künftig in unserem Online-

Shop europaweit vertreiben. Neben einer Reklamations-Hotline suchen wir einen Partner der den kompletten Debitoren- und Logistikprozess steuert und umsetzt. Finde ich so etwas bei Ihnen?

Scout: Herr Mustermann – da sind Sie bei uns goldrichtig! Die Callcenter haben sich in den letzten Jahren mehr und mehr zu Dienstleistern entwickelt, die mehr als die Kommunikation am Telefon anbieten. Um welche Prozesse geht es denn en detail?

Herr Mustermann: Ich habe da ein Dokument mit einem Anforderungsprofil vorbereitet. Hier werden folgende Leistungen angefragt:

- Lagerhaltung
- Kommissionierung
- Verpackung
- Frankierung
- Debitorenmanagement
- Retourenmanagement
- Ersatzwarenversand
- Entsorgung

Scout: Oh, es wäre toll, wenn Sie mir dieses Dokument zur Verfügung stellen können. Das erleichtert unserem Dispo-Team die Zuordnung zu den passenden Partnern. Ich bin mir sicher, dass wir den exakt auf Ihre Ansprüche passenden Dienstleister finden werden. In Ihrer Aufzählung der angefragten Leistungen vermis-

Inbound

Inbound bezeichnet in der Callcenter Branche eingehende Anrufe, outbound ausgehende

Fulfillment

Unter Fulfillment (britisches Englisch Fulfillment „Erfüllung“) versteht man die Gesamtheit aller Aktivitäten, die nach dem Abschluss des Vertrags der Belieferung des Kunden dienen.

ich die Callcenter-Anforderungen. Mit welchem Anrufvolumen rechnen Sie denn?

Herr Mustermann: Hierzu haben wir ein separates Pflichtenheft erstellt. Die Hotline soll die Kernsprachen in Europa abdecken. Wir rechnen mit 2.500 bis 3.000 Anrufen pro Monat, die sich auf die einzelnen Sprachen verteilen.

Scout: Also Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch?

Herr Mustermann: Spanisch und Deutsch sind uns besonders wichtig. Zumindest zum Anfang könnten wir auf Italienisch verzichten. Na ja und Englisch sollte man auch verstehen. Wir liefern auch nach Schweden und Norwegen – die können alle Englisch!

Scout: O.k. – verstanden. Ich denke es macht am meisten Sinn, wenn Sie mir vorab die detaillierten Informationen zusenden. Dann würde ich daraus eine Ausschreibung formulieren und diese dann gerne nochmals mit Ihnen abgleichen, bevor wir diese an unsere Premium-Partner, die dieses Leistungsportfolio abdecken, weiterleiten.

Herr Mustermann: Soll ich das an Ihre service@-Email-Adresse schicken?

Scout: Ja, genau! Gibt es Ihrerseits besondere Ansprüche an Ihren künftigen Partner, die ich Ihrer Mail ggf. nicht entnehmen kann?

Herr Mustermann: Unser Headquarter befindet sich in Hamburg. Demnach wäre ein Dienstleister aus Norddeutschland unsere erste Wahl, wobei es kein KO-Kriterium darstellt, wenn das Callcenter aus Bayern käme. Es sollte sich aber nicht um so einen Riesen-Konzern handeln - da sind die Entscheidungswege und Reaktionszeiten zumeist sehr dürftig. Es sollte definitiv ein Fulfillment-Dienstleister sein, der keinen Betriebsrat im Haus hat! Da sind wir ‚gebrannte Kinder‘.

Scout: Sie meinen, Sie wollen kein Unternehmen beauftragen, das einen Betriebsrat im Haus hat?

Herr Mustermann: Ja genau – ein absolutes NoGo! Wir wollen durch die internen Probleme und Betriebsvereinbarungen keine Einschränkungen in Bezug auf den Service an unseren Kunden hinnehmen!

