

CCV-Kurzumfrage

"Wie geht es der Branche in Zeiten von Corona?"

Auswertung



Grundinformation

Fragestellung:

Wie geht es der Branche in Zeiten von Corona?

Zielgruppe: Call- und Contactcenter

Methodik:

Online-Befragung mittels standardisiertem Bogen

Erhebungszeitraum:

22. März – 21. April 2021

Stichprobe:

90 Teilnehmer (78 davon CC)

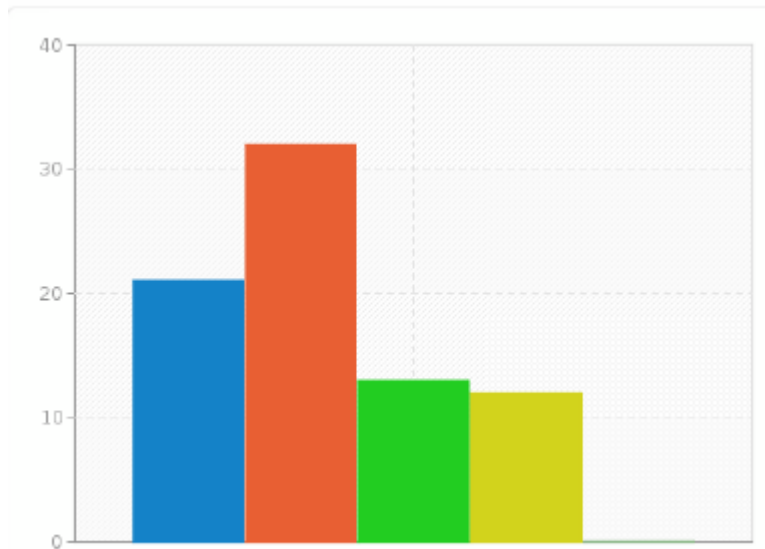
Verteilung:

83% CCV-Mitglieder
17% CCV-Interessenten



Auswertung CCV-Kurzumfrage

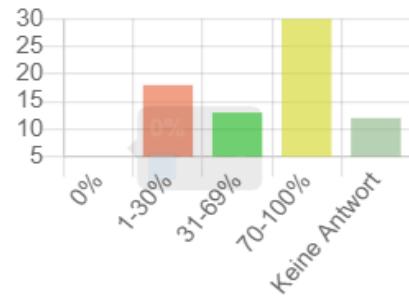
Ist Ihr Callcenter ein Inhousecallcenter, eine Mischform oder sind Sie ein Callcenterdienstleister?



41% CC-Dienstleister
27% Inhouse
17% Mischform
15% Keine Antwort

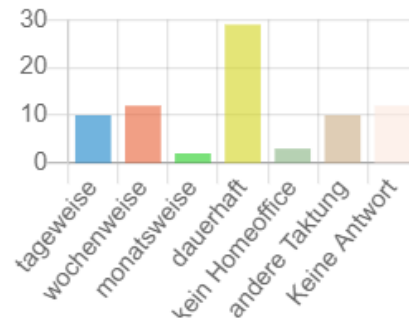
39% der Mitarbeiter sind weiterhin dauerhaft im Homeoffice, beim Wechsel zwischen Homeoffice und Office gibt es keine eindeutige Tendenz.

Wie hoch ist der Anteil der dauerhaft (100%) im Homeoffice beschäftigten Mitarbeiter/-innen?



Antwort	Anzahl	Prozent
0% (AO01)	5	6.41%
1-30% (AO02)	18	23.08%
31-69% (AO03)	13	16.67%
70-100% (AO04)	30	38.46%
Keine Antwort	12	15.38%

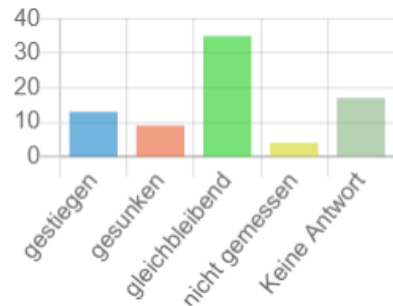
In welchem Rhythmus arbeiten die Mitarbeiter/-innen im Homeoffice?



