

Willkommen und vielen Dank für die Bereitschaft zur Teilnahme an der

„CCV-Callcenter-Trendstudie 2016“

des Call Center Verband Deutschland e.V.

Als anerkanntes Marktforschungsinstitut stellt result die Sicherheit und Anonymität Ihrer Angaben zu jeder Zeit sicher. Während der Übertragung werden alle Daten aktiv vor Zugriffen Dritter geschützt. Darüber hinaus speichern wir keinerlei zusätzliche Informationen, wie z.B. IP-Adressen oder Standortdaten.

Nachfragen zur Studie können an Walter Benedikt (vizepraesident@callcenter-verband.de) und Jördis Harenkamp (joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de) gestellt werden, methodische oder technische Nachfragen an Benjamin Platzen (b.platzen@result.de).

Sie können die Befragung jederzeit unterbrechen und später fortsetzen, indem Sie auf jeder Fragebogenseite links unten den Button „Später fortfahren“ nutzen.

Am Ende des Fragebogens wird Ihnen die Möglichkeit gegeben, die Antworten für Ihre Unterlagen auszudrucken sowie als PDF-Dokument herunterzuladen.

A	Allgemeine Angaben
----------	---------------------------

A1	Welche Art eines Service- oder Callcenters betreiben Sie?
	<p><i>Im fortlaufenden Fragebogen verwenden wir einheitlich den Begriff Callcenter übergreifend für alle Organisationseinheiten, die Calls und andere elektronische Medien bearbeiten.</i></p> <p><i>Inhouse Callcenter: Callcenter, welches als „Abteilung“ einem einzelnen Mutterunternehmen unterstellt ist, auch wenn es sich um eine „ausgegliederte“ Abteilung handelt.</i></p> <p><i>Dienstleistungscallcenter: Callcenter, welches Aufträge für andere Unternehmen durchführt und/oder als Outsourcer fungiert.</i></p> <p><i>Sollten Sie sowohl für das eigene Unternehmen als auch für dritte Marktteilnehmer Aufträge bearbeiten, so ordnen Sie sich bitte als gemischtes Inhouse und Dienstleistungscallcenter ein.</i></p>
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	reines Inhouse Callcenter <input type="radio"/>
	reines Dienstleistungscallcenter <input type="radio"/>
	gemischtes Inhouse und Dienstleistungscallcenter <input type="radio"/>

A2	Welche Kontaktarten bearbeitet Ihr Callcenterstandort überwiegend?
	überwiegend Inbound-Kontakte <input type="radio"/>
	überwiegend Outbound-Kontakte <input type="radio"/>
	Inbound- und Outboundkontakte gemischt <input type="radio"/>
	überwiegend BPO (Business Process Outsourcing) <input type="radio"/>
	überwiegend Social Media/Community <input type="radio"/>

A3	Welche Kontaktrichtung bearbeitet Ihr Callcenter im Schwerpunkt?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Business to Business (B2B) <input type="radio"/>
	Business to Customer (B2C-Kunden) (Wenn überwiegend Outbound) <input type="radio"/>
	Customer to Business (C2B-Kunden) (Wenn überwiegend Inbound) <input type="radio"/>
	jeweils gleich stark <input type="radio"/>

A4	Wie lautet die Branchenzuordnung Ihres (Mutter-)Unternehmens bzw. des durch Sie betreuten Kunden, der diesem Fragebogen zugrunde liegt?
	<p><i>Falls Sie als Dienstleistungscallcenter verschiedene Kunden/Auftraggeber mit unterschiedlichen Aufgabenstellungen, Konditionen und SLA's betreuen, entscheiden Sie sich bitte für das volumenintensivste Projekt und geben auch bei den folgenden projektspezifischen Fragen nur auf dieses bereinigte Daten und Kennzahlen an.</i></p> <p><i>Zuordnung des Mutterunternehmens: Falls Sie nur einen bestimmten Geschäftszweig des Mutterunternehmens betreuen, geben Sie bitte die Branchenzuordnung dieser Sparte an.</i></p>
	<i>Bitte geben Sie die zutreffende Branche an!</i>
	Industrie/Produzierendes Gewerbe <input type="radio"/>
	Finanzen und Versicherungen <input type="radio"/>
	Handel <input type="radio"/>
	Medien <input type="radio"/>
	Verkehr und Touristik <input type="radio"/>
	IT EDV, Büromaschinen, Telekommunikation <input type="radio"/>

	Dienstleister	<input type="radio"/>
	Sonstige Branchen	<input type="radio"/>

A5 Wie viele Seats haben Sie in den einzelnen Bundesländern bzw. im Ausland?

