

17.10.2018 - 15:10 Uhr

Media Service: Swisscom in der Kritik wegen Mitschnitt bei Kundengesprächen

Zürich (ots) -

Die Swisscom steht in der Kritik wegen Mitschnitten von Kundengesprächen im Call Center. Laut Angaben der Gewerkschaft Transfair wurden mehrere Swisscom-Angestellte über einen längeren Zeitraum verdeckt überwacht. Einige Personen haben sich deshalb bei der Arbeitnehmervertretung gemeldet. Transfair hat anschliessend in diesem Frühling bei der Swisscom interveniert. «Die Aufzeichnung der Gespräche diene zur Kontrolle des Mitarbeiters statt zur Weiterentwicklung der Qualität», sagt Robert Métrailler von Transfair zur «Handelszeitung». «Wir kennen den Sachverhalt», sagt Swisscom-Sprecher Josef Huber. «Es handelt sich um Einzelfälle», so der Sprecher. «Wir haben den Sachverhalt unverzüglich geprüft», heisst es. «Wo sich die Anschuldigungen bestätigt haben, haben wir Konsequenzen gezogen und die betroffenen Teamleiter verwarnt.»

Als Konsequenz aus dem Fall hat die Swisscom die Richtlinien zur Aufzeichnung von Kundengesprächen angepasst. Maximal werden nur noch zehn Gespräche pro Tag und pro Person aufgenommen - nach dem Zufallsprinzip. Solche Aufzeichnungen werden den Mitarbeitenden vorher angekündigt, frühestens zehn Arbeitstage, mindestens aber einen Arbeitstag vorher. Die Kunden werden ebenfalls über die Aufzeichnung informiert. Weitere Konsequenz: Gesprächsaufzeichnungen werden seit August nur noch durch dedizierte Qualitätsmanager durchgeführt. «Die Swisscom hat richtig und schnell gehandelt», urteilt Transfair-Gewerkschafter Métrailler.

Kontakt:

Nähere Auskunft erhalten Sie unter Tel: 058 269 22 90

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100009535/100821089> abgerufen werden.