

Handelsblatt
GRAFIK

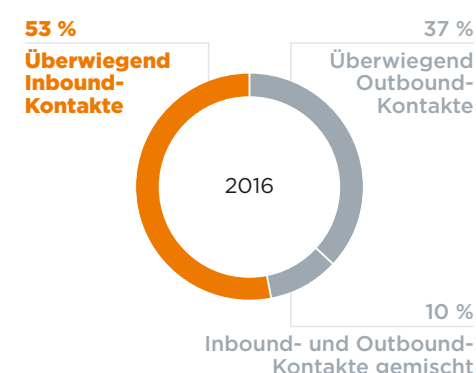
Am anderen Ende der Leitung

Die Umsätze der Callcenter-Branche in Deutschland steigen.
Vor allem die Dienstleistungsbranche setzt auf die Telefon-Agenten, um Kundenanfragen zu bearbeiten und so Kosten zu senken. Doch die Mehrheit der Callcenter-Beschäftigten kann von ihrem Job nicht leben: Sie müssen noch einem Zweitjob nachgehen - oder sind auf die Hilfe des Staates angewiesen.

Von **Imran Ahmad, Eva Fischer** (Inhalt) und **André Schorn** (Grafik)

Eingehende Kundenanfragen dominieren das Tätigkeitsfeld

Bearbeitete Kontaktarten von Callcentern



Inbound = (potenzieller) Kunde kontaktiert den Kundenservice von sich aus
Outbound = Callcenter stellt selbst den Kontakt zum (potenziellen) Kunden her

Basis: 62 Callcenter-Unternehmen in Deutschland

Millionen Kundenkontakte

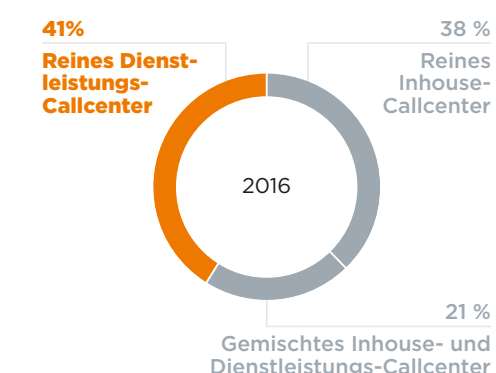
Höhe des Inbound-Vorgangsvolumens pro Jahr je Callcenter-Unternehmen



Basis: 40 Callcenter-Unternehmen in Deutschland

Die meisten Callcenter sind reine Dienstleister

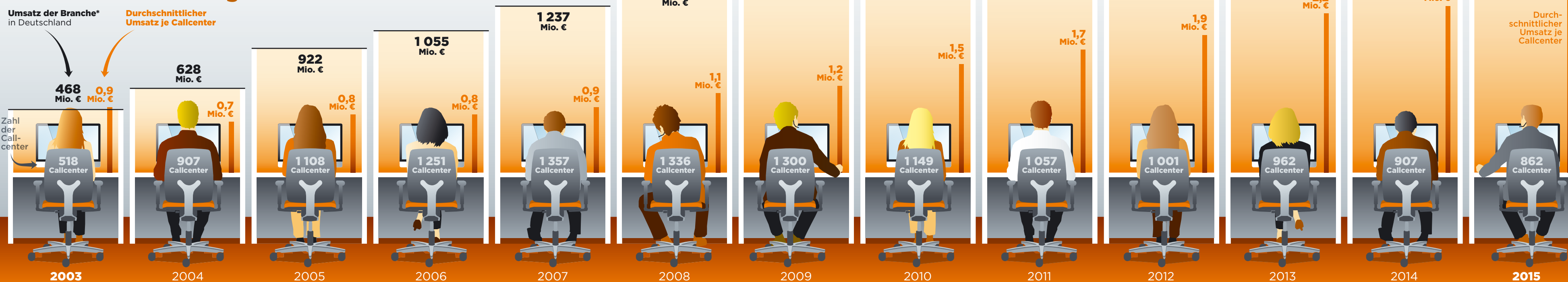
Geschäftsmodell der Callcenter



Basis: 61 Callcenter-Unternehmen in Deutschland

Die größten Callcenter-Standorte in Deutschland befinden sich in Nordrhein-Westfalen (17 Prozent), Bayern (10 Prozent) und Berlin (9 Prozent).