Wenn Ihr Unternehmen an einem Standort über **kein Callcenter** verfügt, tragen Sie in das Zahlenfeld bitte „0“ ein!

Baden-Württemberg			Bayern	
Berlin			Brandenburg	
Bremen			Hamburg	
Hessen			Mecklenburg-Vorpommern	
Niedersachsen			Nordrhein-Westfalen	
Rheinland-Pfalz			Saarland	
Sachsen			Sachsen-Anhalt	
Schleswig-Holstein			Thüringen	
Europäisches Ausland			Nichteuropäisches Ausland	

A6 Für wie viele Standorte füllen Sie diesen Fragebogen aus?

Bitte **geben sie eine Zahl ein!**

Für _____ Standorte

A7 Wie lange besteht Ihr Service- oder Callcenter bereits?

Das Callcenter besteht seit

1 – 3 Jahren	<input type="radio"/>
3 – 5 Jahren	<input type="radio"/>
mehr als 5 Jahren	<input type="radio"/>

A8 Wie viele FTEs/MAK bzw. Heads beschäftigt Ihr Unternehmen?

 Bitte geben Sie alle FTEs/MAK und Heads an, die durch das Budget Ihrer Serviceeinheit kontrolliert und verwaltet werden. Bitte schließen Sie solche „Service Partner“ aus, die zwar (auch) für Sie regelmäßig Leistungen erbringen, aber von anderen Unternehmenseinheiten verwaltet und finanziert werden.

FTE: Full time equivalent (Vollzeitäquivalent). Es handelt sich hierbei um „Vollzeitmitarbeiter“, im Gegensatz zur Kennzahl Head, wobei die tatsächliche Anzahl der Mitarbeiter berücksichtigt wird, unabhängig von ihrer Vertragsarbeitszeit.

MAK: Mitarbeiterkapazitäten, gleichbedeutend mit FTEs.

Bitte geben Sie jeweils die **Anzahl der Heads und FTEs** an.

		Anzahl der Heads	Anzahl der FTEs/MAK
36.	Agents (alle Aufgabenstellungen)		
37.	Overhead		
38.	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)		

Wie viele FTEs/MAK bzw. Heads beschäftigt Ihr Callcenterstandort?							
	<p>Bitte geben Sie alle FTEs/MAK und Heads an, die durch das Budget Ihres Callcenterstandortes kontrolliert und verwaltet werden. Bitte schließen Sie solche „Service Partner“ aus, die zwar (auch) für Sie regelmäßige Leistungen erbringen, aber von anderen Unternehmenseinheiten verwaltet und finanziert werden.</p> <p>FTE: Full time equivalent (Vollzeitäquivalent). Es handelt sich hierbei um “Vollzeitmitarbeiter”, im Gegensatz zur Kennzahl Head, wobei die tatsächliche Anzahl der Mitarbeiter berücksichtigt wird, unabhängig von ihrer Vertragsarbeitszeit.</p> <p>MAK: Mitarbeiterkapazitäten, gleichbedeutend mit FTEs.</p>						
	Bitte geben Sie jeweils die Anzahl Heads und FTEs an.						
						Anzahl der Heads	Anzahl der FTEs/MAK
A8	überwiegend Inbound						
	Agents						
	Overhead						
	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)						
A9	überwiegend Outbound						
	Agents						
	Overhead						
	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)						
A10	Inbound- und Outboundkontakte gemischt						
	Agents						
	Overhead						
	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)						
A11	BPO						
	Agents						
	Overhead						
	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)						
A12	Community / Social Media						
	Agents						
	Overhead						
	Sonstige (Manager, IT, HR, Consultants)						
A13	Wie ist der Umfang der Service-Zeiten an Ihrem Callcenterstandort?						
	Bitte nennen Sie die Betriebsstunden an Ihrem Callcenterstandort, in denen eine persönliche Anfrage-Aufnahme durch Mitarbeiter gewährleistet ist, unabhängig von der Anzahl der zur Verfügung stehenden Mitarbeiter.						
	Bitte tragen Sie jeweils eine Stundenzahl zwischen 0 und 24 Stunden in das Zahlenfeld ein.						
	Montag – Samstag			Sonntag			
	Feiertag						

