



**„Wie geht es der Branche in Zeiten von Corona?“**



# Umfrage des CCV: „Wie geht es der Branche in Zeiten von Corona?“

## **Methodik:**

Online-Befragung mittels standardisiertem Bogen

## **Erhebungszeitraum:**

22. März – 21. April 2021

## **Stichprobe:**

90 Teilnehmer (78 davon CC)



# ” Homeoffice ist weiterhin ein Thema, welches uns sehr bewegt.

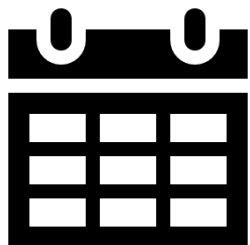
In der Zwischenzeit gibt es unterschiedliche Konzepte zum Rhythmus zwischen Büro und Homeoffice.



**39%**

der Mitarbeitenden sind dauerhaft im Homeoffice.

Nur **6%** der Befragten sagen, dass sie kein dauerhaftes Homeoffice anbieten.



**16%**

der Mitarbeitenden wechseln wöchentlich.

**12%**

haben einen tageweisen Wechsel.

# ” Performance und Kennzahlen werden durch das HO direkt und indirekt beeinflusst.



**45%** der Umfrageteilnehmer sagen, dass die Produktivität gleich blieb

und **17%** gaben an, dass sie eine Steigerung erzielten.

Im Vergleichszeitraum im Jahr 2020 gaben noch **29%** eine spürbare Steigerung an



# ” Performance und Kennzahlen werden durch das HO direkt und indirekt beeinflusst.



**28%** der Umfrageteilnehmer sagen, dass die Fluktuation gesunken ist

und **42%** gaben an, dass es keine Veränderung diesbezüglich gibt.



Bei **45%** der Umfrageteilnehmer stieg die Mitarbeiterzufriedenheit an und

**10%** gaben an, dass sie gesunken ist.

# „ Die Krankenquote hat sich stark verändert.



**54%** der Befragten gaben an, dass der **Krankenstand** messbar sank.

Bei **21%** der Befragten blieb der **Krankenstand** unverändert.

Nur 5% der befragten Unternehmen verzeichneten eine Steigerung der Krankenquote.

Im Vergleichszeitraum stellten noch 46% eine gesunkene Krankenquote fest und bei 54% gab es keine Veränderung.

# ” Die wirtschaftliche Lage der Unternehmen ergibt kein eindeutiges Bild.



**26%** gaben an dass sie keine Auswirkungen durch die Pandemie auf die Geschäftslage des Unternehmens spürten,

einen Einbruch des Umsatzes verzeichneten **29%** und

**24%** erzielten eine pandemiebedingte Umsatzsteigerung.

**60%** sehen ihre wirtschaftliche Stabilität coronabedingt nicht gefährdet.

Knapp **12%** stufen ihr Unternehmen als gefährdet ein.

# ” Auf die Unterstützung durch Kurzarbeit und Coronahilfe wurde auch zurückgegriffen.

Staatliche Coronahilfen wurden von **13%** der Befragten in Anspruch genommen, **59%** nahmen keinen Gebrauch davon und werden auch keine beantragen.



Bei **27%** der befragten Unternehmen wurde Kurzarbeit angeordnet, dagegen haben **46%** der Befragten darauf verzichtet und planen auch zukünftig keine Kurzarbeit.





weitere Ergebnisse finden  
CCV-Mitglieder hier:

[CCV-Umfrage zum Thema  
Corona - CCV \(callcenter-  
verband.de\)](#)



**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**

