



Zur Bearbeitung

# CallCenterProfi-Ranking

Teilnahmebogen 2021



Teilnahmeschluss: 23. August 2021

Wiesbaden, im April 2021

## *Teilnahme CallCenterProfi-Ranking 2021*

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum 24. 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, mailen Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen bis spätestens 23. August 2021 an die Redaktion CallCenterProfi an [redaktion@callcenterprofi.de](mailto: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  
Siemensstraße 9a  
65205 Wiesbaden

E-Mail: [redaktion@callcenterprofi.de](mailto: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 2020 (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 2020 der Mitarbeiter im Call Center über alle Standorte.*

2. Anzahl der Arbeitsplätze (Seats) im Call Center 2020: .....

*Es gilt der Jahresdurchschnitt 2020 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 2020:.....

*Es gilt der Jahresdurchschnitt 2020.*

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 2020 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).

*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 2020: .....

13. Wo besaß Ihr Unternehmen 2020 Call Center-Standorte? Wie viele operative Mitarbeiter im Call Center arbeiteten am jeweiligen Standort (FTE, Durchschnitt 2020)?

Bitte alle Standorte 2020 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		



Einsendeschluss 23. August 2021

**BESCHEINIGUNG Umsatzerlöse\***

Hiermit bescheinige ich, dass die Firma

.....

im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2020 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 Herausgeberin Simone Fojut!

**\* Definition:**

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