

1. Kontrolle & Überwachung, sehr niedriger Grad an Eigenständigkeit, gering qualifizierte gegenüber von hoch qualifizierten Arbeitsstellen – hauptsächliche Stressfaktoren für Callcenter-Beschäftigte

- Verbreitung festgelegter Standards durch unsere UNI Callcenter-Charta und die UNI Telekom-ETNO-Charta fördern;
- Bessere Ausbildung, die auch den Unternehmen zugute kommt;
- Besprechung möglicher Lösungen mit UNI-Mitgliedsorganisationen.

2. Internationaler Standard für Callcenter

- Man sollte sich an zwei Organisationen wenden: IAO und SAI (Social Accountability International);
- UNI Callcenter-Charta, UNI Telekom-ETNO-Charta und ACTU-Callcenter-Charta können als grundlegende Dokumente für die Ausarbeitung solch eines Standards dienen.

3. Callcenter-Datenbank

- Erstellung einer interaktiven, mehrsprachigen Callcenter-Datenbank, die Daten wie etwa Folgende enthalten könnte:
 - Name des Unternehmens
 - Sitzland
 - Zahl der Beschäftigten weltweit
 - Länder, in denen es tätig ist
 - Zahl der Beschäftigten in jedem Land
 - Gewerkschaftskontakte
 - Guter/schlechter Arbeitgeber
 - Gute/schlechte Praxis
- Datenbank sollte allen GGV und deren Mitgliedsorganisationen zugänglich sein, um Informationen beizusteuern und auszutauschen;
- Ein erster Entwurf für den Aufbau der Datenbank sollte an die anderen interessierten GGV sowie an die KonferenzteilnehmerInnen geschickt werden, um ihre Meinung einzuholen.

4. Zusammenarbeit mit anderen GGV

- Die ITF hat bereits Interesse an einer Zusammenarbeit mit der UNI bekundet;
- Jährlicher Aktionsmonat Oktober sowie auch o.g. Datenbank bieten ausgezeichnete Möglichkeiten für gemeinsame GGV-Aktivitäten.

5. Förderung globaler Rahmenabkommen

- Echte Zusammenarbeit und Aktivität zwischen allen UNI-Sektoren im Bereich der Organisierung von Callcentern herstellen;
- Sektorale, sektorenübergreifende und GGV-übergreifende Unternehmen identifizieren, auf die wir im Hinblick auf ein globales Rahmenabkommen zukommen möchten.

6. Vernetzung & Kommunikation

- Erstellung neuer Website 'Organisierung von Callcentern', die alle Sektoren und GGVs mit o.g. Datenbank als Herzstück gemeinsam benutzen;
- Über die Website sollten Informationen ausgetauscht werden können (z.B. Chatrooms) und sie sollte Platz für Nachrichten, Kontaktangaben, Links usw. bieten;
- Prüfung der Pressearbeit;
- Förderung des Einsatzes des IAO-Solicomm-Netzes, um unsere Mitgliedsorganisationen in Entwicklungsländern ans Netz zu bringen;
- Veröffentlichung einer/s Organisationsbroschüre/-handbuchs, das erfolgreiche Organisations-Stories, aber auch Organisations-Instrumente sowie Tipps und Tricks zur Organisierung von Callcenter-Beschäftigten auf Englisch, Französisch, Spanisch und Portugiesisch enthält;
- Jährlicher Aktionsmonat – Hervorhebung unserer Organisationsbemühungen; dazu gehören auch: Newsletter, Sticker und natürlich Organisationsaktivitäten durch die Mitgliedsorganisationen und die UNI;
- Ein Jahr um das andere Abhaltung einer Konferenz bzw. eines Seminars (wechselweise) während des Aktionsmonats zum Thema der Organisierung von Callcenter-Beschäftigten;
- *Konferenz*, bei der man sich ausschließlich auf ein oder zwei Themen konzentriert;
- Das *Seminar* sollte wirklich sehr praxisnah sein: Theoretische Schulung und praktische Übungen, die zusammen mit unseren Mitgliedsorganisationen durchgeführt werden (nach Absolvierung eines Seminars könnten die TeilnehmerInnen einer Mitgliedsorganisation bei der Durchführung einer Organisationskampagne helfen. Dadurch würde auch die Idee von praktizierter, internationaler Solidarität in den Mittelpunkt gerückt werden).