

Pressemitteilung

Die Studie „2012 European Contact Center Benchmark“ bietet einen ersten, **umfassenden** Überblick über den europäischen Callcenter **Markt**.

Dieser Bericht beschreibt die erste große europäische Studie über die Struktur/Organisation des Callcenter Marktes in den verschiedenen Ländern Europas. Die zugehörige Umfrage wurde in 30 europäischen Ländern durchgeführt und bietet detaillierte Informationen über Ähnlichkeiten bzw. Unterschiede der Strukturen und Vorgehensweisen in den einzelnen Ländern, welche sich im Hinblick auf nationale Gegebenheiten und unterschiedliche Kulturen stark voneinander unterscheiden.

Leitbild und Umfang der Studie

Wertschöpfung für die einzelnen Unternehmen sowie die Callcenter Branche durch Erstellen einer zuverlässigen, aktuellen, unabhängigen und umfassenden Benchmarkstudie der Callcenter Wirtschaft in Europa - www.eccbp.be

Dieses Vorhaben erfordert die volle Unterstützung und Mitwirkung unserer Sponsoren sowie des europäischen Dachverbandes (European Confederation) und seiner Landesverbände.

Das drastische Wachstum der Callcenter Wirtschaft ist ein weltweites Phänomen, welches durch Fortschritte in der Informationstechnik und eine deutliche Senkung der Sprach- und Datenübertragungskosten in den vergangenen zwei Jahrzehnten gefördert wurde. Als Teil dieser weltweiten Industrie konnten die Callcenter in Europa ebenfalls ein spektakuläres Wachstum in den vergangenen zehn Jahren verzeichnen.

Aus unseren Untersuchungsergebnissen geht hervor, dass die Callcenter Wirtschaft in den einzelnen Ländern ähnlich gewachsen ist. Im Hinblick auf die zeitliche Entwicklung sind Unterschiede festzustellen, wobei der Entwicklungsprozess an sich sowie die einzelnen Entwicklungsschritte jedoch viele Ähnlichkeiten aufweisen. Es konnte eine beträchtliche Konvergenz der etablierten Märkte (Mature Markets) in den letzten 5 Jahren sowie ein starkes Wachstum in jenen Ländern und Branchen festgestellt werden, die derzeit an die Entwicklung der etablierten Märkte anschließen.

- Die Callcenter Branche bedient ein breites Spektrum an Kunden aus allen Wirtschaftszweigen und bietet ein breit gefächertes Angebot von sehr einfachen bis relativ komplexen Dienstleistungen.
- In diesem Sinne ist die Branche eine wichtige Beschäftigungsquelle, die überall neue Arbeitsplätze schafft.
- Die hohe Mobilität der Callcenter Tätigkeiten führte dazu, dass diese Branche von vielen als paradigmatische Ausprägung der Globalisierung der Dienstleistungsbeschäftigung gesehen wird.

- Außerdem gelangten wir zu der Ansicht, dass der Callcenter Wirtschaftszweig im Hinblick auf dessen Zielmärkte, Dienstleistungsangebote sowie organisatorische Merkmale in den einzelnen Ländern viele Ähnlichkeiten aufweist.
- Abgesehen von diesen Ähnlichkeiten stellte sich jedoch heraus, dass sich die Besonderheiten der jeweiligen Länder und Regionen auch an den dort ansässigen Callcenter Arbeitsplätzen widerspiegeln. Unterschiedliche Gesetze, Gepflogenheiten, Institutionen und Normen spielen in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle.
- Die "Globalisierung" der Callcenter Aktivitäten weist somit deutliche nationale Unterschiede auf.
- Unser Überblick beleuchtet sowohl Ähnlichkeiten als auch Unterschiede zwischen den einzelnen Ländern.