A14	Haben Sie abweichende Service-Zeiten in anderen Ländern?
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>

A15	Wie viel Umsatz generiert Ihr Unternehmen im Jahr?
	<i>Bitte geben Sie den Umsatz, der durch die Callcentereinheiten Ihres Unternehmens generiert wird, an und schließen Sie Umsätze von anderen Unternehmenseinheiten aus. Nicht gemeint sind hier die ggfs. erzielten Verkaufserlöse im Rahmen von Projekten.</i>
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit!</u>
	weniger 1 Mio € <input type="radio"/>
	1 bis 5 Mio € <input type="radio"/>
	5 bis 10 Mio € <input type="radio"/>
	10 bis 15 Mio € <input type="radio"/>
	15 bis 20 Mio € <input type="radio"/>
	20 bis 50 Mio € <input type="radio"/>
	50 Mio € und mehr <input type="radio"/>
	Als Inhouse Callcenter erzielen wir keine ausgewiesenen Umsätze <input type="radio"/>

A16	Ist Ihr Unternehmen Mitglied in Branchenverbänden?
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>

	Frage A11b nur beantworten, wenn in A16 „Ja“ angekreuzt wurde.
A17	In welchen Branchenverbänden sind Sie Mitglied?
	Sie können <u>mehrere Antwortmöglichkeiten</u> ankreuzen!
57.	Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) <input type="checkbox"/>
58.	Deutscher Dialogmarketing Verband e.V. (DDV) <input type="checkbox"/>
59.	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (BITKOM) <input type="checkbox"/>
60.	Sonstige <input type="checkbox"/>

B	Kontaktabwicklung und Servicezahlen
----------	--

	Frage B1 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B1	Wie hoch ist das Inbound-Vorgangsvolumen/Jahr in Ihrem Unternehmen?
	<i>Bitte geben Sie die Gesamtzahl der Anfragen bei allen Callcentereinheiten Ihres Unternehmens über alle Kontaktkanäle (Telefon, E-Mail, Fax, Brief, IVR, Social Media etc.) an, unabhängig von Inhalt, Bearbeitungs- oder Lösungsquote.</i>
	<i>Bitte geben Sie die jeweilige Zahl an.</i>
	Vorgangszahl insgesamt <input style="width: 50px;" type="text"/>
	Average Handling Time (AHT) in Sekunden <input style="width: 50px;" type="text"/>

	Frage B2 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B2	Welchen Anteil am Gesamtvolumen des Umsatzes (in €) hat hierbei die Telefonie als Eingangsmedium?
	<i>Bitte stellen Sie den Prozentsatz auf dem Schieberegler ein.</i>
	Telefonie <input style="width: 50px;" type="text"/>

	Frage B3 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B3	Wie viel Prozent vom Nicht-Telefonie-Anteil entfällt dabei auf Social Media/Chat/Community?
	<i>Bitte stellen Sie den Prozentsatz auf dem Schieberegler ein.</i>
	Social Media/Chat/Community <input style="width: 50px;" type="text"/>

	Frage B4 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B4	Wird die Anzahl eingehender Calls in Ihrem Callcenter nach Ihrer Einschätzung in Zukunft zunehmen, abnehmen oder wird sie gleichbleiben?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Zunehmen <input type="radio"/>
	Abnehmen <input type="radio"/>
	Gleich bleiben <input type="radio"/>

	Frage B5 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde UND „Zunehmen“ bei B4.
B5	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Zunahme der eingehenden Calls?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Zunahme im Bestandskundengeschäft (intensivere Kundenbetreuung, höhere Komplexität der Produkte, Weiterentwicklung des Kunden) <input type="checkbox"/>
	Neue Geschäftsmodelle <input type="checkbox"/>
	Generierung Neukundengeschäft <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>
Y	Frage B6 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde UND „Abnehmen“ bei B4.
B6	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Abnahme der eingehenden Calls?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Bestandskunden: Verlagerung des Mediums Call zu anderen Medien <input type="checkbox"/>
	Genereller Markttrend: Verlagerung des Mediums Call zu anderen Medien <input type="checkbox"/>
	Keine Generierung Neukundengeschäft für Call möglich <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>
Y	Frage B7 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde
B7	Was denken Sie? Wird die durchschnittliche Gesprächsdauer in Ihrem Callcenter in Zukunft zunehmen, abnehmen oder wird sie gleichbleiben?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Zunehmen <input type="radio"/>
	Abnehmen <input type="radio"/>
	Gleich bleiben <input type="radio"/>
Y	Frage B8 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde UND „Zunehmen“ bei B7.
B8	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Zunahme der durchschnittlichen Gesprächsdauer?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Qualitativ anspruchsvollere Calls <input type="checkbox"/>
	Rahmenbedingungen, wie z.B. Opt-In <input type="checkbox"/>
	Wegfall von einfachen Anrufgründen <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>
Y	Frage B9 nur beantworten, wenn in Frage A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde UND „Abnehmen“ bei B7.
B9	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Abnahme der durchschnittlichen Gesprächsdauer?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Prozessoptimierung <input type="checkbox"/>
	Technische Optimierung <input type="checkbox"/>
	Zunehmende Qualifizierung der Agents <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>

