



En UNI-rapport om
anställda inom kundtjänst
och deras fackföreningar



www.uniglobalunion.org

juni 2006

Oktober - aktionsmånad på Call Center



Oktober - aktionsmånad på Call Center

Report



Omslagsbild
Prudential Call Center Mumbai, Indien
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Foto baksidan:
Call Center-operatör i Mumbai, Indien
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Global organisering av anställda inom kundtjänst och på Call Center-företag

Den unga men snabbväxande kund- och teletjänstbranschen håller redan på att förändras mot bakgrund av en ny, global mobilitetsrevolution. Jobb som tidigare har separerats från kundföretag och ofta samlats på platser där industrin varit på nedgång, flyttas nu igen. Arbetsuppgifter kan flyttas över hela världen med hjälp av fiberoptiska kablar, vilket skapar en globaliserad arbetskraft, med anställda som får nya namn och som får lära sig om baseboll eller fotboll för att kunna tala med kunder halvvägs runt världen, och i helt andra tidszoner. Det är resultatet av en häpnadsväckande IT-utveckling, globaliseringen, en djupgående omorganisering av arbetet som minskar handlingsfriheten till ett minimum, samt av att man inför teknik som möjliggör en ständig kontroll och övervakning av anställda. Det är en ung bransch, med en ung - och ofta kvinnlig - arbetskraft. Call Center-arbetsplatser har inget gemensamt med svältlönefabrikerna från förr, men arbetet kan vara mycket stressande, möjligheterna till arbetslivsutveckling små på grund av platta hierarkiska strukturer, och personalomsättningen mycket hög. Många Call Center drivs internt, men det har uppstått ett litet antal viktiga multinationella företag som tar hand om kundtjänsten åt en lång rad företag.

Från allra första början har branschen fört med sig särskilda utmaningar för arbetstagarna och deras fackföreningar. Nya anläggningar med skiftarbete dygnet runt skapar särskilda problem - och förutsätter nya fackliga organiseringsmetoder. Den fackliga kommittén, med representanter på vart och ett av en mångfald olika skift, är basen för en demokratisk och heltäckande representation. Fackföreningarna har redan fastställt att servicekvalitet och anständigt arbete är nyckelområden som fackföreningarna bör inrikta sig på, liksom krav på anställningstrygghet och respekt för arbetstagarnas grundläggande rättigheter i framväxande teletjänstcentraler. Branschen går att organisera, och många företag är organiserade. Alltför många saknar dock fortfarande fackligt skydd. Fackligt organiserade jobb hotas också i samband med att utflyttningen av jobb till andra länder ökar - många jobb går till u-länder utan att man först haft lämpliga samråd, eller att det garanteras någon anställningstrygghet "hemma". Det ges heller inga garantier för grundläggande fackliga rättigheter i de nya, utflyttade verksamheterna.

fakta om Call Center ...

UNIs första Call Center-konferens - i Aten i oktober 2005 - fick ta del av resultaten av en tvåårig undersökning om världens Call Center-bransch, av Cornell University i USA. Undersökningen kommer att ge fackföreningarna fakta som de kan bygga sina strategier på.

Omkring 80 % av Call Center-verksamhet är fortfarande betjäning av kunder i samma land, och tre fjärdedelar av arbetet sköts inom det egna företaget. Outsourcingen, och utflyttningen utomlands, ökar dock. Undersökningsresultaten visar en bransch där en del Call Center-operatörer måste hantera 110 samtal per dag (Indien), där möjligheterna att påverka arbetet är begränsat och där samtalen ofta övervakas elektroniskt.

Den typiske Call Center-operatören är ung, oftast kvinna, och stannar förmodligen inte länge hos några av de värsta arbetsgivarna (personalomsättningen är 28 % per år i Indien, 25 % i USA och 23 % i Storbritannien).

"Dessa procenttal är lägre än den verkliga personalomsättningen," sade Cornellprofessorn Rose Batt till konferensdeltagarna.

En indisk Call Center-operatör får 2 400 USA-dollar i årslön, vilket kan jämföras med 28 000 dollar i USA och nästan 42 000 i Danmark (dolda kostnader minskar dock detta lönegap).

Arbetsutbildningen kan vara så kort som nio veckor (Indien), och stressen ökas av att den prestationsberoende lönen kan utgöra uppemot 18 % av inkomsten (Nederländerna).

Banker, försäkringsbolag och teleföretag är de största användarna av Call Center (49 % av branschen). Andra betydande användare är handeln och rese- och fritidsföretag.