Mehr Umsatz mit weniger Callcentern



*Callcenter ab 17 500 Euro Jahresumsatz

Simple Aufgaben werden an Callcenter ausgelagert

Kundendienst-Outsourcing nach Aufgabenbereich 2015

Aufgabe	Derzeit ausgelagert	Auslagerung geplant
Einfache Kundendienst-Anfragen	54 %	29 %
Auftragsabwicklung	46 %	13 %
Beschwerdemanagement	43 %	21 %
Technischer Support	41 %	28 %
Verkauf (Outbound)	39 %	21 %
Komplexe Kundendienst-Anfragen	37 %	15 %
Verkauf (Inbound)	36 %	20 %
Verwaltung	32 %	32 %
Social Media	32 %	18 %
Abrechnung	30 %	22 %

Umfrage: 157 Callcenter weltweit 2014

Vor allem Dienstleister setzen auf Callcenter

Anteil der Mandanten 2016

Dienstleister	Anteil
Dienstleister	25 %
Finanzen und Versicherungen	20 %
Handel	15 %
Medien	15 %
Verkehr und Touristik	8 %
Industrie	5 %
IT/EDV, Telekommunikation	5 %
Sonstige Branchen	8 %

Basis: 61 Callcenter-Unternehmen in Deutschland

Bertelsmann-Tochter Arvato beherrscht den deutschen Markt

Die größten Betreiber in Deutschland

Betreiber	Zahl der Mitarbeiter ¹	Umsatz in Mio. Euro
Arvato CRM Solutions	11 813	1 234
Bosch Service Solutions	6 326	203
Capita Europe ²	5 800	248
BUW Management	4 285	159
Sitel	4 200	163
Walter Services	3 240	92
SNT Deutschland	2 645	83
Teleperformance	3 177	79
D+S	3 450	87
Sykes Enterprises	2 493	78

1) Vollzeitäquivalent; 2) ehem. Avocis Deutschland

Im Kreis der Schlechtverdiener

Median-Bruttogehalt von Callcenter-Mitarbeitern² in Deutschland 2016

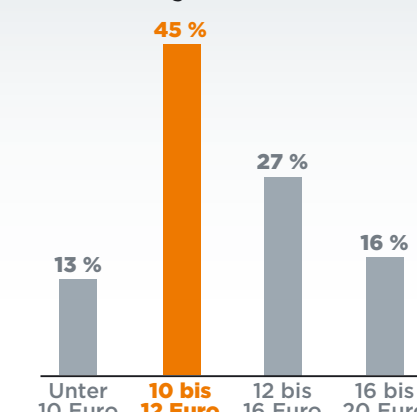
Kategorie	Median-Bruttogehalt (€)
Gesamt-Median	24 146 €
Frauen	23 682 €
Männer	25 014 €
Bis 100 Mitarbeiter	22 634 €
101 bis 1 000 Mitarbeiter	24 208 €
Mehr als 1 000 Mitarbeiter	28 835 €

Die Hälfte der Callcenter-Mitarbeiter verdient weniger als 24 146 Euro brutto pro Jahr. Damit gehören Callcenter-Mitarbeiter neben Gastronomie-Mitarbeitern zu den schwächsten Verdienern.

1) Median = Die Hälfte liegt unter diesem Wert, die andere Hälfte darüber; 2) ohne Personalverantwortung

Mehr als die Hälfte verdient weniger als 12 € pro Stunde, ...

Brutto-Stundenlohn eines Callcenter-Agenten 2016



Basis: 38 befragte Geschäftsführer und oberes/mittleres Management von Callcenter

... das reicht nicht zum Leben

Umfrage unter den Beschäftigten

Mehr als 60 % geben an, dass ihr Einkommen nicht ausreicht.
Mehr als 50 % brauchen einen Zweitjob zum Leben.
23 % beziehen zusätzlich Hartz-IV-Leistungen.

statista
Handelsblatt INFOGRAFIK
Handelsblatt RESEARCH INSTITUTE
Ideen für neue Infografiken? Gerne an: infografik@handelsblatt.com
Alle Infografiken unter: handelsblatt.com/infografik
©Handelsblatt GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Zum Erwerb weitergehender Rechte wenden Sie sich bitte an nutzungsrechte@vhb.de