

Zur Bearbeitung

CallCenterProfi-Ranking

Teilnahmebogen 2019

Teilnahmeschluss: 24. Juni 2019

Wiesbaden, im Mai 2019

Teilnahme CallCenterProfi-Ranking 2019

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum 22. Mal erstellt die Redaktion CallCenterProfi das große Ranking der Call Center-Dienstleister. Damit sorgen wir vor allem für Transparenz im Wettbewerbsumfeld der Call und Service Center.

Erhoben werden verschiedene Kennzahlen. Ausschlaggebend für die Bewertung des Unternehmens und dessen Platzierung innerhalb unseres Rankings ist der Jahresumsatz. Die anderen Kennzahlen schlagen sich in weiteren separaten Rankingtabellen – wie zum Beispiel nach Anzahl der Mitarbeiter – nieder.

Am Ende unseres Teilnahmebogens finden Sie einige redaktionelle Fragen zu Ihrer Einschätzung des deutschen Dienstleistungsmarktes. Wir bitten Sie hier um Ihre aktive Teilnahme, um ein breites Meinungsbild der Branche abbilden zu können!

Wenn auch Ihr Unternehmen in unserem kostenfreien CallCenterProfi-Ranking gelistet werden soll, faxen Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen bis spätestens **24. Juni 2019** an die Redaktion CallCenterProfi, **Fax-Nummer: (0611) 949147-4733** oder mailen Sie ihn an **redaktion@callcenterprofi.de**.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen telefonisch unter 0611-94914733 zur Verfügung.

Freundliche Grüße aus Wiesbaden

Simone Fojut

Herausgeberin CallCenterProfi

*Hinweis zum Ausfüllen des PDFs:
Bitte verwenden Sie in der kostenlosen
Version von Adobe Acrobat Reader DC
folgende Funktion um das PDF
auszufüllen:
„Werkzeuge“ und hier die Funktion
„Ausfüllen und unterschreiben“.*

SFO Medien GmbH
Redaktion CallCenterProfi
Daimlerring 4
65205 Wiesbaden

Fax: (0611) 949147-4733
E-Mail: redaktion@callcenterprofi.de

Firma:	
Ansprechpartner: (lediglich für Rückfragen der Redaktion)	
Straße/Postfach:	
PLZ, Ort:	
Telefon:	
Telefax:	
E-Mail:	

*Hinweis zum Ausfüllen des PDFs:
Bitte verwenden Sie in der kostenlosen Version von Adobe Acrobat Reader DC
folgende Funktion um das PDF auszufüllen:
„Werkzeuge“ und hier die Funktion „Ausfüllen und unterschreiben“.*

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen:

1. Anzahl operativer Mitarbeiter im Call Center 2018 (FTE):

Das Full Time Equivalent FTE bezeichnet ein Umrechnungsmaß, mit dem die gesamten Personalkapazitäten (Teilzeit- und Vollzeitkräfte, geringfügig Beschäftigte etc.) auf Vollzeitarbeitskräfte umgerechnet werden.

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2018 der Mitarbeiter im Call Center über alle Standorte.

2. Anzahl der Arbeitsplätze (Seats) im Call Center 2018:

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2018 der Arbeitsplätze (Seats) über alle Standorte.

a. Gibt es in Ihrem Unternehmen Heimarbeitsplätze (Work@Home)?

Ja Nein

b. Wenn ja: Anzahl der Heimarbeitsplätze (Work@Home) in 2018:.....

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2018.

3. Wer sind Ihre Auftraggeber?

Wir erbringen **nur** Call Center-Leistungen für **interne** Auftraggeber

Wir erbringen **nur** Call Center-Leistungen für **externe** Auftraggeber

Wir erbringen Call Center-Leistungen für **interne und externe** Auftraggeber

4. Wie groß ist die Führungsspanne (Mitarbeiter pro Führungskraft)?

Führungsspanne:

5. Gewichten Sie die Kundenkontakte bitte prozentual (über alle Medien):

Gesamtwert 100 %

Telefon: Prozent Social Media: Prozent

E-Mail: Prozent Schriftverkehr (Brief, Fax etc.): Prozent

6. Wie verteilen sich Ihre Telefonkontakte:

Inbound-Kontakte: Prozent Outbound-Kontakte: Prozent

7. Welche Kern-Dienstleistungen bieten Sie im Call Center?

Inbound-Calls

Outbound-Calls

BPO

Consulting

E-Mail-Management

Fulfillment

Lettershop

Mobile Services

Personaldienstleistung

Prozess-Steuerung

Reklamationsmanagement

Social Media

Training

.....