Wichtigste Ergebnisse der Untersuchung

- 3,4 Millionen Arbeitsplätze, 1% der erwerbstätigen Bevölkerung in Europa
- 2,4 Millionen Stellen
- Über 35.000 Callcenter
- Die Callcenter Wirtschaft verzeichnet ein rezessionsfreies Jahreswachstum von 4,5 %
- 20% Outsourcing
- 75% Inbound-Aktivitäten (Inbound: die Mitarbeiter bedienen ankommende Anrufe)

Die Studie von über 30 Ländern des europäischen Kontinents basiert auf unterschiedlichsten, oftmals nicht kompatiblen Daten. Es sind erhebliche Lücken bei allen zugrunde gelegten Zahlenwerken bzw. Schätzungen vorhanden. In der ersten Stufe des Projekts wurden zunächst die verfügbaren Informationen aus öffentlichen wie auch privaten Quellen kompiliert, und Lücken anschließend reduziert bzw. entsprechend aufgefüllt. Das Zahlenmaterial als Grundlage für diesen Bericht ist das Ergebnis einer ersten 'Normalisierung', bei der die verfügbaren Zahlen anhand eines üblichen Begriffsverständnisses und einem allgemein geltenden Begriffssystem verglichen wurden.

Angesichts unterschiedlicher Begriffsbestimmungen ist es schwierig, den Markt zu definieren.

*Die herkömmliche **technische** Definition, nach der ein Callcenter anhand seiner spezifischen technischen Merkmale definiert wird, ist in erster Linie in den neueren Callcenter Ländern immer noch weit verbreitet. Gemäß dieser eher restriktiven Bestimmung – historisch von Ausstattungslieferanten ("Outfit-Suppliers") bevorzugt – ergibt sich eine kombinierte Gesamtsumme von **mindestens 2,4 Millionen Plätzen** bzw. Stellen.*

*Die **organisatorische** Definition – die eine klar identifizierte Organisationsheit für die Einstufung als Callcenter erfordert – deckt das Mittelfeld der Begriffsbestimmungen ab. An der Spitze dieses Feldes befindet sich die fortschrittlichste, so genannte **funktionale** Definition des Begriffs "Callcenter" – mit Schwerpunkt auf die erbrachten Dienstleistungen und weniger auf die technischen bzw. organisatorischen Grundlagen.*

Um als Callcenter gemäß diesen Definitionen eingestuft zu werden, kann die Kapazität des Callcenter einerseits bis zu einer festen Obergrenze verdoppelt werden und muss das Callcenter in der Regel eine bestimmte Mindestgröße (wie z.B. 10 Stellen bzw. Arbeitsplätze) aufweisen. Aufgrund dieser Schwellwerte liegt sehr viel unerschlossenes Wachstumspotential brach und wird in der Studie auch nicht berücksichtigt, und die berichteten Wachstumszahlen werden dadurch eingedämmt.

Die Marktgröße ist nicht nur eine Frage von Stellen, sondern auch und in erster Linie von Beschäftigung und Umsatz. Es ist beinahe unmöglich, das wirtschaftliche Gewicht der Branche anhand von deren Umsätzen zu messen, da der Großteil des Geschäfts in Form von so genannten Inhouse Callcenters erfolgt und keine spezifischen Berichte zu den Umsätzen bzw. zum Geschäftswert der Callcenter Aktivitäten vorliegen. Andererseits ist die Bedeutung des Sektors für den Arbeitsmarkt jedoch leichter zu ermitteln: Die **3,4 Millionen Arbeitsplätze** in dieser Branche entsprechen fast 1% der erwerbstätigen Bevölkerung in Europa – bzw. sogar 1,6% bei einem Vergleich mit dem dritten Arbeitsmarkt anstelle des Gesamtarbeitsmarktes.

Großbritannien ist mit Abstand der größte Callcenter Markt in Europa, gefolgt von weiteren großen Ländern. In Irland, den Niederlanden und Belgien liegen die entsprechenden Zahlen über dem relativen wirtschaftlichen Gewicht, da in diesen Ländern Callcenter stärker vertreten sind.

Countries	Seats	% of Total	Rank	Countries	Market Size	Market Size #	Avg CC size
United Kingdom	650000	27,01%	1	Germany	6900	21,10%	56
Germany	345700	14,36%	2	United Kingdom	5650	17,28%	115
France	254000	10,55%	3	France	3500	10,70%	49
Netherlands	183901	7,64%	4	Italy	2085	6,38%	55
Spain	124051	5,15%	5	Russia	2060	6,30%	38
Russia	88076	3,66%	6	Netherlands	1770	5,41%	115
Sweden	87900	3,65%	7	Poland	1602	4,90%	41
Italy	83000	3,45%	8	Spain	1376	4,21%	56
Poland	78000	3,24%	9	Turkey	1050	3,21%	47
Belgium	70167	2,92%	10	Switzerland	905	2,77%	34

