

Zur Bearbeitung

CallCenterProfi-Ranking

Teilnahmebogen 2024

Teilnahmeschluss: 02. September 2024

Teilnahme CallCenterProfi-Ranking 2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum 27. 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 2024. 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 **02. September 2024** an redaktion@callcenterprofi.de.

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

Freundliche Grüße aus Wiesbaden

Simone Fojut

Herausgeberin CallCenterProfi

Firma: *Bitte beachten Sie die korrekte Firmierung (s.u.)	
Ansprechpartner: (lediglich für Rückfragen der Redaktion)	
Straße:	
PLZ, Ort:	
Telefon:	
E-Mail:	

***Bitte kreuzen Sie hier die genaue Firmierung für Ihre Umsatzzahlen an!**

Die gemeldeten Umsatzzahlen sind für

- Deutschland
- D-A-CH
- Europa
- Weltweit

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen:

1. Anzahl **operativer Mitarbeiter** im Call Center 2023 (FTE):

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

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2023 der Mitarbeiter im Call Center über alle Standorte.

2. Anzahl der **Arbeitsplätze (Seats)** im Call Center 2023:

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2023 der Arbeitsplätze (Seats) über alle Standorte.

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

Ja Nein

Wenn ja: Anzahl der Heim Arbeitsplätze (Work@Home) in 2023:

Es gilt der Jahresdurchschnitt 2023.

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

Führungsspanne:

5. Wie viele **Call Center-Standorte** hatte Ihr Unternehmen 2023?

Anzahl Call Center-Standorte insgesamt 2023:

Anzahl Call Center-Standorte in Deutschland 2023:

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?**

- Inbound-Calls Outbound-Calls Social Media
- Textchat Videochat Mobile Services/ App's
- BPO E-Mail-Management Consulting
- Fulfillment Lettershop Personaldienstleistung
- Prozess-Steuerung Reklamationsmanagement Training
- Künstliche Intelligenz
-
-

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 2023 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. Bilden Sie aus? (**Ausbildung** Kaufleute/ Servicekräfte für Dialogmarketing):

- Ja Nein

Wenn ja, wie viele Ausbildungsplätze in 2023:

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

- Ja Nein

Wenn ja, Name Verband/ Verbände:

Einsendeschluss 02. September 2024

BESCHEINIGUNG Umsatzerlöse*

Hiermit bescheinige ich, dass die Firma

.....
im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2023 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.