

Presseinformation

11.04.2008

435.000 Beschäftigte in deutschen Call Centern

„Allein in den ersten paar Monaten in diesem Jahr hat die Branche 15.000 Menschen zusätzlich in Arbeit gebracht. Mittlerweile beschäftigen wir knapp 435.000 Menschen in Deutschland. Vor allem große Call Center Dienstleister stellen viel ein und eröffnen neue Standorte“, berichtet Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) am Rande des CCF-Frühjahrstreffens am 10. und 11. April in Halle/Saale. Dieser Trend soll sich 2008 weiter fortsetzen: „Wenn der Boom in der Call Center Branche anhält, sind knapp 450.000 Jobs in der Wachstumsbranche Ende 2008 realistisch“, so Stockmann.

Über 20 Millionen eingehende und ausgehende Gespräche werden täglich geführt. Die Branche setzt jährlich knapp 12 Milliarden Euro um, davon rund 4 Mrd. bei Dienstleistern. Knapp 435.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in rund 5.700 Call Centern. Dieser Wirtschaftsbereich zählt seit Jahren zu einem der Job-Motoren in Deutschland. Derzeit arbeiten rund 1,2 % aller Erwerbstätigen in Call Centern, davon rund drei Viertel in so genannten Inhouse-Call Centern, die beispielsweise Teil eines Versandhandelsunternehmens, einer Versicherung oder auch einer Behörde sind. „Einige Tausend Stellen sind derzeit unbesetzt“, so Stockmann. Laut Angaben der Bundesagentur für Arbeit gab es zum Jahresende 2007 über 5.200 offene Stellen.

Insgesamt investierte die Call Center Branche 2007 rund 4 Mrd. Euro, eine Zahl, die mit den jährlichen Werbeinnahmen aller deutschen Fernsehsender vergleichbar ist.

Laut aktuellen Studien des Seminaranbieters Management Circle AG sind rund 22 % aller Call Center kleinere Call Center mit bis zu 50 Arbeitsplätzen, während Call Center mit 50 bis 500 Beschäftigten auf knapp 40 % kommen. In Call Centern dieser Größenordnungen hat ein Call Center Agent ca. 13 Kundenkontakte pro Stunde. „Während wir den Anteil angenommener Gespräche (Inbound) immer auf rund 70 % geschätzt haben, kam Management Circle sogar auf einen Anteil von knapp 88 %“, berichtet Stockmann. Ein weiteres Ergebnis der Studie: rund 75 % der Unternehmen planen in den nächsten zwölf Monaten die Einstellung neuer Mitarbeiter.

// 2.135 Anschläge

Über das CCF

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

Bildmaterial zur freien redaktionellen Verwendung erhalten Sie unter:

www.tbn-pr.de/kd/ccf/

Kontakt:

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16

Fax (09 11) 977 916-19

www.tbn-pr.de

Presseinformation

11.04.2008

Call Center bieten Verbraucherinformationen im Netz

Informationsportal startet Anfang Mai – Beschwerdefunktion folgt Anfang 2009

Das angekündigte Informationsportal wird wie geplant in den nächsten Wochen online gehen und Informationen rund um Telefonmarketing und Verbraucherschutz bieten. Gleichzeitig gab der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) bekannt, dass der Start des Beschwerdeportals für Verbraucher verschoben wird.

„Am 12. März hat die FDP-Bundestagsfraktion den Antrag „Verbraucherschutz beim Telefonmarketing verbessern – Call-Center erhalten“ an den Deutschen Bundestag gerichtet. Dieser beinhaltet im Einklang mit den Forderungen der Verbraucherminister der Länder eine Informationskampagne, die wir für unerlässlich halten. In diese Kampagne wollen wir unser Beschwerdeportal integrieren – damit entsteht nicht nur eine technologische Lösung, sondern echter Mehrwert für den Verbraucher“, erklärt Verbandspräsident Manfred Stockmann am Rande des CCF-Frühjahrstreffens am 10. und 11. April in Halle/Saale. Mit der Umsetzung einer solchen Kampagne ist nicht vor Ende 2008 zu rechnen.

Um Beschwerden effektiv zu bündeln, hat das CCF im vergangenen Jahr ein zentrales Beschwerdeportal beschlossen. In einer ersten Stufe wird dieses zunächst als Informationsportal in den nächsten Wochen unter www.fsk-cc.de online gehen. Verbraucher bekommen hier alle wichtigen Infos rund um das Thema Telefonwerbung und Call Center. Die zweite Stufe beinhaltet die Freischaltung der Beschwerdefunktion. Verbrauchern und Arbeitnehmern soll damit die Gelegenheit gegeben werden, in einem standardisierten Formular Beschwerden einzugeben. Diese können dann in

Zusammenarbeit von Bundesregierung, Ländern, Behörden und Verbänden
Telefonwerbungsverstöße effektiv verfolgt werden.

// 1.666 Anschläge

Über das CCF

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

Bildmaterial zur freien redaktionellen Verwendung erhalten Sie unter:

www.tbn-pr.de/kd/ccf/

Kontakt:

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16

Fax (09 11) 977 916-19

www.tbn-pr.de