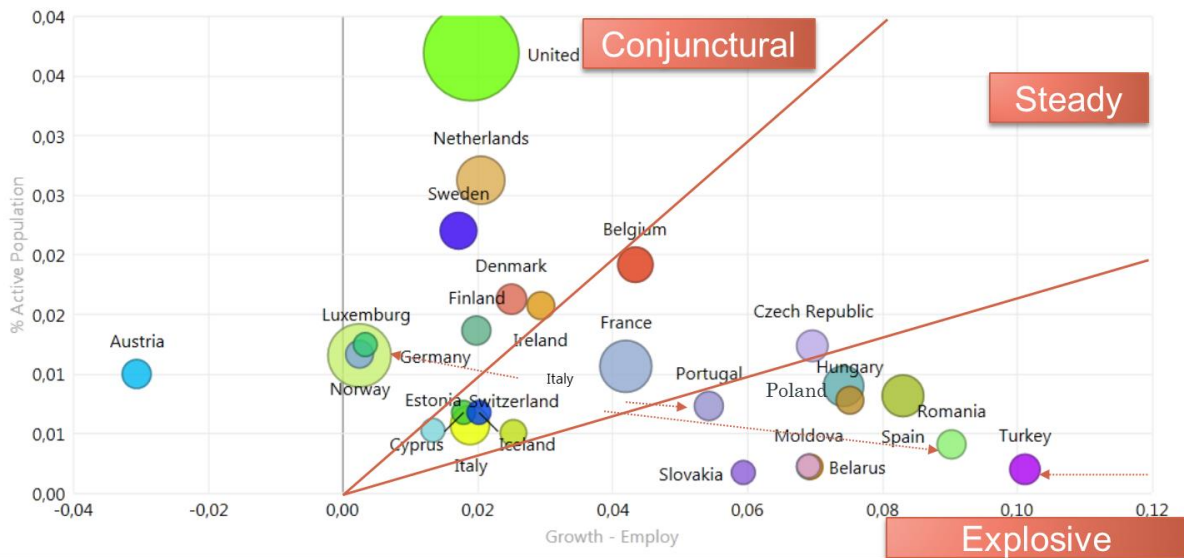
Die Branche verzeichnet weiterhin ein **strukturelles Jahreswachstum** der Beschäftigtenzahlen **von 4,6%** und von 4% der Anzahl an Stellen.

Übersicht über den europäischen Markt ©

Dieser europäische Durchschnitt – wenn auch gewichtsbereinigt – verdeckt den großen Unterschied zwischen Ländern und Wachstumsperspektiven. Eine der wichtigsten Errungenschaften bis zum heutigen Tag ist sicherlich das Erstellen einer Marktübersicht © mit zwei quantitativen Achsen anstelle der früheren, subjektiven "Beurteilung des Reifeprozesses" als Bezugsachse zur Beurteilung des Wachstums. Die Übersicht © unten zeigt die Wachstumsrate ausgedrückt in Beschäftigungszahlen und bereinigt für das Gesamtbeschäftigungswachstum des jeweiligen Landes.

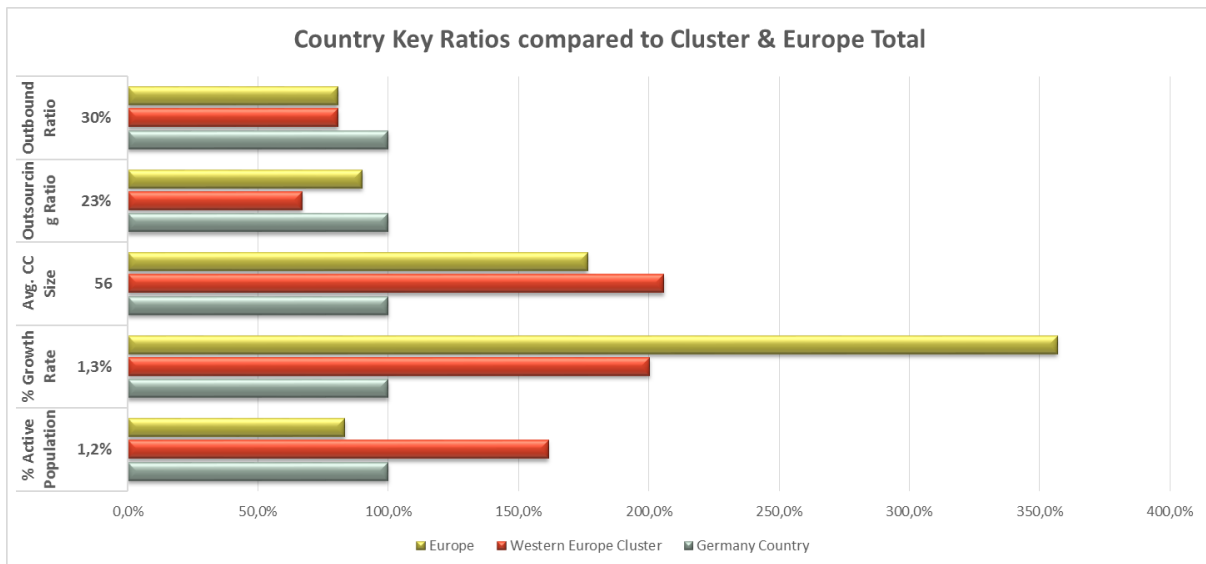
Sie veranschaulicht, um wie viel die Callcenter Wirtschaft des betreffenden Landes schneller (oder langsamer) als das Gesamtbeschäftigungswachstum wächst.