I en del länder i Europa är facket representerat i omkring hälften av Call Center-företagen (Danmark, Frankrike och Storbritannien), men antalet sjunker till 10 % i USA och noll i Indien. I Nederländerna finns det också medbestämmanderåd i 63 % av Call Center-företagen.

De flesta Call Center är små - utom i USA, där det genomsnittliga Call Center-företaget sysselsätter 254 personer, och i Indien, där det sysselsätter 547 personer. Call Center-branschen i Indien är beroende av outsourcing - där underleverantörer driver 75 % av Call Center-verksamheten.

Cornellstudien - som dragit nytta av forskarlag i 20 länder - är endast halvvägs färdig, och fler länder ska rapportera. Projektet har gått in i sin andra fas, med personalintervjuer och frågor till chefer, fackföreningar och företag.



Professor Rose Batt, Cornell University

Globala ramavtal med multinationella företag öppnar för arbetstagarnas rättigheter och organisering

"Ju mer fackföreningarna på det nationella och globala planet samarbetar, desto mer kan de påverka den framtida inriktningen i denna bransch," sade professor Batt.

Karhi Pillay från sydafrikanska CWU rapporterade om sitt fackförbunds undersökning om de tio saker som Call Center-operatörer i Sydafrika tyckte sämst om. På tio-i-bottenlistan står orealistiska målsättningar, ett repetitivt och tråkigt arbete, respektlösa arbetsledare, oflexibla skift, obligatoriskt overtidsarbete och för få raster, ständig övervakning, oförskämda kunder - och låg lön.

UNIs 1:a Call Center-konferens ...

130 ombud från hela världen deltog i UNIs första Call Center-konferens, som hade arbetstagargruppen på ILO som medsponsor. Även Internationella Transportarbetarefederationen deltog.

Konferensdeltagarna fastställde att stress var ett stort problem för anställda inom kundtjänst i hela världen, och att stressen till stor del berodde på orealistiskt höga och alltför många mål, och på en ständig kontroll och övervakning.

Man ville också tackla de bristande möjligheterna att bestämma över det egna arbetet i många jobb, och såg ett behov av kompetensutveckling av personalen.

Fackföreningar uppmanas att intensifiera samarbetet på det nationella och globala planet för att rekrytera och organisera kundtjänstpersonal och hjälpa till att sörja för anständigt arbete.

Konferensen var kulmen på UNIs årliga aktionsmånad på Call Center (varje oktober sedan 1999), och arbetet med UNIs Call Center-stadga, som fastställer minimivillkor, liksom UNI-stadgan om utflyttning av verksamheter (båda stadgor kom i augusti 2004).

UNIs Alke Boessiger rapporterade om riktlinjer för teletjänstcentraler, som man enats om med 42 europeiska teleföretag i arbetsgivarorganisationen ETNO i juni 2004 (inom ramen för den sociala dialogen inom EU) och uppmanade nationella fackförbund att sörja för att de genomdrevs.

Det hördes uppmaningar i Aten om att UNI skulle ha ett nära samarbete med andra globala fack som representerade kundtjänstpersonal, inklusive ITF, vars representant Gabriel Craciun rapporterade om organisationens arbete inom Call Center-branschen med inriktning på flyg- och transportbolagen.

Högre medlemsantal kommer att hjälpa fackföreningarna att verka för anställda inom kundtjänst och bidra till anständigt arbete och hög tjänstekvalitet i branschen.

I många länder har befintliga fackliga strukturer utvidgats för att täcka in nya Call Center.

I Grekland lanserade anställda i COSMOTE - mobildelen av det nationella teleföretaget OTE - en egen fackförening. I Indien har UNI hjälpt till att bilda UNITES för att täcka in de snabbväxande utlagda teletjänst- och bearbetningsverksamheterna i landet.

Globala ramavtal med multinationella företag, avtal som garanterar arbetstagarnas grundläggande rättigheter och öppnar för ett organiseringsarbete, är avgörande. I Brasilien har UNIs överenskommelse med det multinationella teleföretaget

Telefónica gjort det möjligt för teleförbundet SINTETEL att organisera tusentals anställda inom kundtjänst och Call Center-branschen.

"Anställda på Call Center har rätt till föreningsfrihet, oavsett vad de har för anställningskontrakt, var de arbetar och vad de har för social ställning," sade Michihiro Ishibashi från ILOs arbetstagargrupp. När företag motsätter sig arbetstagarnas rättigheter kan klagomål inom ILO leda till påtryckningar mot regeringar, som ansvarar för att ILO-konventionerna och ILO-deklarationen om grundläggande principer och rättigheter på arbetet .



