

## DIE ZAHL

52

Millionen Dollar oder umgerechnet 49 Millionen Franken wert ist ein Roboter Auftrag, den der US-Autohersteller Ford dem Technologiekonzern ABB erteilt hat. Dieser soll die Fertigung in



Fords neuester Fabrik in China flexibler gestalten. Dafür baut und liefert ABB Roboter für die Produktion des neuen Modells des Ford Focus. Konkret liefert ABB Roboter der Serien IRB 6700 und IRB 7600 für die neue hoch automatisierte schweisstechnische Produktionsstrasse für den Karosseriebau. Im Auftrag enthalten ist auch ein Framing-System von ABB, das bis zu sechs verschiedene Modelle an derselben Produktionslinie bearbeiten kann. Für die Umrüstung auf ein anderes Modell würden nur 18 Sekunden benötigt. ABB arbeitet bereits seit 2007 mit Ford in China zusammen. ABB-Roboter produzierten dort auch den Ford Mondeo. Ford ist in China mit einem Joint Venture namens Changan Ford in Chongqing aktiv. (sda)

## Bühler kooperiert mit Comet

**UZWIL/FLAMATT.** Der Uzwiller Technologiekonzern Bühler hat mit der Comet Group im freiburgischen Flamatt eine strategische Zusammenarbeit vereinbart. Beabsichtigt ist, neue Anwendungen auf der Grundlage der kompakten E-Beam-Technologie Comets zu entwickeln. Diese Technologie ermöglicht es laut Mitteilung industriellen Herstellern, neue Materialien zu entwickeln, Energie zu sparen, giftige Chemikalien zu eliminieren und den Durchsatz zu erhöhen. E-Beam-Module kommen zum Beispiel bei der kontaktfreien Sterilisation von Getränkeverpackungen zur Anwendung. Bühler stellt Anlagen zur Verarbeitung und Herstellung von Lebensmitteln sowie zur Herstellung hochentwickelter Materialien her. Comet produziert High-Tech-Komponenten und -module wie Röntgenquellen, Vakuumkondensatoren, HF-Generatoren und Matchboxen für verarbeitende Betriebe der Auto-, Luftfahrt-, Halbleiter- und Solarindustrie sowie für die Sicherheit an Flughäfen. (T.G.)

## Finma bremst Groupe Mutuel

**BERN.** Die Finanzmarktaufsicht (Finma) hat es der Krankenkasse Groupe Mutuel untersagt, bis Ende 2016 neue Kundenportfeuille zu übernehmen. Wegen Hinweisen auf mögliche Straftaten wird Strafanzeige erstattet. Aus der Sicht der Finma hat die Groupe Mutuel über einen längeren Zeitraum in schwerer Weise gegen die Anforderungen an die Gewähr für eine einwandfreie Geschäftstätigkeit und damit gegen das Aufsichtsrecht verstossen, wie die Finma gestern mitteilte. Das Verbot zur Akquisition von neuen Kundenportfeuille bedeutet, dass zwar Einzelkunden weiterhin zur Groupe Mutuel wechseln können, der Krankensversicherer aber nicht andere Gesellschaften übernehmen oder mit ihnen fusionieren darf. (sda)

# Weniger Auskunft, mehr Service

Die Swisscom-Telefonauskunft wird weniger genutzt, doch Call Centers, die bei Kunden Produkte bewerben, wachsen. Das zeigen Marktführer aus der Ostschweiz. Die Versandgroup Holding AG landete jedoch beim Staatsanwalt.

MADELEINE STÄHELI TOUALBIA

**ST. GALLEN.** Wer eine Adresse oder Telefonnummer sucht, findet sie bei Internetdiensteanbietern. Das hat Folgen für das Inbound-Geschäft, die eingehenden Kundenkontakte der Call Centers. Das spürt auch Swisscom. «Kostenlose Alternativen zur Telefonauskunft wie beispielsweise die Online-Abfrage werden immer beliebter», sagt Swisscom-Sprecher Olaf Schulze: «Die Folge davon sind sinkende Anrufrufen beim Auskunftsdienst 1811. Es ist allerdings kein Thema, Standorte zu schliessen.» Swisscom beschäftigt Mitarbeiter von 1811 beispielsweise im Call Center für M-Budget weiter, sagt Ralph Beyeler, Telekomexperte des Vergleichsdienstes Comparis. Dagegen gibt die Auskunft 1818 des US-Unternehmens Conduit ihren Schweizer Standort Biel auf.

### Aus vier Firmen mach zwei

In der Ostschweiz hingegen sind vor wenigen Wochen aus vier Unternehmen zwei entstanden, um weiterzuwachsen. «Vor kurzem konnten wir zehn neue Arbeitsplätze schaffen», sagt Jürg Hüppi, Chef der Trendcommerce Dialog AG, St. Gallen, eines der beiden fusionierten Unternehmen. Das Call Center ruft selbst Kunden an (Outbound-Geschäft). «Wir kontaktieren für Firmen bestehende Kunden, Geschäftskunden und Endkunden», sagt Assistent Felix Lang. «Das Inbound-Geschäft haben wir reduziert, die Nachfrage war zu gering.» Die Trendcommerce Group setzte 2014 laut Hüppi 30 Mio. Fr. um. «Der Umsatz entwickelt sich weiterhin positiv.»

