



CCV Regionaltreffen Süd

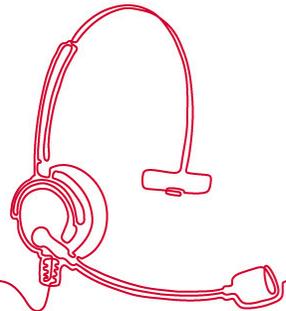
Herzlich Willkommen beim Gastgeber DATEV!



Begrüßung und Einleitung zum Thementag

Manfred Stockmann

Präsident Call Center Verband Deutschland e.V.



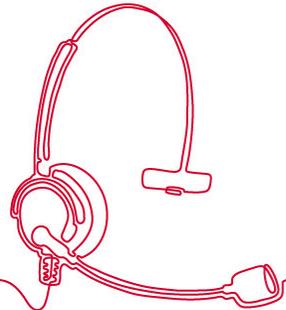
Demografische Entwicklung



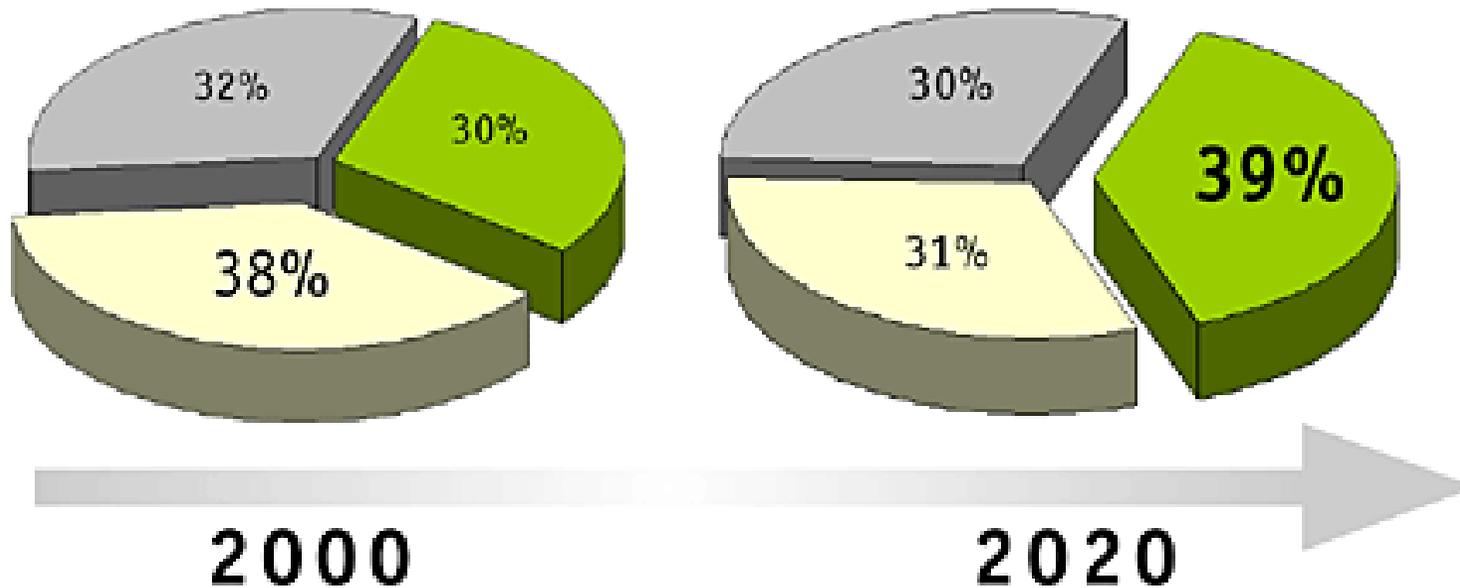
Callcenter



- 9.200 unbesetzte Stellen im Oktober bei den Arbeitsagenturen gemeldet
- Rund 15.000 Vollzeitbeschäftigte haben weniger als 1450,- €/Monat
- Personalkosten liegen zwischen 65-75% der Gesamtkosten eines CC
- Reifungsprozess geht voran, nicht nur technologisch
- Durchschnittsalter im Callcenter liegt bei 41,9 Jahren
- In den letzten 3 Jahren um durchschnittlich 1 Jahr älter geworden
- Krankenstand 7,86 % (Quelle: AOK 1.HJ 2013)
- Führungsspanne auf Teamebene nimmt zu