UNIs första Call Center-konferens i Aten i oktober 2005. Konferensen stöddes också av arbetstagargruppen inom ILO (ACTRAV)





Telefonbankverksamhet: First Direct
Leeds, England - Christopher
Thurmond/rapportdigital.co.uk

Framsteg ...

Matt Goodwin från den australiska fackliga huvudorganisationen ACTU rapporterade om en framgångsrik kampanj för att organisera anställda på Westpacs Call Center i Launceston, Tasmanien, där 83 % av de anställda är medlemmar, och där det finns en kommitté bestående av 12 utbildade fackombud.

Kleber da Silva rapporterade om SINTETELs framgångar i organiseringen av Call Center-företag i Brasilien, där de anställda knappt får minimilön och knapptast någon utbildning, och där de dåliga arbetslivsutvecklingsmöjligheterna leder till hög personalomsättning. Omkring hälften av Latinamerikas Call Center finns i Brasilien, och hans fackförbund - som är det största teleförbundet i regionen - har undertecknat ett kollektivavtal med Atento.

"Unga arbetstagare ser ofta inte arbete på Call Center som en del av en levnadsbana, utan endast som en övergångsperiod i sitt liv," sade Kleber. "Ett företags inställning till de anställda får dominoeffekter på kunderna," fortsatte han.

"Det finns många goda skäl att organisera sig," sade Eva Scherz från österrikiska GPA, som med framgång hade bedrivit kampanjarbete till förmån för arbetstagare med otrygga anställningar.

Konferensdeltagarna i Aten efterlyste flera fackliga satsningar och ett större internationellt samarbete för att hjälpa arbetstagare runtom i världen i denna snabbväxande industri att höja sin arbetslivskvalitet.

Man framhävde också den internationella solidariteten för att undvika en jakt till botten när arbetsgivarna flyttade runt arbetsuppgifter i världen - med tonvikt en facklig organisering av arbetstagarna som utför arbete som blivit föremål för outsourcing eller flyttats utomlands.

"Call Center är idag länkar i en global produktionskedja i tjänstesektorn," sade UNIs generalsekreterare Philip Jennings. "Och därför har UNI som globalt fack globaliserat rekryteringsansträngningarna."

De starkaste applåderarna från de 130 ombuden kom när Yacine Ndiaye från senegalesiska SYTS meddelade att hennes förbund siktade in sig på en fransktalande Call Center med 800 anställda. Att man använde personal från bemanningsföretag hade lett till rekryteringsproblem. Hon berättade att de anställda tvingades ta franska namn och ändra sin brytning för att franska kunder inte skulle förstå att de var kopplade till en central i Senegal. "De har förlorat sin identitet, och deras villkor är usla."

Konferensdeltagare i Aten efterlyser fackliga satsningar och mer internationellt samarbete för att hjälpa arbetstagare runtom i världen i denna snabbväxande industri att höja sin arbetslivskvalitet

Arbetsmiljö en nyckelfråga....

Stress är en viktig fråga för anställda på Call Center, som är hårt övervakade och föremål för motstridiga prestationsmått. De har ofta långa och oreglerade arbetstider, monotona och repetitiva arbetsuppgifter med små möjligheter till arbetslivsutveckling. "Stress är vanligt på alla Call Center - utan undantag," sade Dimitra Makri, ordförande för fackföreningen för Cosmoteanställda i Grekland (den första fackföreningen i världen som bildades på ett Call Center).

Fackföreningar i Australien och Storbritannien har lyckats säkra kompensation för medlemmar som drabbats av akustisk chock. Kommunikationsarbetareförbundet i Storbritannien har vunnit 100 rättsfall, och ersättningar på mer än en miljon brittiska pund för medlemmar som drabbats av akustiska chocker - som på olika sätt beskrivs som ljudspikar, korta skrik eller gälla toner. Problemet berör operatörer med hörlurar. Sådana chocker kommer utan varning, trots förment säkra hörlurar som tillhandahålls av arbetsgivaren



"Stress är vanligt på alla Call Center - utan undantag"

Bättre arbets kvalitet ...

