

## **Kundenservice heiß umkämpft – Call-Center im Kontext von Reorganisation, Digitalisierung und Automatisierung**

Mittwoch, 12. Juli 2017, 17.00 bis 19.00 Uhr

FORBA, Aspernbrückengasse 4/5, 1020 Wien (Nähe Urania)

**Bitte um Anmeldung unter [office@forba.at](mailto:office@forba.at) (begrenzte TeilnehmerInnenzahl)**

FORBA

Call- und Service-Center (CSC) nehmen für viele Unternehmen an der Schnittstelle zu den KundInnen eine wichtige Stellung ein. Insbesondere große Unternehmen mit intensivem KundInnenkontakt, wie Finanzdienstleister, Energieversorger, Telekommunikationsunternehmen sowie Betriebe im Versand- und Onlinehandel, nutzen diese spezialisierten Serviceeinheiten für Vertrieb, KundInnenbetreuung, Bestellbearbeitung oder technischen Support.

In diesem FORBA-Gespräch zur Arbeitsforschung werden aktuelle Entwicklungen in den Bereichen Outsourcing, Digitalisierung, Automatisierung und Self-Services beleuchtet. Anhand einer aktuellen Studie zur deutschen Call- und Service-Center-Branche berichten Ursula Holtgrewe (ZSI) und Philip Schörpf (FORBA) von den Auswirkungen dieser Entwicklungen auf die Arbeitsbedingungen, Arbeitsweisen und -organisation. Thomas Riesenecker-Caba (FORBA) berichtet über den Stand der Technik im Call-Center und worauf beim Thema Datenschutz in diesem Zusammenhang zu achten ist.

### **Die Vortragenden**

**Ursula Holtgrewe** ist Soziologin und Teamleiterin „Arbeit & Chancengleichheit“ am ZSI - Zentrum für Soziale Innovation in Wien. Arbeitsschwerpunkte: Arbeitssoziologie, Dienstleistungsarbeit und -organisation, internationaler Vergleich, Informations- und Kommunikationstechnologie, Innovation

**Philip Schörpf** arbeitet bei FORBA und am Institut für Soziologie der Universität Wien. Seine Arbeitsschwerpunkte umfassen Arbeitssoziologie, Crowdsourcing, Outsourcing, Offshoring und Kreativwirtschaft.

**Thomas Riesenecker-Caba** ist Geschäftsführer von FORBA und Themenverantwortlicher "Technikgestaltung und Datenschutz". Seit über 25 Jahren berät er Betriebsräte bei der Einführung und Gestaltung von technischen Systemen.

Anmeldungen bitte unter folgender E-Mail-Adresse: [office@forba.at](mailto:office@forba.at)

Diese Veranstaltung wird freundlich unterstützt von:



\*\*\*\*\*

Gemäß den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes weisen wir darauf hin, dass dieses E-Mail kein anonymes Massen-E-Mail ist, sondern eine Aussendung an Personen, die mit FORBA in Kontakt stehen. Sollten Sie keine weitere Zusendung unseres Newsletters wünschen, antworten Sie bitte mit "Abbestellen" in der Betreffzeile. FORBA haftet nicht für allfällige Schäden, die durch den Empfang dieses Newsletters entstehen können.

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA), Aspernbrückengasse 4/5, 1020 Wien  
Tel.: +43-1-21247-00, Fax: +43-1-2124700-77, DVR: 0710091, ZVR: 611310543 [www.forba.at](http://www.forba.at)