	Frage B10 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde und B2 <95% und B3 >5%
B10	Wird die Bearbeitung von Social Media in Ihrem Callcenter in Zukunft zunehmen, abnehmen oder wird sie gleich bleiben?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Zunehmen <input type="radio"/>
	Abnehmen <input type="radio"/>
	Gleich bleiben <input type="radio"/>

	Frage B11 nur beantworten, wenn Sie in B2 „Social Media“ angegeben haben UND „Zunehmen“ bei B10.
B11	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Zunahme der Bearbeitung von Social Media?
	Sie können <u>mehrere Antwortmöglichkeiten</u> ankreuzen!
	Bestandskunden: Verlagerung aus anderen Medien <input type="checkbox"/>
	Neue Geschäftsmodelle <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>

	Frage B12 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B12	Welche technischen Hilfsmittel setzen Sie ein?
	IVR = Interactive Voice Response
	Sie können <u>mehrere Antwortmöglichkeiten</u> ankreuzen!
	IVR (Interactive Voice Response) <input type="checkbox"/>
	Apps (z.B. virtuelle Warteschleife) <input type="checkbox"/>
	Semantische Verarbeitung (z.B. annähernd automatische Texterkennung) <input type="checkbox"/>

	Frage B13 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B13	Mit welchen Inbound-Aufgabenstellungen befasst sich Ihr Callcenterstandort? Welche Aufgabenstellungen sind dabei am wichtigsten?
	Welche Aufgabenstellungen sind dabei am wichtigsten? Sie müssen nicht alle Aufgaben auswählen. Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben).
	Telefonzentrale
	Kaufmännische Kundenbetreuung (Abrechnung, Kontoauskunft, etc.)
	Bestellannahme / eCommerce
	Technische Unterstützung
	Finanzdienstleistungen und Versicherungen
	(Notfall-) Service (Assistance u.ä.)
	Response-Annahme für Direktmarketing und Promotion
	Buchungen/Reservierungen/Ticketing
	Informationshotline
	Sonstiges

	Frage B14 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde	
B14	Wie lauten Ihre Servicestatistik-Kennzahlen für den telefonischen Anfrageeingang (1. Level)? Bitte nennen Sie Ihre „Soll“-Vorgaben für 2015.	
	<i>Wurden Servicekennzahlvorgaben für unterschiedliche Aufgabenstellungen vorgenommen, so geben Sie bitte die Werte für das volumenintensivste Projekt Ihres Callcenterstandortes an.</i>	
	<i>Bitte geben Sie die jeweiligen Zahlen an bzw. „k.A.“, wenn Sie die Antwort nicht wissen.</i>	
		Soll
	Erreichbarkeit (in %)	
	Servicelevel (% persönliche Annahme in max. 20 sek)	
	Mittlere Gesprächsdauer (Average Handling Time in Sek.)	
	First contact solution rate (Anteil der gelösten Anliegen im 1st Level in %)	

	Frage B15 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde	
B15	Wie lauten Ihre Servicestatistik-Kennzahlen für den telefonischen Anfrageeingang (1. Level)? Bitte nennen Sie Ihre „IST“-Werte für 2015.	
	<i>Wurden Servicekennzahlen für unterschiedliche Aufgabenstellungen gemessen, so geben Sie bitte die Werte für das volumenintensivste Projekt Ihres Callcenterstandortes an.</i>	
	<i>Bitte geben Sie die jeweiligen Zahlen an bzw. „k.A.“, wenn Sie die Antwort nicht wissen.</i>	
		Ist
	Erreichbarkeit (in %)	
	Servicelevel (% persönliche Annahme in max. 20 sek)	
	Mittlere Gesprächsdauer (Average Handling Time in Sek.)	
	First contact solution rate (Anteil der gelösten Anliegen im 1st Level in %)	

