



Lothar Mark
Mitglied des Deutschen Bundestages
Mitglied des Haushaltsausschusses
Stv. Mitglied des Auswärtigen Ausschusses

Herrn
Thomas Berlemann
Vorsitzender der Geschäftsführung
DTKS GmbH
Deutsche Telekom Kundenservice
Fax: 0228-181-86009

Postanschrift Berlin
Platz der Republik 1
11011 Berlin
Tel: (030) 227-77723
Fax: (030) 227-76901
lothar.mark@bundestag.de

Wahlkreis
H2, 4
68159 Mannheim
(0621) 26050
(0621) 154749
lothar.mark@wk.bundestag.de

www.lothar-mark.de

Berlin, den 12.09.2008/mj

**Schließung von Call-Centern in Baden-Württemberg
Unser Schreiben vom 27. August/Ihre Antwort vom 05.09.2008**

Sehr geehrter Herr Berlemann,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 05. September, in dem Sie mir und meinen in ihren Wahlkreisen ebenfalls betroffenen Fraktionskollegen noch einmal das Unternehmenskonzept und die geplanten Schließungen von Call-Centern in Baden-Württemberg erläutern.

Vor dem Hintergrund der Tatsache, dass Mannheim in früheren Zeiten ein wichtiger Standort des Telekommunikationswesens mit über 1000 Beschäftigten war und die Zahl von Seiten Ihres Unternehmens in den vergangenen Jahren immer weiter herunter gefahren wurde, fehlt mir leider jedes Verständnis dafür, dass dies jetzt als Grund dafür angeführt wird, warum Mannheim „als Zukunftsstandort mit 279 Vollzeitbeschäftigten zu klein“ sei. Auch Ihr Hinweis auf die geografische Nähe zu Ludwigshafen überzeugt mich nicht.

M.E. müsste das Mannheimer Call-Center nicht nur erhalten, sondern als zuständig für die gesamte Region Nordbaden sogar ausgebaut werden. Der Standort Ludwigshafen dagegen sollte sich auf die größeren Regionen in Rheinland-Pfalz konzentrieren.

Ihre Erläuterungen zum Thema haben nicht dazu geführt, meine Meinung zu ändern und ich bedaure zutiefst, dass Sie weiter an Ihren Planungen festhalten.

Mit freundlichem Gruß

Lothar Mark



Thomas Berlemann
Vorsitzender der Geschäftsführung DTKS GmbH
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

E: 16.09.08

Herrn
Lothar Mark, MdB
SPD-Bundestagsfraktion
Deutschen Bundestag
Platz der Republik 1

11011 Berlin

5. September 2008

Sehr geehrter Herr Mark,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 27. August 2008, in dem Sie sich gemeinsam mit weiteren Abgeordneten für den Erhalt der sechs Kundenservice-Standorte in Baden-Württemberg einsetzen. Herr Obermann hat mich gebeten, Ihnen zu antworten.

Erlauben Sie mir, Ihnen zunächst ein paar grundsätzliche Informationen zu unserem Standortkonzept zu erläutern. Am 21. August hat die Deutsche Telekom ihren Mitarbeitern und der Öffentlichkeit die bereits im vergangenen Jahr angekündigte Neustrukturierung ihrer Kundenservice Center vorgestellt. Mit diesem Schritt haben wir die Marktposition und Wettbewerbsfähigkeit unserer 2007 gegründeten Servicegesellschaften in einem hart umkämpften und regulierten Markt weiter gestärkt. Dennoch brauchen wir auch weiterhin Effizienzgewinne um unsere Kostenbasis im Kundenservice noch verbessern zu können.

In diesem Zusammenhang werden nun die Service Center der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH auf bundesweit 24 Städte konzentriert und aufwändig modernisiert. Dafür wird das Unternehmen in den nächsten zwei Jahren rund 70 Millionen Euro investieren. Heute gibt es in 63 deutschen Städten Service Center – in manchen gleich mehrere – ohne definierte Standards, ohne einheitliches Erscheinungsbild und ohne räumliches Gesamtkonzept. Und auch die bauliche und technische Ausstattung der Call-Center entspricht in vielen Fällen nicht mehr dem erforderlichen Branchenstandard.

