

südostasien

Zeitschrift für Politik • Kultur • Dialog

Boomindustrie Callcenter



Telekommunikationsunternehmen werben mit riesigen Plakaten für Jobs in ihren Callcentern © Niklas Reese

*Philippinen: Business Process Outsourcing, eine Branche, die hauptsächlich Callcenter umfasst, hat in den Philippinen in den vergangenen zwei Jahrzehnten ein enormes Wachstum durchlaufen und beschäftigt derzeit mehr als 500.000 Filipin@s in Großstädten wie Manila, Cebu oder Davao, aber auch in Provinzstädten. Absolvent*innen von Colleges und Universitäten finden hier vergleichsweise gut bezahlte Stellen. Allerdings zahlen sie dafür einen hohen Preis ...*

Jeder vierte Job in den Philippinen entsteht im Callcenter

Zwischen 2000 und 2015 ist das *Business Process Outsourcing* (BPO) jährlich jeweils um anfangs 30, dann immerhin noch 15 Prozent gewachsen. Ende 2015 waren in diesem Bereich (der nicht nur, aber hauptsächlich, Callcenter umfasst) etwas mehr als eine halbe Million Menschen beschäftigt. Noch arbeitet weit über die Hälfte aller *agents* in Metro Manila. In den letzten Jahren haben sich Callcenter aber verstärkt in Großstädten wie Cebu, Davao und sogar in kleinen Provinzstädten wie Dumaguete oder Baguio angesiedelt. Mittlerweile hat sich die Expansion etwas verlangsamt, aber auch für die Zukunft rechnet der philippinische Arbeitgeberverband mit einem jährlichen Wachstum von neun Prozent. BPO-Unternehmen tragen mit 25 Mrd. US-Dollar Jahresumsatz mittlerweile acht Prozent zum Bruttoinlandsprodukt bei – und die Philippinen haben Indien als Standort Nr. 1 für Callcenter weltweit überholt. Jeder vierte Job in den Philippinen entsteht im Callcenter-Sektor.

Callcenter sind eine der am schnellsten wachsenden Industrien im Lande. Dafür gibt es vor allem zwei Gründe: Zum einen gibt es zu wenige andere Jobs mit vergleichbarem Einkommen, andererseits versuchen Unternehmen in den sogenannten Industrieländern wie den USA oder Deutschland Lohnkosten zu sparen (*outsourcing*). Während ein „Callcenter-Agent“ in den USA circa 15 US-Dollar pro Stunde verdient, muss man seinem Kollegen in Asien oft nur etwas mehr als zwei Dollar pro Stunde bezahlen.

 **informatics**
TRAINING GIVES YOU MORE

**MORE THAN A
MINIMUM**



“ I got a job abroad
with my new
I.T. skills! ”