	Frage B16 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde	
B16	Wie viele Anliegen/Anfragen werden bei Ihnen im Self-Service, also mit erheblicher technischer Unterstützung bearbeitet? Wenn Sie keine konkreten Angaben machen können, dann schätzen Sie bitte den Wert.	
	<i>Unter Self-Service sind Angebote zu verstehen, mittels derer die Kunden/Interessenten ihr Anliegen selbständig, d.h. ohne aktive Kontaktaufnahme zu Ihren Agents, bearbeiten können (z.B. Internet- Download von Formularen, Nutzung von Informationssystemen oder Internet-Shop zur Bestellaufgabe, Kontostandsabfrage bei Telefonbanking, usw.).</i>	
	<i>Bitte stellen Sie die Zahl auf dem Schieberegler ein.</i>	
	Anteil am Gesamtvolumen (in %)	

	Frage B17 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B17	Wie viele Anliegen/Anfragen werden bei Ihnen ganz ohne menschliche Beteiligung bearbeitet? Wenn Sie keine konkreten Angaben machen können, dann schätzen Sie bitte den Wert.
	<i>Unter Self-Service sind Angebote zu verstehen, mittels derer die Kunden/Interessenten ihr Anliegen selbständig, d.h. ohne aktive Kontaktaufnahme zu Ihren Agents, bearbeiten können (z.B. Internet- Download von Formularen, Nutzung von Informationssystemen oder Internet-Shop zur Bestellaufgabe, Kontostandsabfrage bei Telefonbanking, usw.).</i>
	<i>Bitte stellen Sie die Zahl auf dem Schieberegler ein.</i>
	Anteil am Gesamtvolumen (in %)

	Frage B18 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Inbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B18	Erwarten Sie, dass bis zum Jahr 2020 Anrufe in Ihrem Service Center durch technische oder sonstige Errungenschaften überflüssig werden? Erläutern Sie bitte.
B18a	Ja: Erläutern Sie bitte.
B18b	Nein: Erläutern Sie bitte.

	Frage B19 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Outbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B19	Wie hoch ist das Outbound-Callvolumen/Jahr in Ihrem Unternehmen?
	<i>Bitte geben Sie die Gesamtzahl der Vorgänge und AHT für alle Callcentereinheiten Ihres Unternehmens an, unabhängig von Inhalt, Bearbeitungs- oder Erfolgsquote.</i>
	<i>Bitte geben Sie die jeweiligen Zahlen an.</i>
	Vorgänge insgesamt
	davon B2B
	davon B2C
	Average Handling Time (AHT)

	Frage B20 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Outbound“ oder „Inbound-Outbound gemischt“ ausgewählt wurde
B20	Wird die Anzahl abgehender Calls in Ihrem Callcenter Ihrer Einschätzung nach in Zukunft zunehmen, abnehmen oder wird sie gleichbleiben?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Zunehmen <input type="radio"/>
	Abnehmen <input type="radio"/>
	Gleich bleiben <input type="radio"/>

	Frage B21 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Outbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde UND „Zunehmen“ bei B20.	
B21	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Zunahme der Calls?	
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>	
	Persönliche Betreuung rückt wieder in den Vordergrund (Generierung Neukundengeschäft)	<input type="checkbox"/>
	Persönliche Betreuung rückt wieder in den Vordergrund (Ausbau Bestandskundengeschäft)	<input type="checkbox"/>
	Sonstiges	<input type="checkbox"/>
	Frage B22 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Outbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde „Abnehmen“ bei B20.	
B22	Welches sind nach Ihrer Meinung die wahrscheinlichen Gründe für die Abnahme der Calls?	
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>	
	Regulatorische Einschränkungen (Opt-In)	<input type="checkbox"/>
	Kosten/Nutzen-Verhältnis zu gering	<input type="checkbox"/>
	Verlagerung in andere Medien (Mail, SMS, Brief, Fax etc.)	<input type="checkbox"/>
	Sonstiges	<input type="checkbox"/>
	Frage B23 nur beantworten, wenn in A2 „überwiegend Outbound“ oder „Inbound-Outbund gemischt“ ausgewählt wurde	
B23	Mit welchen Outbound-Aufgabenstellungen befasst sich Ihr Callcenter? Welche Aufgabenstellungen sind dabei am wichtigsten?	
	<i>Welche Aufgabenstellungen sind dabei am wichtigsten? Sie müssen nicht alle Aufgaben auswählen. Ordnen Sie die Elemente in die rechte Liste ein (höchste Bewertung oben).</i>	
	Verkauf	
	Inkasso/Mahnwesen	
	Kundenbetreuung (After-Sales-Service)	
	Interessentengewinnung bzw. -betreuung (Pre-Sales-Service)	
	Marktforschung/Umfragen	
	Adressqualifikation, Generierung von Außendienst-Terminen/Leads	
	Sonstiges	
B24	Vergeben Sie Aufträge für Callcenterdienstleistungen an externe Unternehmen/Subunternehmen?	
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>	
	Ja	<input type="radio"/>
	Nein, nicht geplant	<input type="radio"/>
	Nein, aber für die Zukunft geplant	<input type="radio"/>