Growth - Employ, % Active Population, and Size by Country



Die neueren Callcenter Länder, d.h. in erster Linie die ost- und südeuropäischen Länder, verzeichnen ein **explosives** Wachstum. Im Gegensatz dazu verläuft die Entwicklung in einer anderen Ländergruppe synchron zur allgemeinen Konjunktur im jeweiligen Land, wobei sich das Wachstum stabilisiert bzw. abflacht. Nach unserem Verständnis unterliegen die etablierteren Märkte, in denen bis zu 3,7% der erwerbstätigen Bevölkerung in der Callcenter Branche beschäftigt sind, in stärkerem Maße **konjunkturellen Einflüssen**. Nachdem sich Callcenter Aktivitäten in fast jeder Branche und jedem Erwerbszweig etabliert haben, nimmt die Dynamik insgesamt ab und passt sich den allgemeinen Wirtschaftsindikatoren des jeweiligen Landes an.

Deutschland



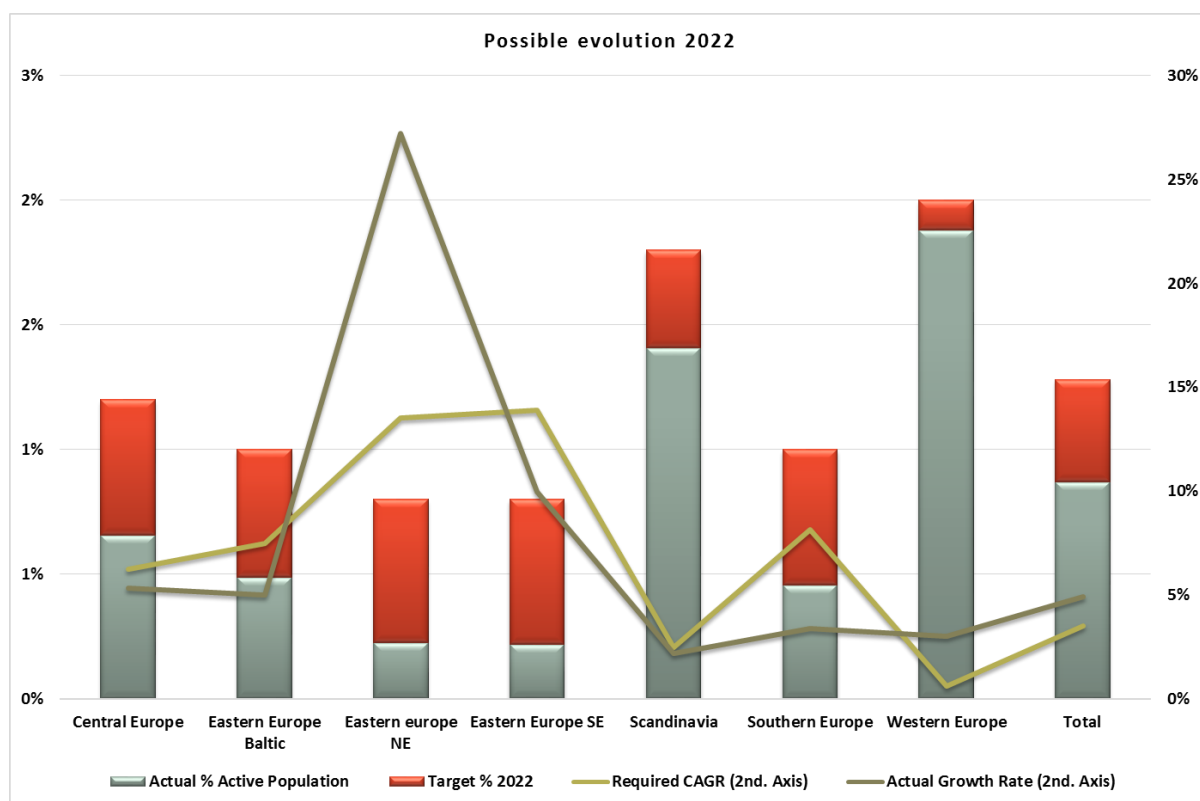
Bei einem genaueren Blick auf Deutschland im Vergleich zu vergleichbaren westeuropäischen Ländern sowie dem gesamteuropäischen Callcenter Markt zeigt sich folgende Situation:

