

## **CallCenter im Saarland**

### **Konsolidierungsprozess verlangsamt sich**

Von Joachim Molz

Bis ins Jahr 2001 galten CallCenter bundesweit als „Jobmaschinen“. Die Unternehmen kamen zeitweilig mit Einstellungen nicht nach und suchten händeringend nach geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Seit Ende 2001 gibt es jedoch, wie in den meisten anderen Branchen, auch im CallCenter Bereich einen starken Konsolidierungstrend. Hoher Kostendruck, Auftragseinbrüche (vor allem bei Agenturen) und die Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland (Offshore) führten und führen auch hier zu Arbeitsplatzverlusten. Seit Ende 2003 scheint sich dieser Trend zu verlangsamen. Die Unternehmen haben ihre Prozesse optimiert und können ihr vorhandenes Personal auslasten. Nach Angaben des CallCenter Forums e.V. liegt die Beschäftigtenzahl in deutschen CallCentern bei derzeit zwischen 280.000 und 320.000 Beschäftigten.

### **Die CallCenter – Branche im Saarland**

Im Saarland siedelten seit 1998 rund 30 CallCenter an, die zurzeit über 3.000 Beschäftigte zählen. Dabei handelt es sich überwiegend um CallCenter, die für eigene Produkte bzw. Dienstleistungen, Kundenservices, Reklamationen etc. ihrer Stammhäuser tätig sind (im Gegensatz zu Agenturen). Das hat den Vorteil der weitgehenden Unabhängigkeit von externen Auftraggebern. Zwar gab es auch im Saarland in den vergangenen Jahren CallCenter Schließungen (z. B. K&P, Carrier 1 und Carrier 24) sowie für 2004 die bedauerlichen Entscheidungen sowohl von debitel, als auch der Deutschen Bahn ihre CallCenter aufzugeben. All dies führt(e) zum Verlust von rund 300 Arbeitsplätzen im Saarland. Statistisch gesehen wurde dieser Verlust jedoch durch einen verstärkten Personalbedarf vor allem der Unternehmen AOL Saarbrücken, Lands´ End Mettlach, Adler Vertriebsgesellschaft Saarbrücken sowie der CosmosDirekt AG, Saarbrücken, weitgehend kompensiert.

Die komplexen und unterschiedlichen Aufgabenstellungen im CallCenter Bereich haben zu einer starken Diversifizierung in CallCenter, ServiceCenter, CustomerCare Center, CustomerInteractive Center, usw. geführt. Stark vereinfacht nach der telefonischen Tätigkeit

der Beschäftigten kann man die CallCenter in In- und Outbound-CallCenter einteilen. Inbound bedeutet dabei, dass die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vom Kunden angerufen werden (reagiert/Beratung, Auskünfte, Service-Hotline, Reklamationshotline, ...), beim Outbound hingegen rufen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Kunden an (agiert/Adressqualifizierung, Umfragen, Vertrieb). Im Saarland geht der Trend von der reinen Inbound-Telefonie verstärkt zur Outbound-Telefonie: Beispiel die Sparda Telefonservice GmbH. Darüber hinaus erkennen Klein- und Mittelbetriebe die Vorzüge von „Telefonkontaktern“ und richten eigene „CallCenter“ mit 10 bis 20 Mitarbeiter(innen) zur Kundenberatung und Vertriebsunterstützung ein (Beispiel elektro direkt GmbH in Ensheim). Einige der saarländischen CallCenter sind in der Lage Zusatzaufträge von Kunden (die einzelne gezielte Telefonaktionen beauftragen wollen) ohne eigenes Telefonpotential abzuwickeln.

Ballungsraum für CallCenter, gemessen an der Mitarbeiterzahl, ist Saarbrücken. Hier angesiedelt sind die CallCenter der Unternehmen AOL GmbH & Co.KG, CosmosDirekt, UKV, Adler Vertriebsgesellschaft, Daimler Chrysler Services Customer Center, SMVG Saarbrücker Media Verkaufsgesellschaft, PLUSCARD Service GmbH, Telcon GmbH, Generalagentur Dieter Brucker KG, PressLabo, Deutsche Telekom, metalvalor, ZWF Digitale Informationstechnologie GmbH, IKK-CallCenter, S-A-R Agentur und Wirtschaftswerbung GmbH & Co., Pro Seniore AG, Elektro Direkt GmbH, Opti-Call, Trend Present GmbH, Optima Gruppe/Alvecon.

In St. Ingbert und Neunkirchen befinden sich die STSG Sparda Telefonservice GmbH und die KoTel AG. Mettlach, Merzig, Saarlouis und Eiweiler sind die Standorte von Lands´ End, kohlfarma, CallCenter des Bundesamtes für Finanzen – Saarlouis, United Calls Gesellschaft für Telemarketing GmbH und arvato direct services Eiweiler GmbH.

### **Saarland: guter Standort für CallCenter**

Aus einer ganzen Reihe von Gründen ist das Saarland ein idealer Standort für CallCenter, die zum Teil nur hier zu finden sind:

Die Nähe zu Frankreich und den Benelux-Staaten eignet sich hervorragend für gemeinsame Aktivitäten in diesen Ländern. Die Lohnkosten liegen weiterhin zehn bis 20 Prozent unter dem Bundesdurchschnitt. Sehr gut qualifizierte Arbeitskräfte mit Bereitschaft zur Schichtarbeit und Überstunden sind vorhanden. Ebenso sind geeignete Immobilien kurzfristig beziehbar. Das Saarland bietet Fördermöglichkeiten bei Neuansiedlung ebenso

wie bei der Mitarbeiter-qualifizierung. Aufgrund der „kurzen Wege“ und der guten Zusammenarbeit der Institutionen im Saarland, kann die Zeitdauer von den ersten Ansiedlungsverhandlungen bis zur Inbetriebnahme des CallCenters stark verkürzt werden.

