

- K u r z a u s w e r t u n g -

IT-Betrieb im Call Center

Eine Studie der *TH Wildau[FH]* und der
Unternehmensberatung **PartnerConsulting** //

September 2010

Ziele und Erhebungszeitraum

Ziel der Studie

Im Rahmen der Studie werden empirische Daten (Kennzahlen) für den IT-Betrieb im Call Center ermittelt. Die Studie gibt Aufschluss, wie der IT-Betrieb organisiert ist, nach welchen Betriebsprozessen gearbeitet wird und welche Bedeutung z. B. Service Level Agreements (SLAs) für Call Center haben. Weiterhin gibt sie Antworten, welche IT-Systeme Call Center derzeit einsetzen und welche Investitionen geplant sind.

Der Begriff „Call Center“ wird in dieser Studie exemplarisch ebenfalls für Contact- oder Communication Center verwendet.

Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde im Zeitraum vom 21.04. bis 30.05.2010 durchgeführt. Per E-Mail wurden 110 Fragebogen verschickt. Hieraus resultiert ein Rücklauf von 19 aussagefähigen Fragebögen. In diesem Jahr wurde den Teilnehmern erstmalig die Möglichkeit eröffnet, den Fragebogen online auszufüllen.

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Allgemeines

Die teilnehmenden Call Center kommen aus unterschiedlichen Branchen. Die meisten Teilnehmer kommen aus den beiden Branchen Finanzen/Versicherungen und EDV/Telekommunikation, sie sind jeweils mit 27,8% vertreten. Sämtliche Teilnehmer der Studie kommen zudem aus Deutschland.

53% der Teilnehmer gaben an, dass sie ein Inhouse-Call Center betreiben und 16 % der Teilnehmer sind Töchter größerer Konzerne. 21% der Teilnehmer sind Dienstleistungs-Call Center.

Zwei Drittel der Teilnehmer sind an einem Standort tätig.

Etwa 12% der Call Center verfügen über mehr als 300 Agentenplätze und 25% über 100 bis 300 Agentenplätze.

60% der Teilnehmer bieten sowohl Inbound-, wie auch Outbound-Services an.

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Ergebnisse

Nachfolgend sind Kernaussagen dargestellt, die sich aus den Ergebnissen dieser Studie ableiten lassen. In der vollständigen Auswertung der Studie sind sämtliche Ergebnisse detailliert und graphisch dargestellt.

Kernaussage 1

Anforderungen der Call Center an die IT-Systeme sind sehr hoch

100% der Teilnehmer gaben an, dass sie hohe bis sehr hohe Anforderungen an die Funktionen ihrer IT-Systeme haben.

Kernaussage 2

Geringe Investitionen in Call Center-Systeme in den vergangenen Jahren

Die Neigung der Teilnehmer in Call Center-Systeme zu investieren war in den vergangenen Jahren gering. Lediglich in VoIP- (Voice over Internet Protocol) und CRM-Systeme (Customer Relationship Management) investierten etwa 15% der Teilnehmer im vergangenen Jahr.

Kernaussage 4

Outsourcing für den IT-Betrieb ist nicht verbreitet

100% der Teilnehmer gaben an, dass der IT-Betrieb durch eine Betriebsorganisation des Unternehmens durchgeführt wird.