- Der Anteil an Outbound Aktivitäten (30%), bei denen die Mitarbeiter werden selbst aktiv werden Anrufe von sich aus starten, ist in Deutschland höher als im gesamteuropäischen und westeuropäischen Durchschnitt
- Das Verhältnis an Outsourcing Aktivitäten liegt mit 23% im europäischen Durchschnitt, ist jedoch deutlich höher als in vergleichbaren westeuropäischen Ländern
- Die Callcenter sind deutlich kleiner als im Durchschnitt, was auf eine relativ fragmentierte Callcenter Landschaft hindeutet, und die Durchschnittsgröße nimmt offenbar weiter ab
- Die neue offizielle Wachstumsrate von 1,3% ist deutlich geringer als die zuvor genannte Rate von 3,3%. Sie liegt auch unter dem Durchschnitt in Westeuropa. Erklären diese Merkmale (d.h. höherer Anteil an Outbound und Outsourcing Aktivitäten) möglicherweise die Tatsache, dass der deutsche Callcenter Markt anfälliger für konjunkturelle Einflüsse und die nachlassende Konjunktur ist?
- Da 1,2% der erwerbstätigen Bevölkerung in der Callcenter Wirtschaft tätig ist – diese Zahl liegt über dem europäischen Durchschnitt, jedoch deutlich unter dem Durchschnitt der Nachbarländer in Westeuropa – ergibt sich ein hohes Wachstumspotential, das offenbar noch nicht voll erschlossen ist.

Wachstumsperspektiven bis zum Jahr 2022

Die Wachstumsperspektiven des Gesamtmarktes für das kommende Jahrzehnt können sicher auf 5 % geschätzt werden, wobei weitere 1,5 Millionen Menschen bis zum Jahr 2022 in dieser Branche beschäftigt sein werden. Das Wachstum verteilt sich ungleich über verschiedene Ländergruppen und wird von den folgenden Trends bestimmt:

- Osteuropa – starkes Wachstum >10%
- Mitteleuropa – stetiges Wachstum > 5%
- Südeuropa – potentiell +8% pro Jahr –
 - Eine Krise könnte die Entwicklung zu "ausgelagerten" Tätigkeiten bei Kunden beschleunigen, wie zum Beispiel die Dichte des Privatkundengeschäfts von Banken in Spanien sowie der Trend, Zweigstellen durch Callcenter Dienste zu ersetzen
- West- und Nordeuropa – 1 bis 2 % über dem Wachstum des Bruttoinlandsprodukts, mit der anhaltenden Tertiärisierung und Dematerialisierung sowie der weiteren Einbindung von Beschäftigungen mit/ohne Kundenkontakt als treibende Faktoren
- Allgemein geht ein stärkeres Wachstum von Inbound Tätigkeiten, von Inhouse Callcentern sowie B2C Aktivitäten (Business-to-Consumer) aus.



Weitere Daten

Gemäß den verfügbaren Daten gibt es mindestens 35.000 Callcenter mit einer Durchschnittsgröße von 74 Stellen.