8. In welchen Branchen ist das Call Center aktiv?

Assistance

Automotive

Bauindustrie

DRTV/ Teleshopping

Energieversorger

Finanzdienstleistungen

Versicherung

Groß- und Einzelhandel

Help Desk/Service Desk

Industrie

Inkasso

IT/Telekommunikation

Medien und Verlage

Maschinenbau

Öffentliche Hand

Pharma/Health Care

Reise/Touristik

Transport/Logistik

Versandhandel/
E-Commerce

.....

.....

9. Umsatz* des Geschäftsbereichs Call Center 2018 in Euro:

Bitte den Betrag ausschreiben wie im Beispiel: 1.234.567,89 Euro.

.....Euro

*** Definition:**

Umsatz bezeichnet den Erlös für die angebotenen Dienstleistungen (Call Center-spezifische Aktivitäten) und entspricht den Umsatzerlösen ohne Mehrwertsteuer.

Der Nachweis erfolgt anhand eines Testats (Seite 8) oder des Geschäftsberichts.

10. Ist Ihr Call Center inhabergeführt?

Ja

Nein

11. Ist Ihr Call Center zertifiziert?

Ja

Nein

Wenn ja, Name der Zertifizierung (en):

12. Bilden Sie aus? (Kaufleute/ Servicekräfte für Dialogmarketing):

Ja Nein

Wenn ja, wie viele Ausbildungsplätze in 2018:

13. Wo besaß Ihr Unternehmen 2018 Call Center-Standorte? Wie viele operative Mitarbeiter im Call Center arbeiteten am jeweiligen Standort (FTE, Durchschnitt 2018)?

Bitte alle Standorte 2018 aufzählen! **INTERNER GEBRAUCH!**

	Standort	Anzahl Mitarbeiter
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		

	Standort	Anzahl Mitarbeiter
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		

BESCHEINIGUNG Umsatzerlöse*

Hiermit bescheinige ich, dass die Firma

.....

im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 Umsatzerlöse in Höhe von EUR

.....

erwirtschaftet hat.

.....
Unterschrift des Wirtschaftsprüfers

Firmenstempel
(alternativ auf offiziellem
Briefbogen ausdrucken)

Vertraulichkeit der Angaben: Das Testat ist vertraulich und wird nicht nach Außen gegeben, sondern verbleibt ausschließlich intern bei der Geschäftsführerin Simone Fojut!

*** Definition:**

Umsatz bezeichnet den Erlös für die angebotenen Dienstleistungen (Call Center-spezifische Aktivitäten) und entspricht den Umsatzerlösen ohne Mehrwertsteuer.

Fragebogen zum Ranking 2019

- Gerne können Sie die Antworten auch direkt per E-Mail senden an fojut@callcenterprofi.de, die als Teil des redaktionellen Beitrages verwendet werden. Wir informieren Sie vorab über die verwendeten Zitate.

Frage 1:

Was waren für Sie und Ihr Unternehmen die 3 wichtigsten Herausforderungen im Jahr 2018?

Frage 2:

Was waren die 3 wichtigsten oder treibenden Trends in Ihren Kundenprojekten?

Frage 3:

Wie beeinflussen diese Faktoren (Frage 1+2) Ihre aktuelle Strategie?

Frage 4:

Wie beurteilen Sie das aktuelle Geschäftsjahr 2019 in punkto wirtschaftliche Entwicklung für die gesamte Branche und für Ihr Unternehmen?

Frage 5:

Skizzieren Sie bitte kurz Ihre Standortstrategie (Standortvorteile Deutschland, Europa etc.).

Frage 6:

Das Thema Mitarbeiterrekrutierung beschäftigt die Branche nach wie vor sehr stark. Es fällt den Unternehmen schwer, geeignetes Personal zu finden. Mit welchen Maßnahmen versuchen Sie, neue Mitarbeiter zu rekrutieren?

Frage 7:

Wo sehen Sie weitere Herausforderungen für 2020?
Für die Branche? Für Ihr Unternehmen?

Frage 8:

Wie schätzen Sie die Auswirkungen der Digitalisierung auf Ihr Geschäftsmodell ein?