Antwort	Anzahl	Prozent
tageweise (AO01)	10	12.82%
wochenweise (AO02)	12	15.38%
monatsweise (AO03)	2	2.56%
dauerhaft (AO04)	29	37.18%
kein Homeoffice (AO05)	3	3.85%
andere Taktung (AO06)	10	12.82%
Keine Antwort	12	15.38%

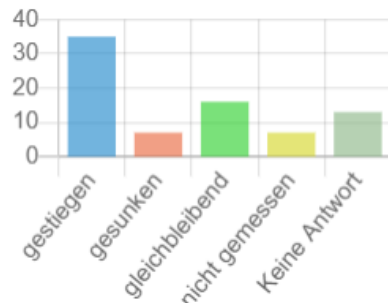
Die Produktivität ist bei 45% gleichgeblieben, die Mitarbeiterzufriedenheit ist stark gestiegen.

Wie hat sich die Produktivität bei den Mitarbeiter/-innen im Homeoffice aus Ihrer Sicht dauerhaft verändert?



Antwort	Anzahl	Prozent
gestiegen (AO01)	13	16.67%
gesunken (AO02)	9	11.54%
gleichbleibend (AO03)	35	44.87%
nicht gemessen (AO04)	4	5.13%
Keine Antwort	17	21.79%

Wie hat sich die Mitarbeiterzufriedenheit bei den Mitarbeiter/-innen im Homeoffice aus Ihrer Sicht dauerhaft verändert?

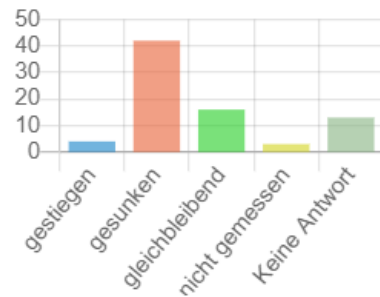


Antwort	Anzahl	Prozent
gestiegen (AO01)	35	44.87%
gesunken (AO02)	7	8.97%
gleichbleibend (AO03)	16	20.51%
nicht gemessen (AO04)	7	8.97%
Keine Antwort	13	16.67%



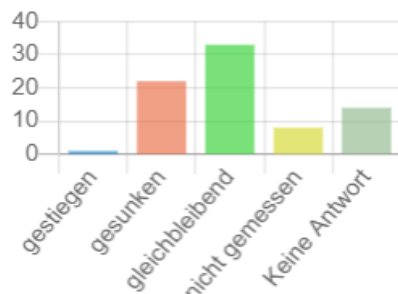
Der Krankenstand ist bei über 50% gesunken und die Fluktuationsrate ist bei 42% gleich geblieben.

Wie hat sich der Krankenstand bei den Mitarbeiter/-innen im Homeoffice aus Ihrer Sicht dauerhaft verändert?



Antwort	Anzahl	Prozent
gestiegen (AO01)	4	5.13%
gesunken (AO02)	42	53.85%
gleichbleibend (AO03)	16	20.51%
nicht gemessen (AO04)	3	3.85%
Keine Antwort	13	16.67%

Wie hat sich die Fluktuation bei den Mitarbeiter/-innen im Homeoffice aus Ihrer Sicht dauerhaft verändert?



Antwort	Anzahl	Prozent
gestiegen (AO01)	1	1.28%
gesunken (AO02)	22	28.21%
gleichbleibend (AO03)	33	42.31%
nicht gemessen (AO04)	8	10.26%
Keine Antwort	14	17.95%

” Auch im Bereich der Personaleinstellung gab es kaum Veränderungen, jedoch hat sich der Einstellungsprozess verändert.

Hat sich der Einstellungsprozess in Ihrem Unternehmen geändert?