Laut Bericht ist **1/5** der Callcenter Aktivitäten **ausgelagert**, was mehr als 600.000 Beschäftigten entspricht. Verhältnis der Outsourcing Aktivitäten: Bei den Inhouse Callcentern ist ein Abwärtstrend zu verzeichnen, der parallel zur Gesamtreife eines Marktes verläuft, da die Auslagerung von Tätigkeiten in der Regel eine der ersten Implementierungen professioneller Callcenter Aktivitäten darstellt. Diese Zahlen müssen jedoch mit einer gewissen Vorsicht betrachtet werden, da in Wachstumsmärkten die Inhouse Callcenter aus dem verfügbaren Datenmaterial oftmals kaum ersichtlich sind, und somit die Outsourcing Zahlen überschätzt werden.

Laut Bericht sind **75.8%** aller Tätigkeiten, in gewichteten Zahlen, so genannte **Inbound Aktivitäten**.

Aus Sicht der Personalentwicklung ergeben sich aus den vorläufigen Ergebnissen folgende Daten (Durchschnittszahlen, ungewichtet):

- 72 % der Beschäftigten sind Frauen
- Das Durchschnittsalter liegt zwischen 25 und 30 Jahren (mathematischer Durchschnitt: 27,25 Jahre)
- 55% der Beschäftigten haben einen Vollzeitvertrag
- Fehlzeiten und Abwanderungen von Beschäftigten betragen im Durchschnitt 6% bzw. 20 %
- Das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten beträgt im Durchschnitt 1:13

Country	% Female	Absent	Churn	Sup. Ratio	Avg. Sa	Outsou	Growt
Austria						10%	-2,0%
Belgium	63%	8%	25%	1/11	€ 1.853	26%	5,6%
Bulgaria							6,9%
Czech Republ	70%	7%				13%	6,5%
Denmark	74%	8%	13%				
Estonia		6%	42%	1/17	€ 800	50%	5,0%
Finland							
France	74%	5%	18%	1/10	€ 1.410	23%	4,0%
Germany	79%	6%	13%	1/15	€ 1.350	23%	3,1%
Greece	82%	5%		1/17	€ 950	40%	7,5%
Hungary					€ 900		9,0%
Ireland			32%				
Italy			19%		€ 2.032	45%	2,0%
Lithuania	68%	5%		1/15	€ 600	40%	6,9%
Luxemburg							2,0%
Netherlands	77%	7%	15%	1/14	€ 2.160	21%	7,0%
Norway							2,4%
Poland	60%	5%	25%	1/15		15%	4,5%
Portugal			10%	1/15	€ 650	19%	1,7%
Romania							
Russia	65%		24%		€ 550	14%	30,0%
Slovakia							7,0%
Spain	72%	8%	10%	1/12	€ 1.696	85%	8,0%
Sweden	73%	6%	4%				2,3%
Switzerland		3%	12%		€ 4.173	12%	3,5%
Turkey	70%	4%		1/17			16,0%
UK	76%	6%	25%	1/8	€ 1.503	10%	1,8%

Die Datenkompilierung wird auf dem neuesten Stand gehalten. Zusätzlich wird versucht, Lücken weiter zu reduzieren und zusätzliche Standardisierungen durchzuführen. Link zur Homepage: www.eccbp.be

Danksagungen

Der Gesamtbeitrag dieser dynamischen Branche, im Hinblick auf die durchgeführten Tätigkeiten sowie auch die Beschäftigtenzahlen, erfordert zuverlässigere Daten – sowohl für politische als auch für geschäftliche Entscheidungen bezüglich Investitionen bzw. Lokalisierung. Das Ergebnis der Arbeit wird als Weißbuch veröffentlicht, das ab April 2013 verfügbar sein wird.





European Contact Center Benchmark ist ein Gemeinschaftsunternehmen von Areia Consultoria S.L. (Spanien) und Call Communications (Belgien) und wurde im Jahr 2012 von folgenden Unternehmen unterstützt: ASC (Deutschland), Orange Business Services (Frankreich), Holydis (Frankreich), Randstad (Die Niederlande), Altitide (Portugal), T-Group (Belgien), CCC (Österreich). Für 2013 freuen wir uns über die erneute Unterstützung durch CCC, Altitide, Orange Business Services und Holydis. Als neue Mitglieder in unserem Lenkungsausschuss begrüßen wir Genesys (Die Niederlande), Ebos (Belgien) und Plantronics (Frankreich).

Die Initiative wird durch die ECCCO (European Confederation of Contact Centre Organisations, Dachverband der europäischen Contact-Center-Verbände) unterstützt.