CALL US : 952.1008 / 952.1042
STA. LUCIA EAST, Cainta, Rizal

www.informatics.edu.ph

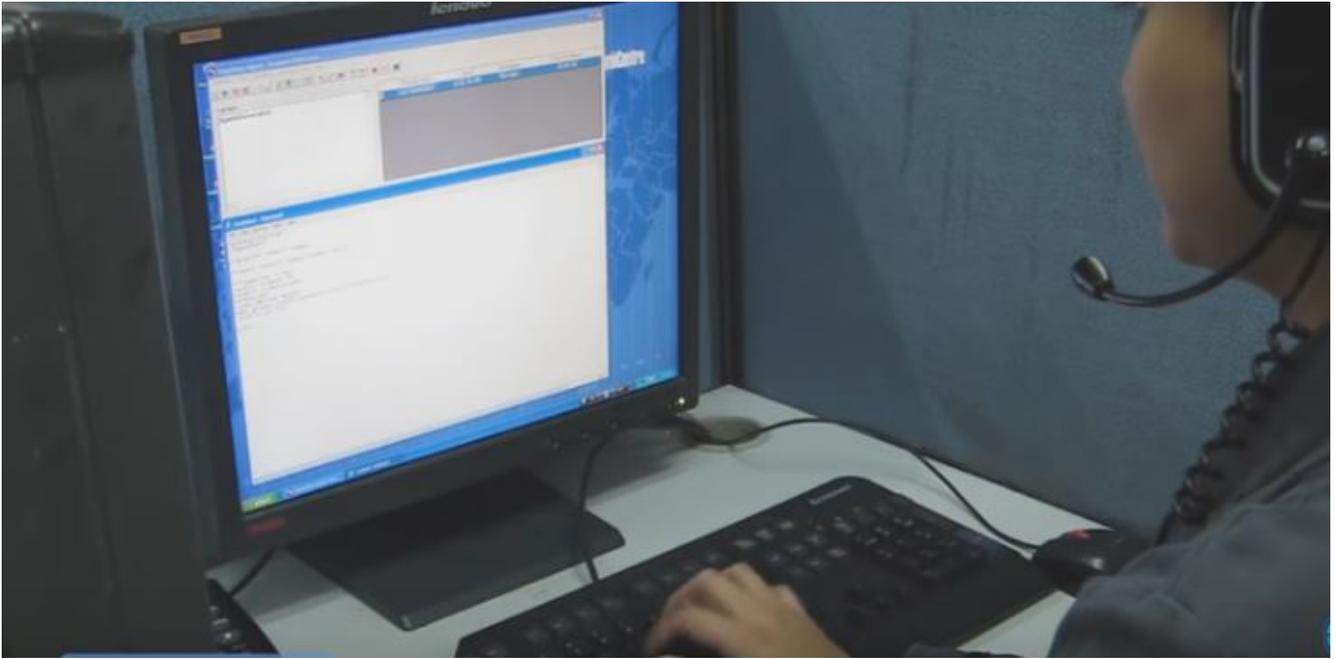
Die Call Center werben mit verlockenden Slogans für gut bezahlte Jobs im Ausland © Niklas Reese

Philippinen haben Indien als Standort Nr. 1 für Callcenter überholt

Anfänglich wurden Callcenter vor allem in Indien eingerichtet. Gerade nordamerikanische Kund*innen haben sich jedoch beschwert, dass sie das (britisch gefärbte) Englisch der Inder*innen nur schlecht verstehen können. (80 Prozent aller „accounts“ in den Philippinen sind aus Nordamerika hierher verlagert worden.) Eine Marktlücke für die Philippinen, wo die weiterführende Bildung an Colleges und Universitäten nahezu ausschließlich auf Englisch stattfindet, Akademiker*innen also überwiegend fließend Englisch sprechen. Außerdem sind viele Menschen hier aufgrund der kolonialen Vergangenheit und der neokolonialen Gegenwart mit der amerikanischen Kultur und der Geographie ungleich vertrauter als andernorts.

Die Löhne liegen zwar weit unter denen in den USA und den anderen Herkunftsländern der Auftraggeber. Dennoch verdient man in internationalen Callcentern um einiges mehr, als wenn man in dem Beruf, den man studiert hat, arbeiten würde. So erhält eine Lehrerin monatlich etwa 9.000 (~ 150 Euro) bis 20.000 Peso (~ 340 Euro), wenn sie überhaupt einen Job findet, während selbst eine Anfängerin im Callcenter je nach Standort schon 12.000 (~ 205 Euro) bis 30.000 Peso (~ 510 Euro) verdient. Wer in der Kundenakquise (*outbound*) oder als „Multilingual“ (also Leute, die noch andere Fremdsprachen als Englisch beherrschen) arbeitet, verdient schnell das Drei- bis Vierfache.

Man braucht Beziehungen, um überhaupt einen „normalen“ Job zu bekommen (etwa im staatlichen Bildungswesen). Für Jobs im öffentlichen Sektor muss man außerdem meist noch viel Papierkram erledigen. In Callcentern dagegen ist es üblich, schon am Abend nach dem Vorstellungsgespräch den Job angeboten zu bekommen. Zudem kann man sich darauf verlassen, dass die internationalen Callcenter die Sozialversicherungsabgaben abführen. All das macht die Jobs selbst für Absolvent*innen der Eliteuniversitäten attraktiv. Und auf die Frage, ob es sie nicht störe, dass sie für die gleiche Arbeit nur ein Bruchteil von dem verdienen, was ihre Kolleg*innen in den USA bekommen, bekommt man oft zu hören: „Die verlieren aber auch ihre Jobs, wir nicht.“



Screenshot aus einem Werbetrailler des Unternehmens Magellan Solutions Outsourcing Inc.

