



Ursula Heinen
Mitglied des Deutschen Bundestages

Deutscher Bundestag, Platz der Republik, 11011 Berlin

☎ (030) 227 – 73 604

📠 (030) 227 – 76 604

✉ ursula.heinen@bundestag.de
www.ursula-heinen.de

**An die Kölner Presse
mit der Bitte um Veröffentlichung**

21. August 2008

Bedauern über Schließung des Call-Centers der Telekom in Köln

Am grünen Tisch haben die Verantwortlichen der Telekom die Zusammenlegung ihrer Call-Center beschlossen und damit auch die Schließung des Kölner Standortes mit rund 100 Mitarbeitern. Künftig sollen die hiesigen Mitarbeiter in Bonn eingesetzt werden.

Mit einer so durchgeführten Zentralisierung der Call-Center verliert die Telekom erneut Kundennähe. Je weiter die Center vom Kunden entfernt sind, desto schwieriger ist es, eine Kundenbeziehung aufzubauen bzw. zu halten. Zunehmende Anonymität befördert ggf. auch zu sorglosen Umgang mit Daten.

Für die von der Schließung betroffenen Mitarbeiter bedeutet der Umzug des Standortes nicht nur eine erhebliche zusätzlich zeitliche Beanspruchung, sondern auch eine Verteuerung ihrer Fahrtkosten angesichts der zurzeit hohen Spritpreise.

Wenn die Telekom ihre Standortkonzentration nicht überdenken kann, sollte sie zumindest für ihre Mitarbeiter einen entsprechenden finanziellen Ausgleich schaffen. Die Leistungen, die für ca. sechs Monate angeboten werden, sind auf jeden Fall ein richtiger Schritt. Zu Überdenken ist aber, ob insbesondere für die Kölner Call-Center-Mitarbeiter, die nach Bonn wechseln erhöhte Fahrtkostenzuschüsse über einen längeren Zeitraum als die bisher veranschlagten sechs Monate gezahlt werden können.

PRESSEMITTEILUNG