Outbound bietet auch die aus einer Fusion entstandene MS Direct AG, St. Gallen, mit Dienstleistungen im Distanzhandel. Für Firmenchef Milo Stössel hat aber auch Inbound Zukunft: «Das Inbound-Geschäft wird stärker wachsen als Outbound. Das Outsourcing der Kundendienstleistungen nimmt zu.» Gründe seien der zunehmende Multi-Channel-Commerce, also der Vertrieb über verschiedene Absatzkanäle, oder die digitale Transformation. Auch Banken



Während die telefonische Rufnummernauskunft rückläufig ist, haben Call Centers immer mehr Arbeit in der Produktwerbung, als Helpline usw.

und Versicherer brauchten direkten Kontakt zu ihren Kunden. MS Direct setzt 100 Mio. Fr. um.

### Busse für Versandgroup Holding

Wer einen Sterneintrag im Telefonverzeichnis hat, darf nicht von Werbeanrufern kontaktiert werden. Um ihre Seriosität zu belegen, halten sich Mitglieder des Branchenverbandes CallNet wie MS Direct oder Trendcommerce an einen Ehrenkodex. Doch es gibt auch schwarze Schafe. So ist ein Verwaltungsrat der Versandgroup Holding AG, im Handelsregister eingetragen in Lutzenberg, im Kanton Luzern zu 10000 Fr. Busse verurteilt worden. Das sagt Simon Kopp, Sprecher der Luzerner Staatsanwaltschaft. Das Unternehmen ist nicht Mitglied bei CallNet. Der Verband der Kantonschemiker hatte vor vier Monaten Anzeige erstattet. Zuvor hatte das Schweizer Fernsehen berichtet, Call-Center-Mitarbeiter

### GAV-Offensive Eine Branche, zwei Verbände

MS Direct und das Call Center Avocis in Tägerwilen, nun im Besitz der britischen Captia, sind die Mitglieder des neuen Arbeitgeberverbandes Contactswiss. Dieser hat mit der Gewerkschaft Syndicom einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) ausgehandelt, der ab September gilt. Ziel sei es, ihn für die ganze Branche allgemeinverbindlich zu erklären. Laut Raphael Raetz, Sprecher des Branchenverbandes CallNet, ist Avocis das grösste Outbound-Center der Schweiz. In den nächsten Wochen wollen die beiden Verbände, die sich laut eigenen Angaben ergänzen, Gespräche führen. (mst)

tende müssten am Telefon Nahrungsergänzungsmittel als Heilmittel gegen Krebs verkaufen.

### Verlagerung nach Marokko

Für Misserfolge nennt Beyeler von Comparis einen weiteren Grund: «Manche Unternehmen lagern die Kundenbetreuung ohne klare Zielsetzung an Call Centers aus.» Um Löhne zu sparen, die laut Experten einen grossen Teil der Kosten ausmachen, arbeiten Mitarbeitende an Standorten im Ausland, von wo aus sie auch Schweizer Nummern anrufen können. «Fernmeldediensteanbieter im Ausland können Nummernblöcke beantragen, sofern sie eine Adresse in der Schweiz haben, und sie können ihre Rufnummern individuellen Kunden in der Schweiz oder im Ausland zuteilen», sagt Deborah Murith, Sprecherin des Bundesamts für Kommunikation.

1818 hat den 60 Mitarbeitenden die Weiterbeschäftigung in

Call Centers in Marokko und Österreich zu denselben Konditionen angeboten. Laut Bruno Schmucki, Sprecher der Gewerkschaft Syndicom, die mit Conduit einen Sozialplan ausgehandelt hat, ist das unfair und ein Griff in die juristische Trickkiste: «Bei 1818 arbeiteten viele Frauen mit Kindern in Teilzeit. Die Arbeit im Call Center ist kein gutbezahlter Traumjob, für den man sofort mit der ganzen Familie nach Wien oder Marrakesch umzieht.» Auch wer Sunrise anruft, kann in einem Call Center im Ausland landen. Sprecher Markus Werner sagt: «Wir haben die Kapazitäten deutlich erhöht. Zusätzlich arbeiten wir mit Call Centers in Deutschland, Rumänien und der Türkei zusammen.» Das ist für MS Direct, die in Lauterach in Vorarlberg ein Call Center für den ausländischen Markt betreibt, kein Thema: «Wir wollen unsere Call Centers in der Schweiz stärken», sagt Stössel.

## Extra beim Griechen kaufen

Griechische Händler in der Schweiz sind von der Krise ihres Landes bisher nicht direkt betroffen. Vorerst freuen sie sich über Sympathien ihrer Kunden.