Antwort	Anzahl	Prozent
Ja, wir haben auf ein Online-Verfahren umgestellt (AO01)	14	17.95%
Nein, wir führen weiterhin nur persönliche Interviews durch (AO02)	7	8.97%
Ja, wir haben eine Mischform (persönlich/online) eingeführt (AO03)	37	47.44%
keine Angabe (AO04)	3	3.85%
Keine Antwort	17	21.79%

Stellen Sie pandemiebedingt mehr oder weniger Personal ein?



Antwort	Anzahl	Prozent
Wir stellen weniger ein (AO01)	17	21.79%
Wir stellen mehr ein (AO02)	18	23.08%
Keine Veränderung (AO03)	26	33.33%
Keine Antwort	17	21.79%

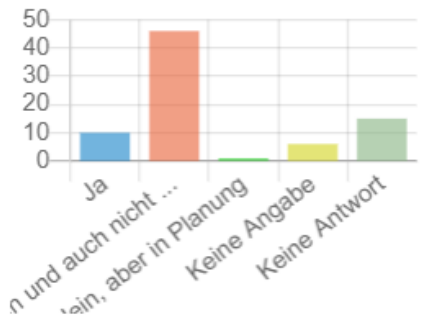
Bei der wirtschaftlichen Lage zeigt sich keine eindeutige Tendenz. 12% der Befragten haben Coronahilfen in Anspruch genommen.

Wie wirkt sich die Pandemie aktuell auf die Geschäftslage Ihres Unternehmens aus?



Antwort	Anzahl	Prozent
Keine Auswirkungen (AO01)	20	25.64%
Einbruch des Umsatzes (AO02)	22	28.21%
Pandemiebedingte Umsatzsteigerung (AO03)	19	24.36%
Keine Antwort	17	21.79%

Haben Sie staatliche Coronahilfen in Anspruch genommen?

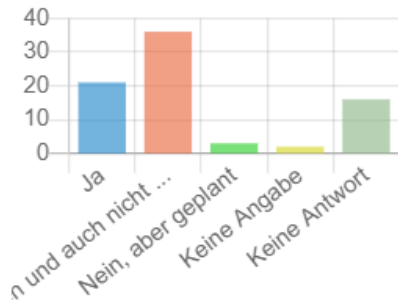


Ja (AO01)	10	12.82%
Nein und auch nicht geplant (AO02)	46	58.97%
Nein, aber in Planung (AO03)	1	1.28%
Keine Angabe (AO04)	6	7.69%
Keine Antwort	15	19.23%



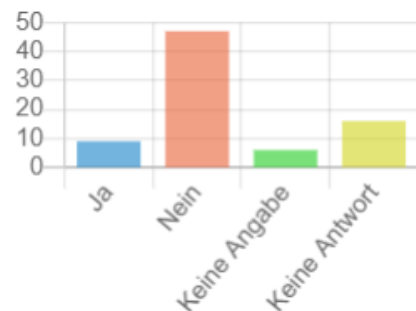
Bei 27% der Befragten wurde Kurzarbeit angeordnet. 60% sagen jedoch, dass die wirtschaftliche Stabilität nicht gefährdet ist.

Haben Sie in Ihrem Unternehmen pandemiebedingt in den vergangenen Monaten Kurzarbeit angeordnet?



Antwort	Anzahl	Prozent
Ja (AO01)	21	26.92%
Nein und auch nicht geplant (AO02)	36	46.15%
Nein, aber geplant (AO03)	3	3.85%
Keine Angabe (AO04)	2	2.56%
Keine Antwort	16	20.51%

Ist die wirtschaftliche Stabilität Ihres Unternehmens coronabedingt gefährdet?



Antwort	Anzahl	Prozent
Ja (AO01)	9	11.54%
Nein (AO02)	47	60.26%
Keine Angabe (AO03)	6	7.69%
Keine Antwort	16	20.51%