



# CCV-CALLCENTER-TRENDSTUDIE 2016

## \* INHALTSÜBERSICHT \*

## (1) Studiensteckbrief

- Hinweise zur Interpretation

## (2) Vorwort CCV-Präsident

## (3) Allgemeine Angaben

- Art des Callcenters
- Kontaktarten
- Branchenzuordnung
- Anzahl Standorte
- Regionale Verteilung
- Standortwahl
- Ost-West-Verlagerung
- *Ruhrgebiet*
- *Anzahl Seats*
- *Jahresumsatz*
- Sonn- und Feiertagsarbeit
- *Sonstige Ergebnisse*

*nur in der Special Summary erhältlich*

## (3) Kontaktabwicklung und Service-Kennzahlen

- Vorgangs- / Callvolumen
- Prognose Calls Inbound
- Prognose Calls Outbound
- Prognose Gesprächsdauer
- Prognose Social Media
- Volumen Selfservices
- Prognose Selfservices
- Outsourcing
- *Prognose Outsourcing*
- *Sonstige Ergebnisse*
- **Betriebskosten/Kostenstruktur**
- Cost / Profit Center
- *Kosten*
- Anteil Personalkosten
- Stundenlohn Agenten

*nur in der Special Summary erhältlich*

*nur in der Special Summary erhältlich*

*nur in der Special Summary erhältlich*

# Inhaltsverzeichnis



- *Budget Coaching / Schulungen*

## **(5) Ausblick**

- Branchenbild
- *Branchenentwicklung*
- *Risiken / Chancen*
- Berufsbild
- *Nachwort CCV-Präsident*

*nur in der Special Summary erhältlich*

*nur in der Special Summary erhältlich*

*nur in der Special Summary erhältlich*

## **(6) Abbildungsverzeichnis**

## **(7) Weitere Studienergebnisse**

## **(8) Kontakt**



# Studiensteckbrief



Auftraggeber	Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) unterstützt von NRW.Invest
Erhebungsmethode	Onlinebefragung
Ausschöpfung	n = 62 Teilnehmer (Ausschöpfung differiert je nach Frage)
Zielgruppe	Callcenter in Deutschland: Geschäftsführer und oberes / mittleres Management
Anzahl Fragen	55 Fragen
Befragungszeitraum	17. Februar bis 08. April 2016
Anmerkungen zur Rekrutierung	Die Studie wurde vom CCV beworben. Eine Incentivierung erfolgte über eine Verlosung von Headsets von ProCom-Bestmann.
Anmerkungen zur Darstellung	Prozentuale Angaben sind aus Gründen der Übersichtlichkeit kaufmännisch gerundet.
Grundlage	CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012

- Die Basisfallzahlen differieren pro Frage. Dies kann zum einen auf einer Filterführung beruhen. Zum anderen sind die meisten Fragen keine Pflichtfragen und sind daher zum Teil von den Befragten übersprungen worden. Hinzu kommen Befragte, die den Fragebogen abgebrochen haben. Einträge bis zum Abbruch sind jedoch in die Auswertung eingeflossen.
- Durch die niedrigen Fallzahlen in einigen Themenblöcken können einige Antworten nur als Tendenzen interpretiert werden.
- Die vollständigen Ergebnisse sind im separaten Excel-Tabellenband aufgeführt (Bestandteil der kostenpflichtigen Summary, über die CCV-Website beziehbar).