Y	Frage B25 nur beantworten, wenn in B24 „Ja“ oder „Nein, aber für die Zukunft geplant“ angekreuzt wurde.
B25	Welche Ziele verfolgen Sie mit diesem Outsourcing?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Kostenreduktion <input type="checkbox"/>
	Qualitätssteigerung <input type="checkbox"/>
	Verbesserung der Servicezeiten <input type="checkbox"/>
	Bessere Bewältigung von Spitzenlasten <input type="checkbox"/>
	Bedienung neuer Zielgruppen <input type="checkbox"/>
	Sonstiges <input type="checkbox"/>

B26	Wie schätzen Sie den Trend beim Thema Outsourcing ein? Erläutern Sie.

B27	Bieten Sie fremdsprachigen Service bzw. fremdsprachige Calls an?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Ja <input type="radio"/>
	Nein, nicht geplant <input type="radio"/>
	Nein, aber für die Zukunft geplant <input type="radio"/>

Y	Frage B28 nur beantworten, falls in B27 „Ja“.
B28	In welchen Fremdsprachen bieten Sie Service bzw. Calls an?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Englisch <input type="checkbox"/>
	Spanisch <input type="checkbox"/>
	Französisch <input type="checkbox"/>
	Italienisch <input type="checkbox"/>
	Türkisch <input type="checkbox"/>
	Osteuropäische Sprachen (Polnisch, Tschechisch, Russisch etc.) <input type="checkbox"/>
	Nordische Sprachen (Schwedisch, Dänisch, Norwegisch etc.) <input type="checkbox"/>
	Andere <input type="checkbox"/>

C	Betriebskosten/Kostenstruktur
----------	--------------------------------------

C1	Wie hoch waren die Kosten (Miete, IT, Personal etc.) Ihres Callcenterstandortes für 2015 (ohne MwSt.)?
	Bitte tragen Sie den <u>Wert in €</u> ein!
	Wert in €

C2	Wie hoch ist der Anteil der Personalkosten am Gesamtumsatz?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Weniger als 50% <input type="radio"/>
	50% bis 60% <input type="radio"/>
	61% bis 70% <input type="radio"/>
	71% bis 80% <input type="radio"/>
	81% bis 90% <input type="radio"/>
	Mehr als 90% <input type="radio"/>

C3	Wie hoch ist der durchschnittliche Brutto-Stundenlohn eines Agenten an Ihrem Callcenterstandort?
	Bitte <u>stellen Sie die Zahl auf dem Schieberegler ein.</u>
	Bereich von 8,50€ bis 15,00€

C4	Wie hoch ist Ihr Jahresbudget für Coaching/Schulungen?
	<i>Gemeint sind Kosten für interne oder externe Coaches/Trainer oder Seminarkosten. Bitte berechnen Sie nicht die Kosten, die durch den Arbeitszeitausfall der Mitarbeiter entstehen. (in €)</i>
	Bitte tragen Sie den <u>Wert in €</u> ein!
	Wert in €