Ombuden i Aten fick höra om betydande framsteg i arbetet med att höja arbets kvaliteten och med att tackla det som det belgiska ombudet Claude Lambrechts kallade "vildbasarna där ute". I Telefónica i Spanien samarbetar fackföreningarna och företaget i ett utbildningsprogram som innebär minst 35 timmars utbildning utanför arbetsplatsen varje år och som gör det möjligt för anställda - som bidrar till utbildningsfonden - att höja sina kvalifikationer. "Ju högre kvalifikationer, desto bättre befordringsmöjligheter," sade Vicente Bautista från spanska UGT.

I Frankrike finns det ett nytt branschavtal i telekomsektorn. Det prioriterar unga arbetstagare och kvinnor, och anställda på Call Center erbjuds möjligheter att skaffa sig formella kvalifikationer. "Detta är ett första steg i telekomsektorn. Vi vill att certifikaten ska gälla även i andra sektorer, och särskilt för operatörer som arbetar i outsourcingföretag," sade CFDTs Franca Salis Madinier till konferensdeltagarna i Aten.

Franska fackföreningar övervakar också en statlig socialmärkning av Call Center som syftar till att förbättra branschens rykte och uppmuntra företagen att ta socialt ansvar. Märkningssystemet är kopplat till ekonomiska incitament - företag med märket kan ansöka om statliga kontrakt. "Detta ersätter inte kollektiva förhandlingar," sade Franca, men det kan hjälpa till att undvika en kostnadspress.

De flesta Call Center-anställda i Frankrike arbetar företagsinternt. De omfattas ofta av företagsavtalet. 60 000 arbetar dock i företag som tar emot outsourcinguppdrag, med dåliga villkor och utan arbetsmarknadsdialog.

Kvalitetsjobb är en viktig kampanjfråga för det amerikanska fackförbundet Communication Workers of America, som argumenterar för en professionell kvalitetsmodell för kundtjänstpersonal. Denna modell inriktas på problemlösning snarare än på att anställda läser innantill. Utan något ingripande från facket kommer många arbetsgivare att satsa på lågkostnads- och minimimodellen - och ställa anställda mot varandra i en konkurrensjakt till botten.

"Vår roll är att verka för kundtjänst av kvalitet, och att blockera minimimodellen," sade CWAs representant Larry Cohen - som också är ordförande för UNI Telekom. "Kvalitetsmodellen leder till meningsfullt arbete och bra, fackligt organiserade jobb. Minimimodellen leder till arbetsuppgifter ständigt flyttas runt i jakten på lägre kostnader. Det är ett tydligt val."

Sedan Larry sade detta har Lloyds TSB uppmanat sina Call Center-operatörer att sluta att läsa innantill, då det gör kunderna arga. En undersökning bland kunderna visade att 90 % av dem blev irriterade när de talade med operatörer som uppenbarligen läste innantill. De flesta kunderna upplevde det som att personalen inte lyssnade eller inte kunde svara på frågor. Nu får de anställda istället mallar som kan vägleda dem genom huvudpunkterna de behöver ta upp när de samtalar med kunder.



Målen uppdateras vid Transworks Call Center i Mumbai, Indien
Jess Hurd/rapportdigital.co.uk

Facket tacklar den globala revolutionen i mobilitet

Trenden att jobb i tjänstesektorn flyttas över nationsgränserna är redan väl etablerad. Indien och Kina hamnar på löpsedlarna, men några av de viktigaste målländerna finns mycket närmare ursprungsländerna. Fler u-länder, som Filippinerna, nu håller på att etablera sig i den globala kundtjänstbranschen.

UNI-Europa har lanserat sitt MOOS-projekt (MOOS står för Making Offshore Outsourcing Sustainable, Utflyttning och outsourcing måste vara hållbara), under vilket man under de första sju månaderna följde 15 600 utlagda och 14 300 nya jobb. De flesta av jobben gick till Indien, Irland, Ungern och andra EU-länder, främst inom IT-tjänster, programvaruutveckling, formgivning och bokföring. MOOS finansieras av EU-kommissionens sociala fond, och fackföreningar i hittills sex europeiska länder rapporterar regelbundet om utflyttningar. Nästa steg i projektet är att ta fram en handbok om att hantera utflyttning, och att utarbeta kurser för fackombud.

Globala företag (som flygbolag, banker och IT-företag) flyttar ut mycket kundtjänstarbete, både till företagsinterna verksamheter utomlands och till underleverantörer. Några av de största globala aktörerna i underleverantörsbranschen är Accenture (USA), SNT (Nederländerna), Atento (Spanien) och Convergys (USA).

Det finns en tydlig tendens mot att arbetsuppgifter flyttas från högkostnadsområden i världen till låglöneländer där arbetsvillkoren är sämre och där rättigheterna är begränsade.