Demografische Trends



Anteil der jeweiligen Altersgruppe an der Erwerbsbevölkerung in %. Quelle: Statistisches Bundesamt

■ 20- bis 34-jährige ■ 35- bis 49-jährige ■ 50- bis 64-jährige

Bereits im Jahr 2015 wird in Deutschland mehr als jeder dritte Erwerbsfähige älter als 50 Jahre sein. Die Gruppe der 50-bis 64-Jährigen wird bereits bald die "Mittelalten" (d.h. die 35-bis 49-Jährigen) als stärkste Gruppe der Erwerbsbevölkerung ablösen. Die Zahl der Erwerbsfähigen im Alter über 50 Jahre wird dann etwa doppelt so groß sein wie die Zahl der 20-bis 29-jährigen, d.h. der "jungen" Erwerbsfähigen.



Der Arbeitsmarkt der Zukunft - 2025



6,5 Mio. Menschen werden in den nächsten 10 Jahren aus dem deutschen Arbeitsmarkt verschwinden

Zwischen 2,0 und 5,2 Mio. unbesetzbare Jobs

Langzeit-Anstellungsverhältnisse werden nach 2020 auf 30-40% sinken

Anteil Selbständige verdoppelt sich auf 20 %

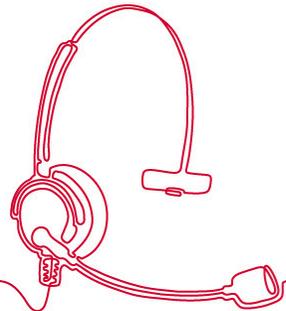
40% werden Projektarbeiter („Creative Class) sein

TOP 3-Entscheidungskriterien für die „Creative Class“

Ist das Projekt eine persönliche Herausforderung?

Hat das Projekt einen größeren Sinn für die Welt?

Arbeite ich im Projekt mit exzellenten Menschen zusammen?



Quelle: wollmilchsau.de - Interview Jan Kirchner mit Sven Gábor Jánosky

Demografie und War of Talents

Paradigmenwechsel vom Arbeitgeber zum Arbeitnehmermarkt

Die Generation Y ist technologieaffin, mobil, gut ausgebildet und vernetzt.

Die Attraktivität des Arbeitsplatzes gewinnt mehr an Bedeutung.

Individualität / Mobilität

Im Job gewinnen neue Werte an Bedeutung:
Sinn, Gestaltungsspielraum,
Weiterentwicklung, Work-Life-Balance.

2/3 der Kinder, die heute eingeschult werden,
werden mutmaßlich in Berufen arbeiten,
die es jetzt noch gar nicht gibt!



Anforderungen an uns selbst

Gesundheitsprävention

Gesunderhaltung

Organisationsentwicklung

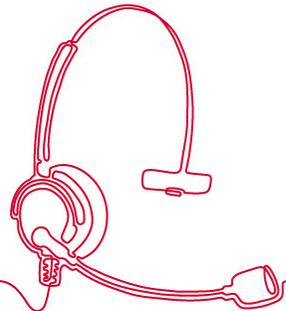
Lebenslanges Lernen

Permanente Neuerfindung
der eigenen Person

Neues Selbstbewußtsein

Einstellung gegenüber
älteren Menschen

Einstellung gegenüber
dem eigenen Leben und
dem eigenen Beruf



Was ist eigentlich Gesundheit?

Die WHO definiert Gesundheit so:

- Stabiles Selbstwertgefühl
- Positives Verhältnis zum eigenen Körper
- Die Fähigkeit zu Freundschaft und soziale Beziehungen
- Intakte Umwelt
- Eine sinnvolle Arbeit + gesunde Arbeitsbedingungen
- Vorstellung von meiner Zukunft
- Gesundheitswissen



Organisationsentwicklung und Gesundheit sind also eng verbunden:
"In einem gesunden Körper steckt ein gesunder Geist" oder
"In einer gesunden Organisation stecken gesunde Mitarbeiter".

Beyond Leadership

Der Weg zu einem werteorientierten Miteinander

Beyond Leadership steht für

- Respekt,
- Aufrichtigkeit,
- Achtsamkeit und
- Anerkennung

über alle persönlichen und hierarchischen Grenzen hinweg. Es sind die Werte eines menschlichen Umgangs, die in vielen Unternehmen längst verloren gegangen sind.

Patrick D. Cowden