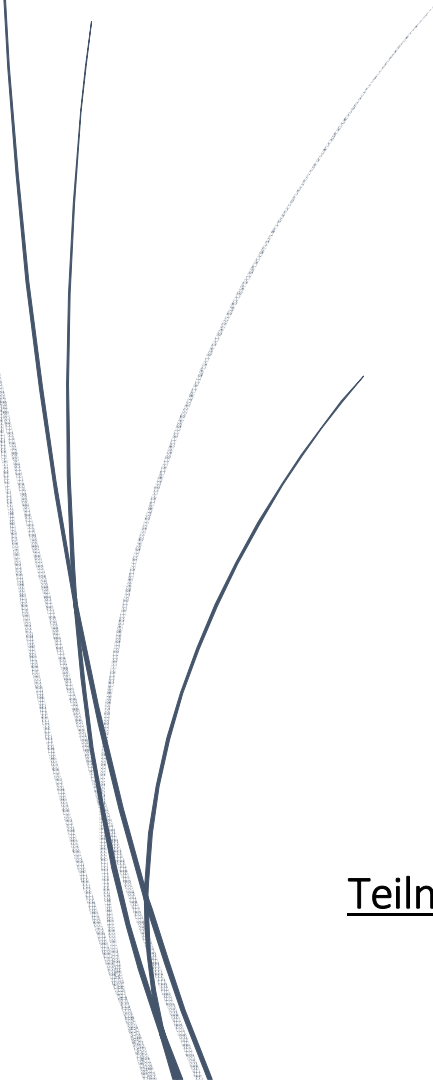




Zur Bearbeitung

CallCenterProfi-Ranking

Teilnahmebogen 2022



Teilnahmeschluss: 01. August 2022

Teilnahme CallCenterProfi-Ranking 2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum 25. 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, sowie erleichtern es Auftraggebern die passenden Dienstleister im Markt zu finden.

Seien Sie dabei und nutzen Sie Ihre Präsenz im CallCenterProfi-Ranking 2022. Eine Teilnahme ist kostenlos!

Erhoben werden unterschiedliche Kennzahlen und alle wichtigen KPI's. Ausschlaggebend für die Bewertung des Unternehmens und dessen Platzierung innerhalb unseres Rankings ist der testierte Jahresumsatz aus dem Vorjahr. Die jeweiligen Kennzahlen schlagen sich in weiteren separaten Rankingtabellen – wie zum Beispiel nach Anzahl der Mitarbeiter – nieder.

Wenn auch Ihr Unternehmen in unserem **kostenfreien** CallCenterProfi-Ranking gelistet werden soll, mailen Sie bitte den ausgefüllten Fragebogen bis spätestens **01. August 2022** an die Redaktion CallCenterProfi an redaktion@callcenterprofi.de.

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

Freundliche Grüße aus Wiesbaden

Simone Fojut

Herausgeberin CallCenterProfi

SFO Medien GmbH
Redaktion CallCenterProfi
Siemensstraße 9a
65205 Wiesbaden

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 2021 (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 2021 der Mitarbeiter im Call Center über alle Standorte.

2. Anzahl der **Arbeitsplätze (Seats)** im Call Center 2021:

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2021 der Arbeitsplätze (Seats) über alle Standorte.

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

Ja Nein

Wenn ja: Anzahl der Heimarbeitsplätze (Work@Home) in 2021:

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2021.

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

Führungsspanne:

5. Wie viele **Call Center-Standorte** hatte Ihr Unternehmen 2021?

Anzahl Call Center-Standorte insgesamt 2021:

Anzahl Call Center-Standorte in Deutschland 2021:

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

Gesamtwert 100 %

Sprachbasierte Kundenkontakte: Prozent
(Telefon, Videotelefonie, etc.)

Schriftbasierte Kundenkontakte: Prozent
(E-Mail, Chat, Social Media, etc.)

7. Wie verteilen sich Ihre reinen Telefonkontakte:

Gesamtwert 100 %

Inbound-Kontakte: Prozent Outbound-Kontakte: Prozent

8. Welche Kern-Dienstleistungen bieten Sie im Call Center an?

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Inbound-Calls | <input type="checkbox"/> Outbound-Calls | <input type="checkbox"/> Social Media |
| <input type="checkbox"/> Textchat | <input type="checkbox"/> Videochat | <input type="checkbox"/> Mobile Services/ App's |
| <input type="checkbox"/> BPO | <input type="checkbox"/> E-Mail-Management | <input type="checkbox"/> Consulting |
| <input type="checkbox"/> Fulfillment | <input type="checkbox"/> Lettershop | <input type="checkbox"/> Personaldienstleistung |
| <input type="checkbox"/> Prozess-Steuerung | <input type="checkbox"/> Reklamationsmanagement | <input type="checkbox"/> Training |
| <input type="checkbox"/> | | |
| <input type="checkbox"/> | | |

9. In welchen Branchen ist das Call Center aktiv?

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Assistance | <input type="checkbox"/> Automotive | <input type="checkbox"/> Bauindustrie |
| <input type="checkbox"/> DRTV/ Teleshopping | <input type="checkbox"/> Energieversorger | <input type="checkbox"/> Finanzdienstleistungen |
| <input type="checkbox"/> Versicherung | <input type="checkbox"/> Groß- und Einzelhandel | <input type="checkbox"/> Help Desk/Service Desk |
| <input type="checkbox"/> Industrie | <input type="checkbox"/> Inkasso | <input type="checkbox"/> IT/Telekommunikation |
| <input type="checkbox"/> Medien und Verlage | <input type="checkbox"/> Maschinenbau | <input type="checkbox"/> Öffentliche Hand |
| <input type="checkbox"/> Pharma/Health Care | <input type="checkbox"/> Reise/Touristik | <input type="checkbox"/> Transport/Logistik |
| <input type="checkbox"/> Versandhandel/
E-Commerce | <input type="checkbox"/> Markt-/ Meinungsforschung | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

10. Umsatz* des Geschäftsbereichs Call Center 2021 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 7) oder des Geschäftsberichts.

11. Ist Ihr Call Center **inhabergeführt**?

- Ja Nein

12. 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**

13. Ist Ihr Call Center **zertifiziert**? Ja Nein

Wenn ja, Name der Zertifizierung (en):

-
-

14. Bilden Sie aus? (**Ausbildung** Kaufleute/ Servicekräfte für Dialogmarketing):

- Ja Nein

Wenn ja, wie viele Ausbildungsplätze in 2021:

15. Ist Ihr Call Center in einem **Verband** organisiert/ Mitglied?

- Ja Nein

Wenn ja, Name Verband/ Verbände:

-
-
-

Einsendeschluss 01. August 2022

BESCHEINIGUNG Umsatzerlöse*

Hiermit bescheinige ich, dass die Firma

.....

im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 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.

*** Definition:**

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