### **Saarländische Aktivitäten mit und für CallCenter**

Die IHK Saarland ist führend in der Entwicklung von praxisorientierten Qualifizierungsangeboten für CallCenter Mitarbeiter(innen). So wurden gemeinsam mit der CallCenter Akademie Saarland die Zertifikatsseminare Kundenberater, Kommunikationscoach und CallCenter Trainer entwickelt und bundesweit erfolgreich vermarktet. Die Zertifikatsseminare CallCenter Agent und CallCenter Teamleiter, sowie die IHK-Fortbildungsprüfung zum/zur CallCenter Fachwirt(in) IHK komplettieren die Qualifizierungsmöglichkeiten.

### **CallCenter Akademie Saarland bundesweit führend**

CallCenter können bei der CallCenter Akademie Saarland alle Mitarbeiter-Ebenen von der Basis bis zum Management qualifizieren lassen. Das komplette Angebot der IHK-Abschlüsse wird bundesweit einzig von der Akademie angeboten. Über 1.000 CallCenter Mitarbeiter(innen) aus dem gesamten Bundesgebiet wurden bisher IHK Saarland-zertifiziert. Darüber hinaus entwickelt die Akademie für CallCenter individuelle Konzepte zur Unterstützung bei der Personalplanung, -auswahl, -qualifizierung/-entwicklung und -betreuung/Coaching. Die Qualifizierungen sind jedoch nicht auf CallCenter – Beschäftigte beschränkt. Auch Beschäftigte von Unternehmen mit direkten Kundenkontakt, sei es am Telefon, im Direktverkauf, im Außendienst, der Anmeldung, an Rezeptionen, in Arztpraxen und Krankenhäusern, werden geschult. Dabei kann auf eine breite Themenvielfalt wie z. B. Kommunikation am Telefon, Schreibwerkstatt, Zeit- und Selbstmanagement, Stressworkshops, Fehlzeitenreduktion, Teambildung, u. v. m. zurückgegriffen werden. Weiterhin bereitet die Akademie auf die IHK-Prüfungen „Fremdsprachen im Beruf II und III, bis hin zur Fremdsprachenkorrespondenten-prüfung IHK“ in den Sprachen Englisch und Französisch vor.

### **CallCenter Akademie Saarland qualifiziert für die Bundesagentur für Arbeit**

Die Bundesagentur plant die Einrichtung von insgesamt 52 ServiceCentern mit über 6.000 eigenen Mitarbeiter(innen) bis Ende 2006. Die ersten beiden CallCenter sind bereits eingerichtet. Von Oktober 2004 bis Juli 2005 wird das Service-Center-Management (ab

Teamleiterebene) von der CallCenter Akademie Saarland basisqualifiziert, die Seminare erfolgen bundesweit, in den Schulungszentren bzw. vor Ort in den ServiceCentern der Bundesagentur.

Fördermöglichkeiten für Mitarbeiter(innen) saarländischer Unternehmen:

Das Ministerium für Wirtschaft unterstützt dabei die Qualifizierung im Saarland tätiger Mitarbeiter(innen) über das Förderprogramm LernZielProduktivität. Nähere Informationen erhalten Sie beim: Ministerium für Wirtschaft, Am Stadtgraben 6-8, 66111 Saarbrücken, Ansprechpartner ist Karl Richard Antes, Telefon 0681/501-4141, E-Mail: ref.d6@wirtschaft.saarland.de

IHK-Erfah-Kreis CallCenter

Seit dem Jahr 2001 existiert der IHK-Erfahrungskreis CallCenter. Bei Bedarf treffen sich die Verantwortlichen der saarländischen CallCenter in diesem Erfah-Kreis – unter Regie der IHK - zum Erfahrungsaustausch, auch werden zu bestimmten Themen Arbeitsgruppen eingerichtet. IHK-Ansprechpartner ist dabei Gerd Müller, IHK Saarland, Franz-Josef-Röder-Str. 9, 66119 Saarbrücken, Tel.: 06 81/ 9520-755.

Wichtige Adressen

CallCenter Akademie Saarland GmbH  
Kurt-Schumacher-Str. 28-30  
66130 Saarbrücken  
Telefon: 06 81 6 853 853  
Fax: 06 81 6 853 857  
E-mail: info@CallCenterAkademie-Saar.de

Vereine und Institutionen

CallCenter Forum e.V. (rund 300 Mitgliedsunternehmen)  
DDV Deutscher Direktmarketingverband (rund 800)  
IHK - Erfahrungskreis (Erfah-Kreis) Call Center

Jährliche CallCenter Veranstaltungen und Messen:

CallCenter World in Berlin/Februar 2005

DIMA Direktmarketingmesse in Düsseldorf/September 2005

CallCenter Bildungskonferenz in Saarbrücken am 1. und 2. Juni 2005

Der Autor

Joachim Molz

ist Geschäftsführer der

CallCenter Akademie Saarland GmbH

Joachim.Molz@CallCenterAkademie-Saar.de