Vtr 998/410/98 R + Co. h 10.2007/1

Hausanschrift
Postanschrift
Telekontakte
Aufsichtsrat
Geschäftsführung
Handelsregister

Deutsche Telekom Kundenservice GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn
Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn
Telefon 0228 181-86000, Telefax 0228 181-86009, E-Mail: Thomas.Berlemann@telekom.de, Internet: www.telekom.de
Timotheus Höttges (Vorsitzender)
Thomas Berlemann (Vorsitzender), Holger Kranzusch, Gero Niemeyer
Amtsgericht Bonn HRB 14178, Sitz der Gesellschaft Bonn
USt-IdNr. DE 814645279

Darüber hinaus hat die Deutsche Telekom im Marktvergleich zu viele und zu kleine Service-Center: Mit der neuen Struktur wird jetzt eine durchschnittliche Standortgröße von etwa 700 Mitarbeitern erreicht. Auf dieser Basis sind Service-Center, wie sie für die Anforderungen eines modernen Telekommunikationsunternehmens notwendig sind, wesentlich wirtschaftlicher zu betreiben.

Es ist mir wichtig zu betonen, dass die Umsetzung des Konzeptes sozialverträglich erfolgen wird. Das neue Standortkonzept ist kein Projekt zum Arbeitsplatzabbau. Jedem Mitarbeiter wird ein gleichwertiger Arbeitsplatz am neuen Zielstandort angeboten. Und auch die bisherigen Aufgaben bleiben dieselben. Gleichzeitig bleiben wir mit unseren Service-Centern in der Fläche Deutschlands vertreten, da wir bei der Planung darauf geachtet haben, dass die Zielstandorte über das ganze Bundesgebiet verteilt sind. Dabei bekennen wir uns klar zum Standort Deutschland, denn im Gegensatz zu vielen anderen Unternehmen beabsichtigt die Deutsche Telekom nicht, Call-Center und somit Arbeitsplätze in das erheblich kostengünstigere Ausland zu verlegen.

Bei der Auswahl der 24 Städte haben wir intensiv geprüft, wie die notwendige Zusammenlegung für Unternehmen und Mitarbeiter bestmöglich realisiert werden kann. Natürlich wird es für einen Teil der Mitarbeiter längere Fahrtzeiten zum Arbeitsplatz geben. Um dies abzufedern, haben wir mit dem Sozialpartner schon in 2007 umfangreiche tarifvertragliche Regelungen vereinbart, wie zum Beispiel Erstattung von Fahrkosten und Umzugshilfen. Auch hier streben wir sozialverträgliche Lösungen an. Sollte in Einzelfällen aber aufgrund von speziellen Berufs- und Lebenssituationen die Fahrt zum neuen Arbeitsplatz oder ein Umzug für eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter nicht möglich sein, werden wir versuchen, eine individuelle Lösung zu realisieren. So werden wir zum Beispiel prüfen, ob am bisherigen Standort andere Einheiten der Deutschen Telekom Beschäftigungsmöglichkeiten bieten und gegebenenfalls Qualifizierungen für einen eventuellen Wechsel veranlassen. Ich versichere Ihnen, dass die Konsolidierung der bisherigen Kundenservice Call-Center so sozialverträglich wie irgend möglich und in enger Abstimmung mit dem Sozialpartner durchgeführt werden.

Zu dem in Ihrem Wahlkreis liegenden Standort Mannheim, möchte ich Ihnen kurz die Hintergründe für die Migration nach Ludwigshafen erläutern. Wir haben uns entschieden, den Kundenservice Standort Mannheim nach Ludwigshafen migrieren zu lassen. Mannheim ist als Zukunftsstandort mit 279 Vollzeitbeschäftigten zu klein. Ludwigshafen bietet in diesem Fall die besseren Voraussetzungen für ein Service Center der geplanten Dimension. Es liegt geografisch günstig und ist von Mannheim aus gut zu erreichen.

...



3

Sehr geehrter Herr Mark, ich hoffe, Sie haben Verständnis dafür, dass die Deutsche Telekom als privatwirtschaftliches Unternehmen diesen Schritt für eine weitere nachhaltige Verbesserung Ihres Kundenservices gehen muss. Dies trägt nicht zuletzt zur Sicherung langfristiger Beschäftigungsmöglichkeiten für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie auch zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens bei.

Ich hoffe, dass ich Ihnen die Hintergründe der geplanten Maßnahmen erläutern konnte und stehe Ihnen für Rückfragen selbstverständlich gerne zur Verfügung. An Ihre baden-württembergischen Kollegen sind ebenfalls Schreiben versendet worden.

Mit freundlichen Grüßen