

CCV Callcenter Branchen-Studie 2012

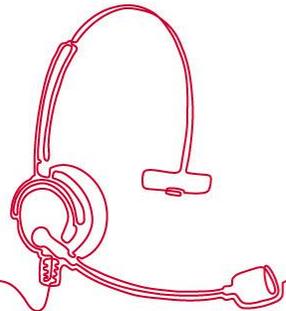
Das Special Summary

- * mehr als 70 Seiten, mehr als 35 Charts mit Analyse
- * Branchenentwicklung seit Erhebung der „Call Center Benchmark Studie 2009“

” **CCV**

**CALLCENTER
Branchen-
Studie**

2 0 1 2



Inhaltsübersicht

1. Studiensteckbrief, Methode

2. Allgemeine Angaben

- Regionale Verteilung
- Inhouse/Dienstleister
- Inbound/Outbound

3. Kontaktabwicklung und Service-Kennzahlen

- Eingangsmedien Inbound
- Ausblick Callvolumen

4. Betriebskosten und Kostenstruktur

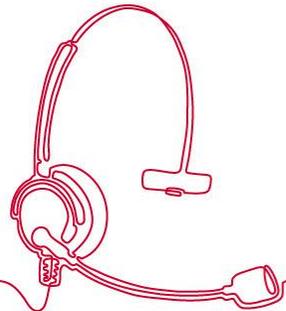
- Budgetverteilung 2009/2011

5. Fazit

6. Weitere Studienergebnisse

1. Studiensteckbrief, Methode

Auftraggeber	CCV – Call Center Verband Deutschland e.V.
Durchführung	Markt- und Medienforschungsinstitut result GmbH
Erhebungsmethode	Online-Erhebung (optional papiergestützt)
Grundgesamtheit	3.051 Adressen von Callcenter Unternehmen in Deutschland
Ausschöpfung	236 Unternehmen (Ausschöpfung differiert je nach Frage)
Zielgruppe	Callcenter in Deutschland (Inhouse/Dienstleister)
Befragungszeitraum	3. September bis 2. Dezember 2012



2. Allgemeine Angaben - Regionale Verteilung

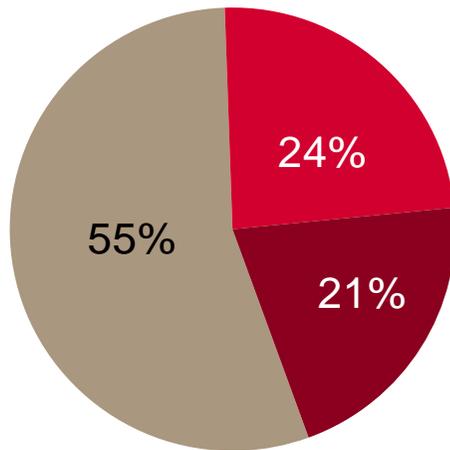
Bundesland	2009	2012	Δ
Baden-Württemberg	14 %	13 %	- 1
Bayern	15 %	14 %	- 1
Berlin	4 %	8 %	+ 4
Brandenburg	1 %	3 %	+ 2
Bremen	1 %	-	- 1
Hamburg	6 %	7 %	+ 1
Hessen	11 %	10 %	- 1
Mecklenburg-Vorpommern	3 %	3 %	-
Niedersachsen	6 %	8 %	+ 2
Nordrhein-Westfalen	21 %	19 %	- 2
Rheinland-Pfalz	3 %	4 %	+ 1
Saarland	1 %	1 %	-
Sachsen	6 %	3 %	- 3
Sachsen-Anhalt	2 %	3 %	+ 1
Schleswig-Holstein	3 %	3 %	-
Thüringen	1 %	1 %	-



Quelle Graphik: © Bundesamt für Kartographie und Geodäsie, Frankfurt am Main.

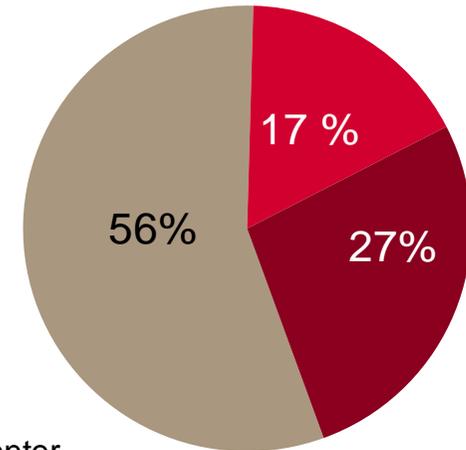


2. Allgemeine Angaben - Inhouse/Dienstleister

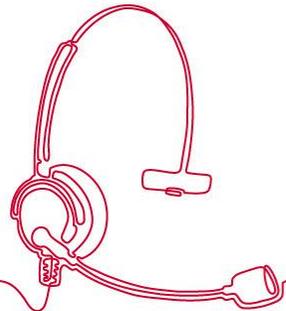


2012

- reines Inhouse Callcenter
- reines Dienstleistungscallcenter
- gemischtes Inhouse- und Dienstleistungscallcenter