UNI tog fram sin stadga om utflyttning av verksamheter för att hjälpa till att undvika en inskränkt protektionism och göra fackföreningar världen över delaktiga i en gemensam kampanj för anställningstrygghet och för att sprida arbetstagarnas rättigheter. En dialog i god tid är ett centralt element i stadgan. Genom den ska företagen göras medvetna om outsourcingens dolda kostnader, och om kvalitetsfrågor, och fackföreningarna ska ha en verklig möjlighet att påverka företagets planering. Stadgan ska också stärka arbetstagarnas rättigheter på nya Call Center runtom i världen.

En del UNI-förbund - som brittiska Connect och Amicus - har redan gjort överenskommelser med telekom- och finansbolag om samråd, omplaceringar och anställningstrygghet när arbetsuppgifter flyttas bort från "hemmabasen," samt om rättigheter för arbetstagarna i länder dit uppgifterna flyttas.

Danielle Wiek-Meulman från nederländska AbvaKabo berättade för konferensdeltagarna om KPNs Call Center-verksamhet. Den utfördes först inom företaget, men lades sedan ut av kostnadsskäl. Slutligen togs den hem igen av kvalitetsskäl. Hennes fackförbund arbetade för närvarande med att utarbeta ett anständigt kollektivavtal för holländska outsourcingföretag.

Handlingsplan ...

Ombuden på UNIs Call Center-konferens i Aten antog en handlingsplan som omfattar följande:

- Normer för att åtgärda stress och höja kompetensnivån
- Internationella normer för Call Center
- De globala facken skapar en flerspråkig databas om Call Center
- Fler globala avtal med multinationella företag för att säkra arbetstagarnas rättigheter
- Intensivare samarbete mellan nationella och globala fack
- Mer nätverksarbete bland aktivister, och mer utrymme på UNIs webbplats.
- Utgivning av en organiseringsbroschyr, med framgångshistorier från olika håll i världen
- En Call Center-konferens vartannat år, och seminarier med målinriktade dagordningar för att stödja UNIs aktionsmånad



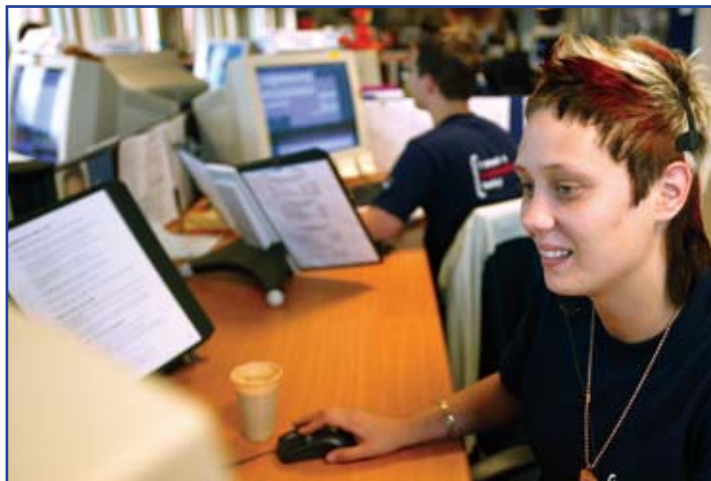
Utbildning för nyanställda: Infowavz Mumbai, Indien
Jess Hurd/reportdigital.org.uk



Aktionsmånader, stadgor och riktlinjer

En global organiseringsmånad:

UNI har i oktober månad, varje år sedan 1999, samordnat organiseringsverksamheter på företag som sysslar med kundtjänst och Call Center-verksamhet över hela världen. Rekryteringen och de fackliga kampanjerna drar nytta av synergierna i en global verksamhet. Det tas fram klisteretiketter, grafiskt material, en särskild webbplats och kampanjbuletiner. "Att stå i regnet utanför ett Call Center i Irland för att försöka rekrytera de anställda där blir lättare när man vet att man deltar i en världsomspännande satsning," sade en organisatör.



Axa Sun Lifes Call Center
i Coventry, England
Paul Box/rapportdigital.co.uk

UNIs Call Center-stadga:

Denna stadga fastlägger miniminormer - för att hjälpa fackföreningar att bedöma och skilja mellan bra och dåliga arbetsgivare. Den innehåller en uppsättning allmänna principer för Call Center-branschen. Tonvikt läggs på en bättre utbildning för att ge kundtjänstpersonal de kompetenser och den produktkännedom som krävs för en meningsfull arbetslivsutveckling och för att kunna erbjuda bra kundservice. Målet är en bred, överförbar och formellt erkänd utbildning och kompetensutveckling. I stadgan efterlyses prestationsmål som syftar till en högkvalitativ kundtjänst, och som inte enbart bygger på antal samtal som rings eller tas emot.