LUCIA THEILER/SDA

Spezialitätenhändler Babis Panagiotopoulos aus Niederwil hört in den letzten Tagen einen Satz von seinen Kunden besonders oft: «Ihr armen Griechen.» Und die Kunden sagen auch: «Nun kaufe ich extra etwas mehr, um Griechenland zu unterstützen.» «Die meisten sagen es nur, weil sie sich solidarisch zeigen wollen», sagt er. In der Kasse spürt er die Solidarität nicht. Der Handel mit griechischen Spezialitäten ist sein Hobby. Hauptberuflich führt Panagiotopoulos eine Traditionsschleiferei mit sechs Angestellten.

### Mit dem Bezahlen zuwarten

Die Krise in seiner Heimat beschäftigt ihn sehr. «Es gibt Leute in Griechenland, die nichts mehr zu verlieren haben», sagt er. Aus dieser Perspektive könne es, unabhängig vom Ausgang des Referendums am Sonntag,

nicht mehr schlimmer werden. «Ich hoffe, die Situation für den Import und den Export bleibt stabil», sagt Manolakis Polychronis, Inhaber eines Wein- und Lebensmittelimportladens in Zürich. Sicher sei nichts.

Ein anderer Händler, der Olivenöl importiert, sagt sogar: «Die Produzenten haben mir gesagt, ich solle momentan auf keinen Fall Rechnungen bezahlen, so unsicher ist die Lage.» Also bezahlt Polychronis nicht und wartet. Mit Kunden sprechen die Händler über die Griechenland-Krise nur, wenn sie danach gefragt werden. «Ich kenne die Lösung auch nicht. Ich sehe nur: Frau Merkel ist traurig. Herr Schäuble ist stur. Ich hoffe, Herr Tsipras hält sein Wort, und nichts wird schlechter für den



Export», bringt es Polychronis auf den Punkt.

### Die Schweiz ist ein kleiner Markt

Auch an der Theke des Weinhändlers Christos Sthakis im aargauischen Rudolfstetten zeigen sich die Kunden interessiert. «Doch von einer Solidaritätswelle kann man noch nicht sprechen. Es sind einfach Sympathien, aber im Umsatz zeigt sich das noch nicht», sagt er.

Auch beim Grossverteiler Migros etwa ist dies nicht der Fall. Laut Konstantinos Argyrakis, der vom zürcherischen Maur aus mit importierten Agrarprodukten handelt, wäre das auch falsch. «Das Produkt muss stimmen. Darum soll man es kaufen. Nicht aus Sympathie», sagt er.

Aus griechischer Sicht ist die Schweiz ein kleiner Abnehmermarkt. Wichtiger sind Italien, Deutschland, Bulgarien, Grossbritannien und die Türkei. Traditionell exportiert die Schweiz aber mehr Waren nach Griechenland, als sie einführt.

## Ombudsman hat mehr Arbeit wegen Negativzinsen

**ZÜRICH.** Negativzinsen bereiten offensichtlich nicht nur Pensionskassen Sorgen, sondern vermehrt auch Hausbesitzern. Wegen der Zinsentwicklung fühlen sich viele Kunden von ihrer Bank übervorteilt. Entsprechende Anfragen an die Banken-Ombudsstelle haben jedenfalls zugenommen. So haben sich in diesem Jahr bereits einige Dutzend Hausbesitzer bei der Ombudsstelle gemeldet, wie Ombudsman Marco Franchetti an der Jahresmedienkonferenz in Zürich sagte. Beschwerdeträger hätten sich dabei vor allem darüber, wie die Banken die Zinsen bei Libor-Hypotheken und bei der vorzeitigen Ablösung von Hauskrediten berechnen.

### Bank soll Zinsen zahlen

Bei den Libor-Hypotheken hätten viele Kunden nicht akzeptieren können, dass ihnen die Bank trotz des Absinkens des Libor-Satzes nach wie vor die gleich hohen Zinsen belastet. Einige sollen laut Franchetti sogar verlangt haben, dass nicht

sie der Bank, sondern die Bank ihnen wegen der Negativzinsen einen Zins zahlen soll. Zur Beurteilung der Fälle sagte Franchetti, dass die meisten Banken bereits zuvor die entsprechenden Vertragsbestimmungen angepasst hätten. Ein Hausbesitzer mit einer Libor-Hypothek hat demnach bei Negativzinsen üblicherweise keinen Anspruch auf Anpassungen seiner Zinsen.

### Günstigere Hypothek

Ebenfalls häufig waren laut Franchetti Anfragen wegen der Vorfalligkeitsprämien. Diese muss ein Hausbesitzer zahlen, wenn er seine Festhypothek vor Ablauf des Vertrags auflösen will. Eine beträchtliche Zahl von Hausbesitzern zieht dies offensichtlich zurzeit wegen der rekordtiefen Zinsen in Betracht, mit der Absicht, eine neue günstigere Hypothek aufnehmen zu können.

Im vergangenen Jahr hat die Ombudsstelle insgesamt 2002 Fälle behandelt. Das sind 8% weniger als im Vorjahr. (sda)