Nachtschichten, Stress, Augenleiden, Kopf- und Rückenschmerzen

Die Arbeitsbedingungen in vielen Callcentern ähneln denen in einer Fabrik: So müssen Kundenbetreuer*innen um die 80 Anrufe am Tag entgegennehmen (also zehn Anrufe pro Stunde) und werden ständig von ihren Vorgesetzten und speziellen „Qualitätsbeauftragten“ überwacht. Viele Agenten klagen über Stress, Augenleiden oder Kopf- bzw. Rückenschmerzen. Da die Agenten dann arbeiten müssen, wenn die Anrufenden wach sind und die Tageszeit in den Philippinen acht bis 13 Stunden von der in Nordamerika abweicht, bedeutet die Arbeit in internationalen Callcentern v.a. Nachtarbeit, was auf Dauer ihrer Gesundheit schadet. Des Weiteren müssen die Agenten oft unverschämte und rassistische Beschimpfungen von Seiten der Personen am anderen Ende der Leitung ertragen, die glauben, dass Filipin@s zu dumm sind, um ihnen helfen zu können.

Nachtarbeit, die zuweilen auch mit Wechselschichten einhergeht, bedeutet für die Agenten, dass sie in einem anderen Zeitrhythmus leben als ihre Familie und ihr (alter) Freundeskreis; dass sie also aus dem „Normalleben“ der übrigen Gesellschaft herausgerissen werden. An philippinischen Feiertagen – selbst über die Weihnachtstage – müssen viele von ihnen arbeiten und können diese nicht mit

Freunden und Familie verbringen. Sie haben dann aber an amerikanischen Feiertagen frei, wenn alle um sie herum arbeiten. Das alltägliche Leben der Agenten beginnt sich um die Callcenter-Produktion zu drehen, was den Austausch mit dem näheren Umfeld sehr begrenzt. So bilden sich neue Freundeskreise, die vornehmlich aus Kolleg*innen aus der Callcenter-Branche bestehen.

Die Parallelen zum transnationalen Familienleben von Arbeitsmigrant*innen liegen auf der Hand. So möchte kaum jemand sein Leben lang im Callcenter arbeiten. „Würde man einen Job mit Arbeitszeiten am Tage geboten bekommen, der ähnlich viel einbringt, würde ihn wohl fast jeder von uns annehmen“, so Rosen, eine 34-jährige Callcenter-Agentin in einem persönlichen Interview. „Irgendwann wollen wir auch wieder ein normales Leben führen.“ Auf Dauer sind die meisten zudem frustriert, dass sie beruflich nicht vorankommen. Da sind nur diejenigen, die in Bereichen arbeiten, die sie auch studiert haben (IT-Beratung etwa), eine Ausnahme.

Der (für die südostasien redaktionell bearbeitete) Beitrag entstammt folgender Neuerscheinung:

Rainer Werning / Jörg Schwieger (Hg.), [Handbuch Philippinen. Gesellschaft-Politik-Wirtschaft-Kultur](#). 6., aktualisierte und erweiterte Auflage, Berlin, Verlag regiospectra, Februar 2019. ISBN 978-3-94477-2906-7

Zum Weiterlesen

- Reese, Niklas (2010): [Wir leben in einer anderen Zeitzone. Transnationale Arbeitsplätze und die globalisierte Zwischenklasse am Beispiel der Philippinen. In: Niklas Reese/Judith Welkmann \(Hg.\): Das Echo der Migration, Bad Honnef: Horlemann, S. 139-146.](#)
- Reese, Niklas & Soco-Carreon, Joel (2013): [No call for action? Why there is no union \(yet\) in Philippine call centers, in: ASEAS - Austrian Journal of South-East Asian Studies, 6 \(1\), S.140-159.](#)
- Einen Einblick in die Arbeit in Callcenter in den Philippinen kann

man in dem YouTube Video „Philippines Call Center“ gewinnen:



Dieser Text unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).