2007/10 webredaktion

https://jungle.world/artikel/2007/10/es-gibt-beschwerden-von-kunden

»Es gibt Beschwerden von Kunden«

Von **hannes delto**

small talk

Weniger Lohn und längere Arbeitszeiten sehen die Sanierungsmaßnahmen der Telekom vor. Die Kundenbetreuung soll mit dem neuen »T-Service« trotzdem besser werden. Ein Gespräch mit Andreas Middel, dem Leiter der politischen Presse der Telekom.

Die Telekom strebt Veränderungen für einen besseren Service an. Gleichzeitig sollen bis Ende 2008 rund 32 000 Mitarbeiter ihr Unternehmen verlassen. Wie geht denn das?

Mit T-Service wollen wir die Mitarbeiter der verschiedenen Service-Bereiche des Unternehmens in einer eigenen Gesellschaft mit bis zu 50 000 Mitarbeitern bündeln. Unabhängig davon geht der sozialverträgliche Personalumbau weiter. Ziel der neuen Gesellschaft ist es, die Service-Mitarbeiter weiter im Konzern zu beschäftigen.

Und das ist dann T-Service?

Richtig. Die Bündelung und Professionalisierung unserer Service-Aktivitäten ist T-Service.

Warum will die Telekom den Service für ihre Kunden überhaupt verbessern?

Es gibt viele Beschwerden von Kunden. Bei fast jedem Stammtisch ist mangelnder Service Thema. Das wollen wir ändern, und deshalb werden wir den Service verbessern. Ganz einfach.

Wie soll der Service zukünftig aussehen?

Unsere Mitarbeiter des technischen Kundendienstes und der Callcenter werden mehr Zeit für den Kunden haben. Sie sollen genau dann da sein, wenn Dienstleistungen und kompetenter Service von unseren Kunden nachgefragt werden.

Die Telekom entlässt wieder Mitarbeiter. Wie ist mehr Service mit weniger Angestellten möglich?

T-Service dient doch dazu, die Beschäftigung im Konzern zu sichern. Wir entlassen eben keine Leute. Deswegen ist auch der Begriff Outsourcing, der immer wieder verwendet

wird, vollkommen falsch. Wir wollen mit T-Service die Beschäftigung im Konzern halten. Um das zu erreichen, müssen sich die Arbeitsbedingungen unserer Mitarbeiter an das markt- bzw. branchenübliche Niveau angleichen.

Also sollen die Mitarbeiter mehr arbeiten und weniger Geld verdienen?

Wir müssen die Konditionen verändern, um im Wettbewerb zu bestehen. Die Arbeitszeiten sollen sich im Servicebereich von 34 auf die in der Branche üblichen mindestens 38 Stunden in der Woche erhöhen. Mittel- und langfristig werden wir über die Entgelthöhe der Mitarbeiter reden, um auch hier zu einem branchenüblichen Niveau zu kommen, das ist richtig. Dies alles dient dem Ziel, unseren Service flexibel und kompetent dann anzubieten, wenn er von den Kunden nachgefragt wird.

interview: hannes delto

© Jungle World Verlags GmbH