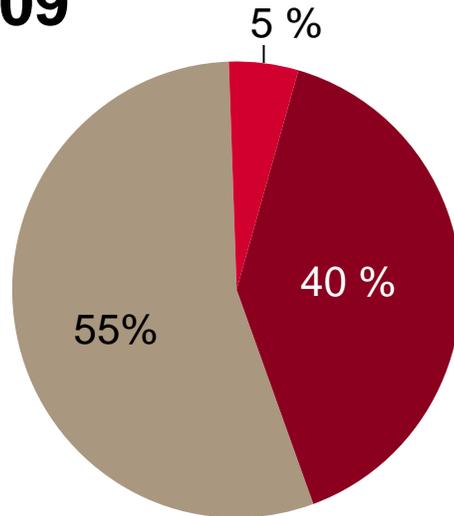


2009

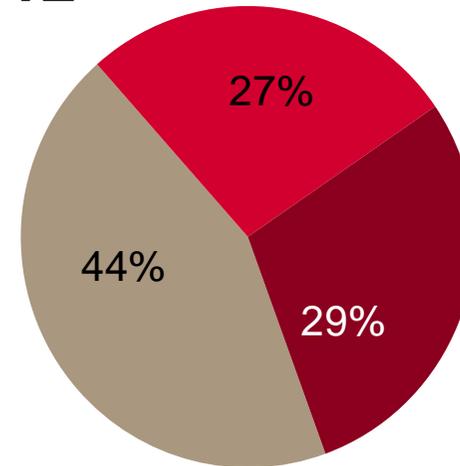


2. Allgemeine Angaben - Inbound/Outbound

2009

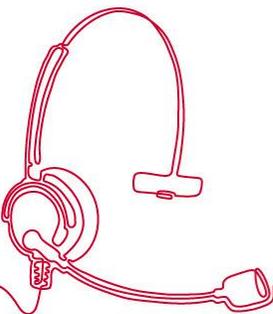
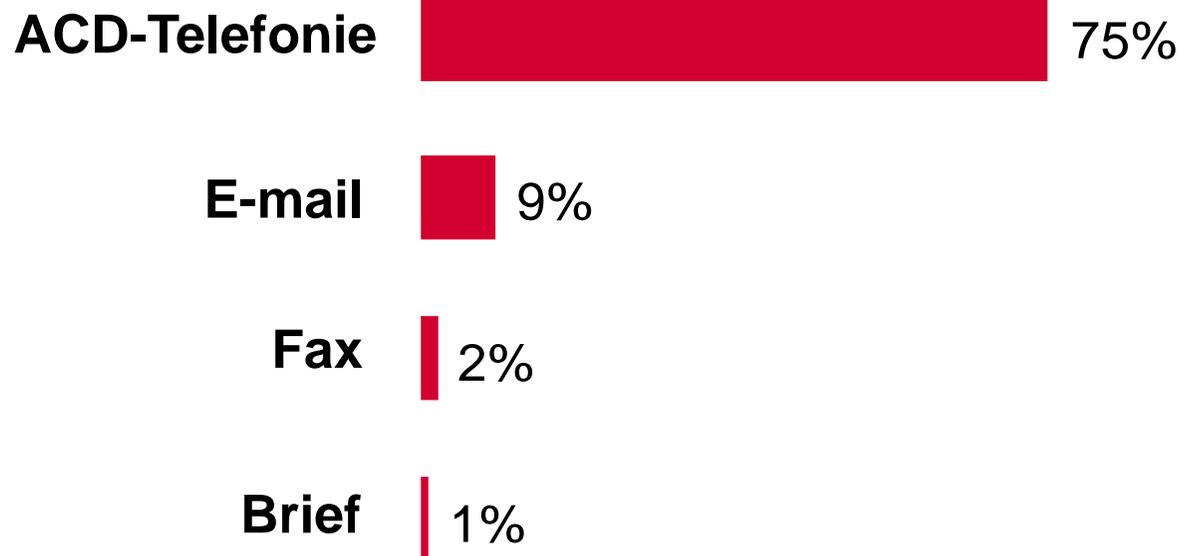