Europeiska riktlinjer (av UNI-Europa Telekom och ETNO):

Riktlinjerna som antagits av medlemmar i UNI-Europa Telekom och branschorganisationen ETNO innehåller skrivningar om samråd och strategi och politik för Call Center-verksamhet. De drar in fackföreningar, kollektivavtal och medbestämmanderåd i en kommunikationsprocess om förändringar. De bekräftar också respekten för ILOs centrala arbetsnormer. Avgörande för ett framgångsrikt Call Center är insikten om att "anställda som mår bra och känner trygghet engagerar sig för kunden och företaget."

UNIs Offshoring-stadga

För facket utgör "offshoring en av de viktigaste, för att inte säga den viktigaste utmaningen under nästa decennium och därutöver," heter det i en rapport som sammanställts för UNI Finans (The Offshoring of Call Centre and Back Office Operations - the Challenge for Trade Unions, av två skotska akademiker Phil Taylor och Peter Bain). Som svar på utmaningen med utflyttning av jobb till utlandet publicerade UNI en Offshoring-stadga. Syftet är anständigt arbete för alla - både i ursprungsländer och i mottagarländer - för att förhindra ett "race to the bottom" av lönerna och villkoren.

Offshoring-stadgan kräver bland annat:

- Förhandlingar i förväg i syfte att komma överens om globaliserings- eller utflyttningsavtal
- Offentlig politisk debatt
- Anställningstrygghet: Inga ofrivilliga uppsägningar
- Omplacering av anställda vars arbeten flyttats
- Globala arbetsnormer
- Anständiga löner
- Miniminormer för Call Center-anställda
- Återinvestering av sparmedel i utbildning och kompetensutveckling
- Konsumenträttigheterna måste skyddas
- Långsiktig anställningstrygghet i outsourcingländer
- Hantering av förändringarna: Både i landet som flyttar ut arbetstillfällena och i mottagarlandet skall nationella arbetsförmedlingar, arbetsgivarna och berörda fackförbund arbeta för att etablera anpassningsanordningar

Australiens Matt Goodwin (till vänster)
rapporterar om framsteg i organiseringsarbetet
under UNIs teletjänstkonferens i Aten



Fokus på stress under årets aktionsmånad



Stop the BOSS!

¡Alto al BOSS!

Halte au BOSS!

**Schluss
mit dem BOSS!**

Oktober - aktionsmånad vid Call Center :

Sätt stopp för stress och utbrändhet (BOSS, Burn-Out-Stress-Syndrome)

Temat för årets aktionsmånad - oktober - på Call Center är stress. Parollen är: Sätt stopp för stress och utbrändhet. I år kommer UNI att anordna verksamheter tillsammans med Internationella Transportarbetarefederationen (ITF).

Arbetet med att ta fram klisteretiketter, flygblad, affischer och annat material inför aktionsmånaden i oktober har redan börjat. Materialet ska gå att ladda ned från en aktionswebbplats som UNI och ITF driver gemensamt.

Vi kommer att ha ett antistress-paket som innehåller en stressboll, enkla avstressande yogaövningar som Call Center-operatörer kan utföra vid arbetsbordet, UNIs Call Center-stadga och naturligtvis klisteretiketten om aktionsmånaden.

UNI-förbund kommer att kunna lägga till sin egen logotyp till UNIs stress-paket. På aktionsmånadens webbplats kommer vi att publicera berättelser om organiseringsarbete inom UNI och ITF från alla håll i världen. Det startas också en blogg.

Ett seminarium för organisatörer planeras. Det ska samla fackliga organisatörer från hela världen för att utbyta erfarenheter av att organisera anställda inom Call Center-branschen och lära sig nya organiseringsmetoder.

Krav på ILO-normer för Call Center

UNI och ITF kommer att kontakta andra globala fackliga organisationer med medlemmar inom Call Center-branschen - inklusive IUL (hotellreservationer), ISKA (offentlig service, elektricitet, m.m.), IMF (IT) - och uppmuntra dem att delta i våra organiseringsansträngningar inom Call Center-branschen. Vi kommer också att be FFI och ACTRAV att stödja våra krav på ILO-normer.

www.uniglobalunion.org/callcentres