C5	Agieren Sie als „Cost Center“ oder als „Profit Center“?
i	<p>Cost Center: Unter einem Cost Center ist eine Service-Abteilung innerhalb eines „Mutterunternehmens“ zu verstehen, welche die gesamten entstehenden Kosten an das Unternehmen weiterbelastet, bzw. dessen Kosten von diesem getragen werden. Dabei ist es nicht relevant, ob dem Callcenter ein festes Budget zugeteilt wird oder die Kosten nach Anfall getragen werden.</p> <p>Profit Center: Ein Profit Center ist als finanziell „eigenständiges Unternehmen“ oder Unternehmensteil zu betrachten, welches Kosten und Umsätze selbst zu verantworten hat und damit Budget sowie Umsätze mit entsprechendem unternehmerischen Risiko selbst kalkuliert.</p>
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Cost Center <input type="radio"/>
	Profit Center <input type="radio"/>

D Ausblick	
D1	Welche Gründe wären für Sie ausschlaggebend bei der Suche nach einem neuen Standort?
	<i>Sie können mehrere Antwortmöglichkeiten ankreuzen!</i>
	Qualifizierte Mitarbeiter <input type="checkbox"/>
	Geringe Mietkosten <input type="checkbox"/>
	Gute Infrastruktur <input type="checkbox"/>
	Nähe zu Kunden <input type="checkbox"/>
	Kooperationsmöglichkeiten <input type="checkbox"/>
	Steuern/Abgaben/Subventionen <input type="checkbox"/>
	Verwaltungshandeln (Flexibilität und Schnelligkeit) <input type="checkbox"/>
D2	Welche grundsätzlichen Entwicklungen im Gebiet der Customer Care-Services erwarten Sie bis 2020? Bitte erläutern Sie.

D3	Sehen Sie auch einen Trend von Ansiedlungen bzw. Umzügen von Callcentern aus den Neuen Bundesländern in die Alten Bundesländer?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>
▼	Frage D4 nur beantworten, wenn D3 mit „Ja“ angekreuzt wurde.
D4	Sehen Sie in Westdeutschland das Ruhrgebiet als einen aktuellen bzw. kommenden Schwerpunktstandort?
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>
▼	Frage D5 nur beantworten, wenn D4 mit „Ja“ angekreuzt wurde.
D5	Welche Gründe sehen Sie für das Ruhrgebiet als einen aktuellen bzw. kommenden Schwerpunktstandort? Bitte erläutern Sie.

⌵	Frage D6 nur beantworten, wenn D4 mit „Nein“ angekreuzt wurde.
D6	Sehen Sie ein anderes Bundesland zukünftig als Schwerpunktstandort?

D7	Wird es Ihrer Meinung nach künftig eine Verlagerung ins benachbarte Ausland geben?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>
D8	Wie viel Prozent der Anfragen werden Ihrer Einschätzung nach bis 2020 nur durch technische Hilfsmittel gelöst werden?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Weniger als 20% <input type="radio"/>
	20% bis 40% <input type="radio"/>
	41% bis 60% <input type="radio"/>
	61% bis 80% <input type="radio"/>
	über 80% <input type="radio"/>
D9	Glauben Sie, dass die Service- und Callcenter-Branche richtig aufgestellt ist?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	Ja <input type="radio"/>
	Nein <input type="radio"/>
⌵	Frage D10 nur beantworten, wenn D9 mit „Nein“ angekreuzt wurde.
D10	Welche Kritikpunkte oder Verbesserungsmöglichkeiten sehen Sie? Bitte erläutern Sie.
D11	Wie schätzen Sie das Berufsbild des Dialogkaufmanns / der Servicefachkraft für Dialogmarketing ein?
	Bitte <u>nur eine Antwortmöglichkeit</u> ankreuzen!
	modern und zeitgemäß <input type="radio"/>
	aktuell und ausreichend <input type="radio"/>
	veraltet und anzupassen <input type="radio"/>

E		Abschluss	
E1	Möchten Sie bei unserem Gewinnspiel mitmachen?		
	Ja = E-Mail und Adressabfrage		
	Nein		
E2	Möchten Sie im Anschluss an die Studie die Ergebnisse per E-Mail erhalten?		
	<i>Bitte nur eine Antwortmöglichkeit ankreuzen!</i>		
	Ja = E-Mail und Adressabfrage		
	Nein		

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der

„CCV-Callcenter-Trendstudie 2016“

im Namen des Call Center Verband Deutschland e.V.

Wir bedanken uns bei [NRW.INVEST](#) und [ProCom Bestmann](#) für die freundliche Unterstützung dieser Studie.

Sollten Sie Fragen an NRW.INVEST haben, können Sie sich jederzeit per E-Mail an Stephan Jungen jungen@nrwinvest.de wenden.