2012

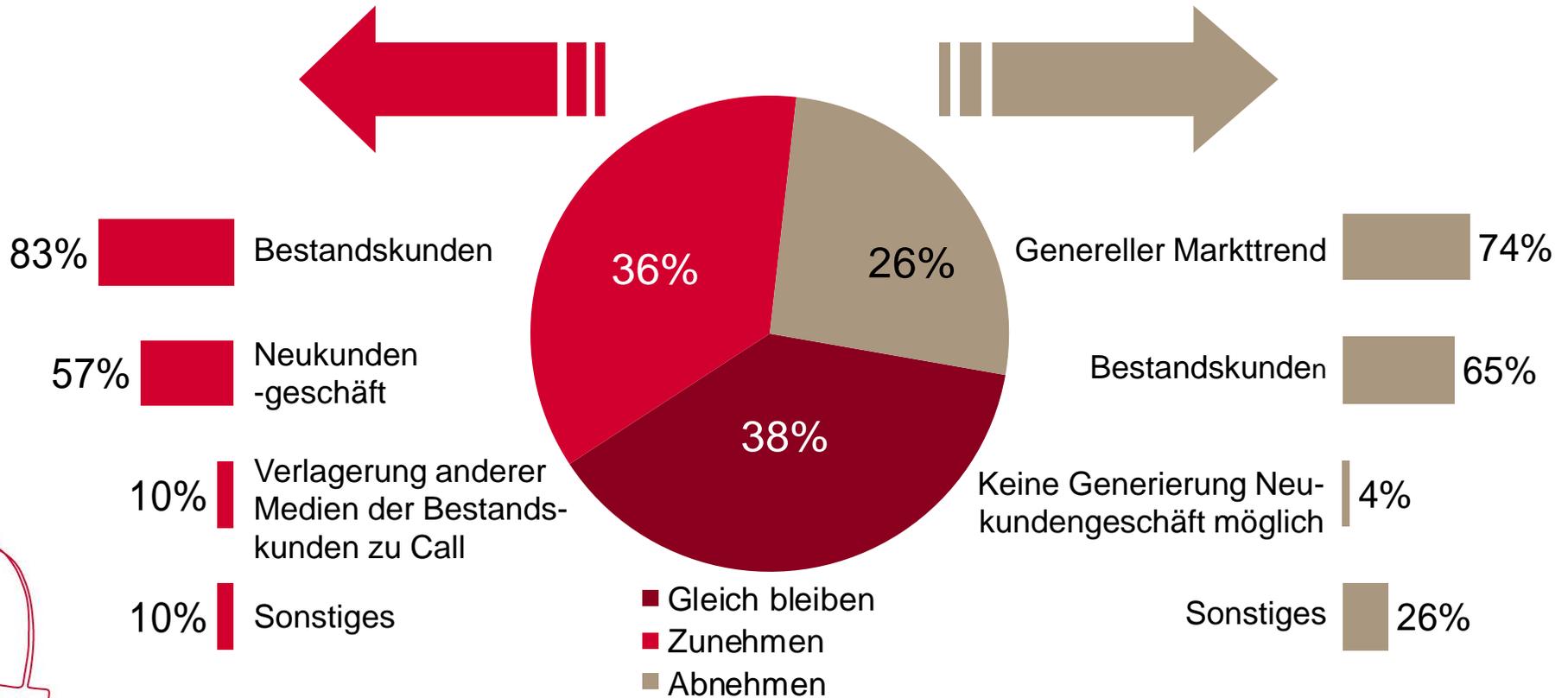


- Inbound
- Outbound
- Gemischt

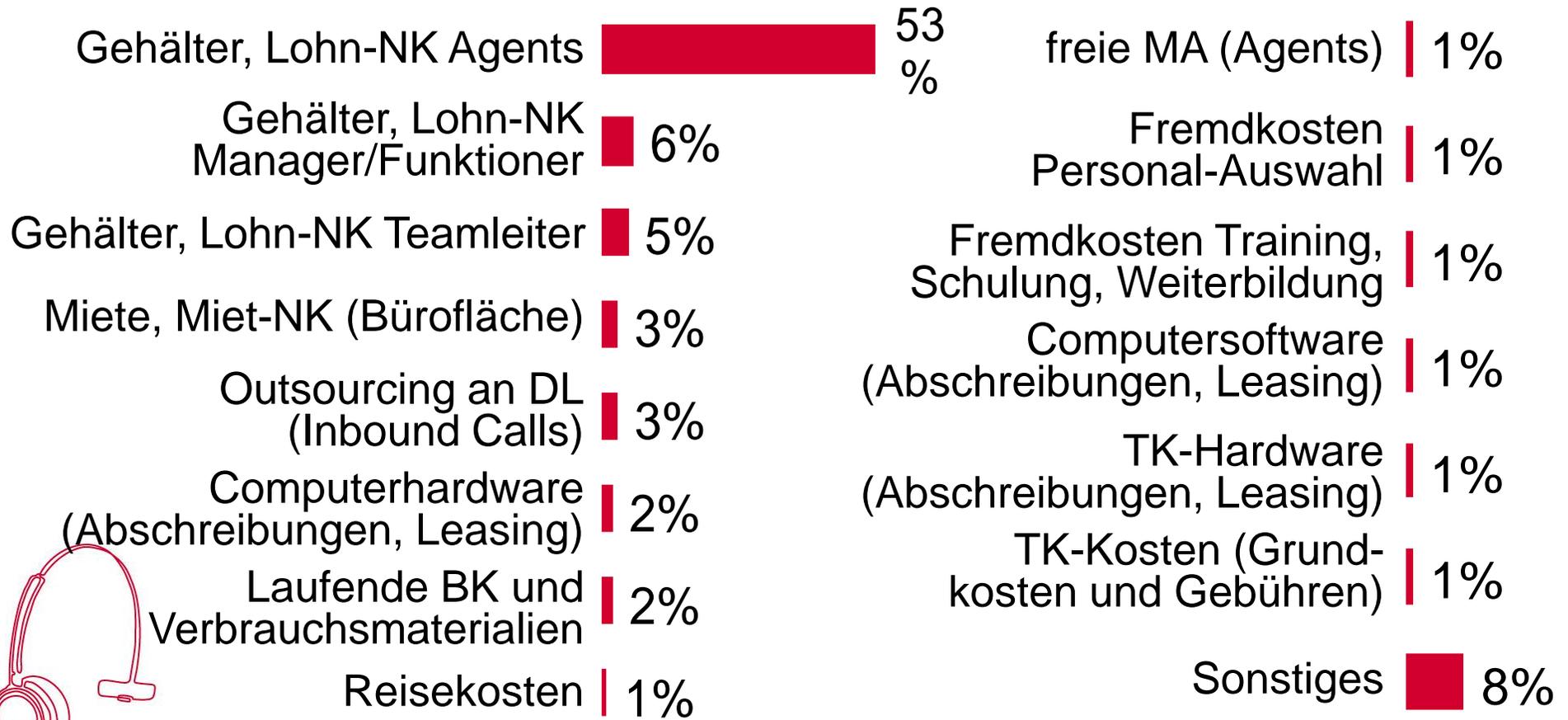
3. Kontaktabwicklung – Eingangsmedien Inbound



3. Kontaktabwicklung – Ausblick Callvolumen Inbound



4. Kostenstruktur - Budgetverteilung nach Kostenarten



5. Fazit

- Callcenter Wirtschaft erlebt Reifungsprozess
- Spezialisierung und passgenaue Geschäfts- und Servicemodelle heute wichtiger als Massengeschäft von der Stange
- Verlangsamtes Wachstum von 1,3 Prozent pro Jahr gegenüber 11 Prozent zum Beispiel im Boomjahr 2006
- Erholungsphase führt zu Marktberreinigung und Konsolidierung
- gibt gut aufgestellten Unternehmen Ruhe und Luft, um neue Themen im Kundendialog zu entwickeln
- Grundlage dafür, dass wir in der Zukunft wieder eine hohe Akzeptanz der Servicekanäle erreichen

6. Weitere Studienergebnisse

← Das Management Summary

- 45 Seiten inkl. 15 Graphiken mit Analyse
- Kostenfrei auf <https://callcenter-verband.de/wissen/studien/ccv-callcenter-branchen-studie-2012/> zum Download
- Sponsored by b.telligent: Interaktive Berichte für iPad / iPhone (mobile BI by Roambi)



b.telligent

← Das Special Summary

- mehr als 70 Seiten inkl. 35 Graphiken mit Analyse
- inkl. Bezug auf Daten der “Call Center Benchmark Studie 2009“
- für CCV Mitglieder kostenfrei zum Download

← Die Vollversion

- Special Summary + gesamter Tabellenband (600 Seiten)
- 299 € zzgl. MwSt. für CCV Mitglieder zum Download