Studiensteckbrief
Art des Callcenters (Inhouse/Dienstleister) 2016
Kontaktarten (Inbound/Outbound) 2016
<i>Kontaktarten (Inbound/Outbound) 2016/2012/2009 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Branchenzuordnung 2016
<i>Branchenzuordnung 2016/2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Standorte 2016
Regionale Verteilung 2016
<i>Regionale Verteilung 2009/2012/2016 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Regionale Verteilung Ranking 2016/2012/2009 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Gründe Standortwahl 2016
Ost-West-Verlagerung / Ruhrgebiet 2016
<i>Anzahl Seats 2016 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Jahresumsatz 2016 – nur in der Special Summary erhältlich</i>

Servicezeiten Sonntag 2016
Servicezeiten Feiertag 2016
Callvolumen Inbound/Outbound 2016
Prognose Calls Inbound 2016
<i>Prognose Calls Inbound 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Prognose Calls Inbound 2016/2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Prognose Calls Outbound 2016
<i>Prognose Calls Outbound 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Prognose Calls Outbound 2016/2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Prognose Gesprächsdauer 2016
Prognose Social Media 2016
<i>Prognose Social Media 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Prognose Social Media 2016/2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Volumen Selfservices 2016

<i>Volumen Selfservices 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Prognose Selfservices 2016
<i>Prognose Selfservices 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Prognose Selfservices/Calls 2016
Outsourcing 2016
<i>Outsourcing 2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
<i>Outsourcing 2016/2012 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Cost/Profit Center 2016
<i>Kosten 2016 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Anteil Personalkosten 2016
Stundenlohn Agenten 2016
<i>Budget Coaching / Schulungen 2016 – nur in der Special Summary erhältlich</i>
Branchenbild 2016
Berufsbild 2016



## Weitere Studienergebnisse



Folgende Versionen der CCV-Callcenter-Trendstudie sind zum Download unter <http://bit.ly/CCV-Callcenter-Trendstudie> erhältlich:

- **Management Summary** (45 Seiten, 23 Abbildungen): **kostenfrei**
- **Special Summary** (87 Seiten, 41 Abbildungen, Gegenüberstellung der Daten mit denen der CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012, Bemerkungen der teilnehmenden Branchenexperten): **kostenfrei für CCV-Mitglieder und Studienteilnehmer, 99€\* für Nichtmitglieder**
- **Vollversion** (Special Summary + Tabellenband): **99€\* für CCV-Mitglieder / 299€\* für Nichtmitglieder**

Packages:

- **Vollversion** CCV-Callcenter-Trendstudie 2016 + **Vollversion** CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012: **149€\* für CCV-Mitglieder / 449€\* für Nichtmitglieder**
- **Special Summary** CCV-Callcenter-Trendstudie 2016 + **Special Summary** CCV-Callcenter-Branchenstudie 2012: **149€\* für Nichtmitglieder**



# Kontakt



Bei Fragen kontaktieren Sie gern die **CCV-Geschäftsstelle**:

**Jördis Harenkamp**, CCV-Managerin PR & Inklusion

Mail: [joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de](mailto:joerdis.harenkamp@callcenter-verband.de)

Tel. +49 (30) 206 13 28 14



oder die **result GmbH** – Institut für digitalen Wandel:

**Benjamin Platzen**, Projektleiter Forschung, Beratung, IT

Mail: [b.platzen@result.de](mailto:b.platzen@result.de)

Tel. +49 (221) 952 97 13 06



Die landeseigene Wirtschaftsförderungsgesellschaft NRW.INVEST hat die Aufgabe, den Investitionsstandort Nordrhein-Westfalen zu vermarkten und Unternehmen bei ihren Investitionsprojekten bzw. der Ansiedlung in Nordrhein-Westfalen zu unterstützen.

Das Angebot beinhaltet umfassende Informationen über den Investitionsstandort, Hinweise auf steuerliche und rechtliche Aspekte sowie Informationen über Wirtschaftsstruktur und Branchencluster.

Aufgrund der Unterstützung zahlreicher Projekte insbesondere aus dem Call-/Contact-Centerbereich verfügt NRW.INVEST über entsprechende Erfahrungen und Branchenkenntnisse und steht bei Anfragen zu Neuinvestitionen und/oder Erweiterungen gerne zur Verfügung.

**Kontakt: Stephan Jungen: [jungen@nrwinvest.com](mailto:jungen@nrwinvest.com)**