Wir wollen durch die internen Probleme und Betriebsvereinbarungen keine Einschränkungen in Bezug auf den Service an unseren Kunden hinnehmen

Scout: Das höre ich nicht zum ersten Mal, allerdings haben wir diese internen Informationen über unsere Partner nicht gespeichert. Ich könnte es in den Bemerkungen editieren, dass Sie keinen Betriebsrat akzeptieren. Das interessiert mich jetzt brennend... ein Betriebsrat, der ja in der Regel dafür da ist die Rechte der Mitarbeiter zu schützen und für adäquate Arbeitsbedingungen zu sorgen, wird doch keinen Einfluss auf die Qualität Ihres Kundenservices nehmen.

Herr Mustermann: So leider nur die Theorie! In der Praxis erleben wir das im eigenen Haus, sowie bei vielen unserer Partner leider immer häufiger, dass besondere Anforderungen nicht umgesetzt werden können, da sich der Betriebsrat erst damit auseinandersetzen muss. Bis der dann entschieden hat ist die Anforderung schon wieder hinfällig!

Scout: können Sie mir da ein Beispiel nennen?

Herr Mustermann: Wir hatten eine Produkt-Rückrufaktion und es eilte sehr. Hierfür hätten Wochenenddienste bei unserem Partner installiert werden müssen - da hat aber deren Betriebsrat interveniert! Obwohl wir bereit gewesen wären, diesen Zusatzaufwand adäquat zu honorieren.

Abgesehen davon, dass wir keine zeitnahe Reaktion auf unsere Anfrage erhielten, musste für diese Adhoc-Aktion extra eine Betriebsvereinbarung formuliert werden. Da haben wir lieber schnell einen anderen Partner beauftragt. Also bitte auf keinen Fall einen Dienstleister, der intern mit dem Betriebsrat seine Machtspielchen ausüben muss!

Bitte auf keinen Fall einen Dienstleister, der intern mit dem Betriebsrat seine Machtspielchen ausüben muss

Scout: Ich werde diese Restriktion gerne für Sie in der Ausschreibung editieren, wenngleich ich es für sehr ungewöhnlich halte. Das würde ja bedeuten, dass Anbieter mit einem Betriebsrat weniger Marktchancen haben, weil eben diese auf die Rechte ihrer Mitarbeiter Acht geben. Das klingt für mich kontrovers!

Herr Mustermann: Wenn die lieben Betriebsrats-Mitglieder ihre Position nicht missinterpretieren und somit teilweise missbrauchen würden, wäre das sicher kein Problem. Aber ich habe den Eindruck, dass hier nach Rechtfertigung für die eigene Position gesucht und somit alles doppelt und dreifach hinterfragt wird! Das macht so ein Unternehmen unflexibel und schlussendlich wird man sich beim Einkauf von Dienstleistungen von Betriebsrats-geführten-Unternehmen distanzieren.

Dadurch entstehen diesen Unternehmen monetäre Schäden und dann muss betriebsbedingt gekündigt werden. Das dürfen sich dann die Betriebsräte auf die Fahne schreiben!

Was glauben Sie, warum wir uns diese Dienstleistungen einkaufen? Dieses interne Hick-Hack hat unser Vorstand schon lange satt! Wir könnten sicherlich Personal einstellen und eine inhouse-Lösung inszenieren, aber hier hat keiner Lust auf die Betriebsrats-Blockaden.

Wird man sich beim Einkauf von Dienstleistungen von Betriebsrats-geführten-Unternehmen distanzieren

Scout: Wirklich ein heißes Thema! In unserer Branche kam es kürzlich sogar zu einer Demonstration von Mitarbeitern gegen die Verdi. Vielleicht haben Sie wirklich Recht... vielleicht ist das Problem aber auch hausgemacht. Wer die Betriebsräte von Anfang an in alles involviert und mit offenen Karten spielt, würde sicher mehr Verständnis und somit Flexibilität ernten! Und da spreche ich aus meiner Erfahrung in Bezug auf Zusammenarbeit zwischen Geschäftsleitung und Betriebsrat. ■

NACHTRAG

Der Fulfillment-Auftrag wurde an ein Unternehmen ohne Betriebsrat vergeben!