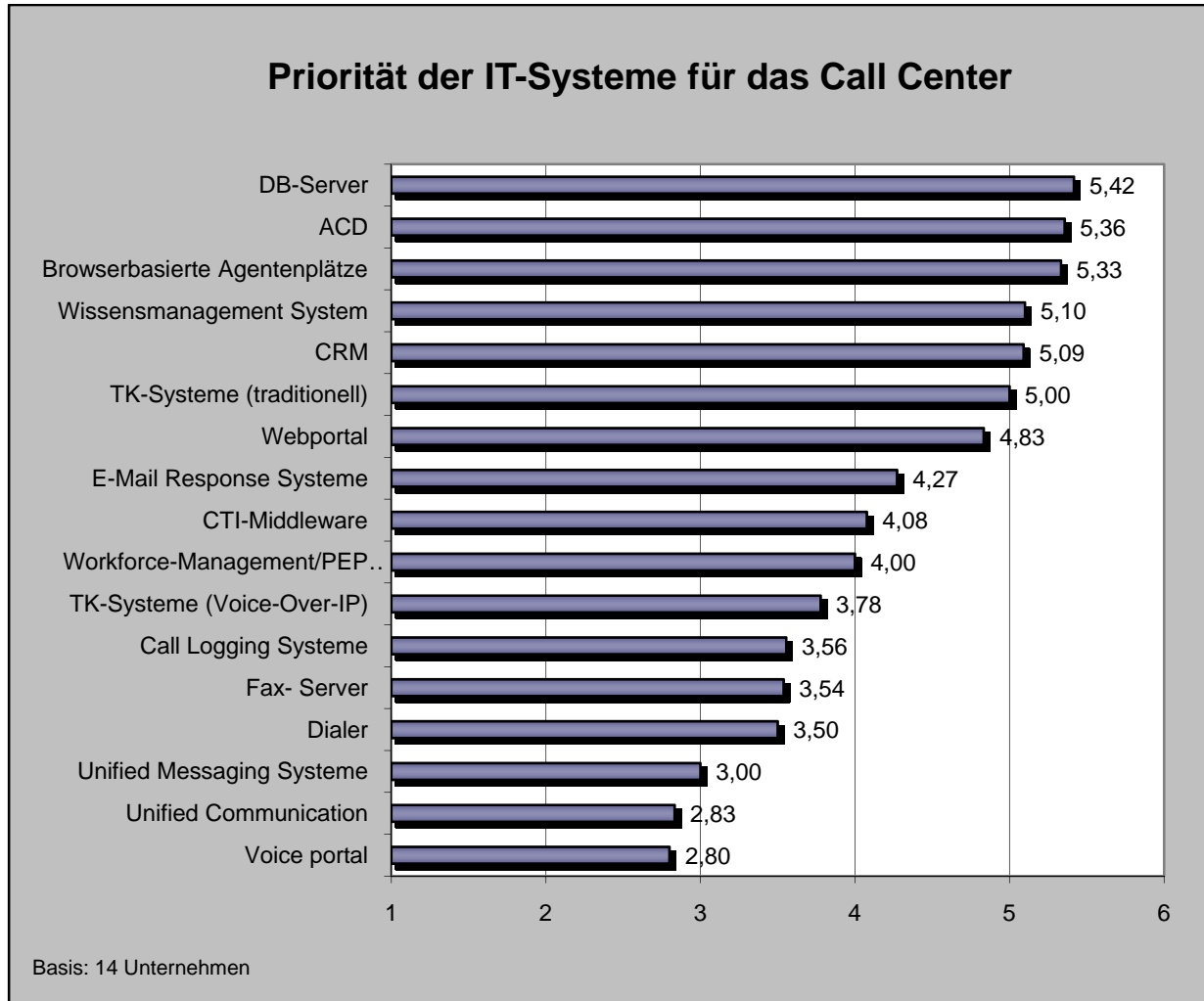
Kernaussage 5

ACD und Datenbank-Server haben die höchste Priorität bei den Call Center-Systemen

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Diese Studie bestätigt das Ergebnis, dass Datenbank-Server und ACD-Systeme die höchsten Prioritäten der Call Center genießen. Siehe hierzu auch die nachfolgende Graphik. Die Prioritäten konnten aus einer Skala von 1 (sehr gering) bis 6 (sehr hoch) ausgewählt werden.

Abbildung 1: Prioritäten der IT-Systeme für das Call Center



Kernaussage 6

Service Level Agreements sind bis zum 2nd Level vereinbart

82% der Befragten gaben an, dass ihre Service Level bis zum 2nd Level Support festgelegt sind. Nur 10% beziehen den 3rd Level Support in die Vereinbarungen mit ein.

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Kernaussage 7

1 bis 2 gravierende Störungen pro Monat sind üblich

Etwa 77% der Teilnehmer gaben an, dass monatlich 1 bis 2 gravierende Störungen bei IT-Systemen üblich wären. Über 7% meinten, dass die Anzahl gravierender Störungen im eigenen Call Center noch höher sei.

Kernaussage 8

Steigende Anforderungen an die IT-Systeme bei sinkenden Kosten erwartet

Über 60% der Teilnehmer erwarten, dass die Anforderungen an die IT-Systeme künftig kräftig steigen. Gleichzeitig erwarten 50%, dass die Kosten für die Betriebsorganisationen leicht bis erheblich sinken.

Kernaussage 9

Gegensätzliche Meinungen zu VoIP im Call Center

Während 75% der Teilnehmer der Meinung sind, dass VoIP die Flexibilität erhöht, gehen 58% von ihnen davon aus, dass VoIP für den IT-Betrieb eher zu Problemen führt.

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Ausblick auf die vollständige Auswertung der Studie

Mit dieser Kurzauswertung wird ein kurzer Überblick über die Ergebnisse der Studie „Call Center-IT-Betrieb“ gegeben. Die vollständige Auswertung der Studie gibt auf 71 Seiten mit 54 Graphiken Informationen über

- detaillierte Angaben der beteiligten Call Center-Organisationen,
- Art und Ausstattung mit Systemen,
- die Betriebsorganisation und -prozesse,
- Service-Level Agreements,
- erwarteten Entwicklungen,
- IT-Betriebskosten,
- Investitionsvorhaben.

-Kurzauswertung- IT-Betrieb im Call Center

Kontakt Daten

Verantwortlich für die Kurzauswertung

Prof. Dr. Günter-Ulrich Tolkiehn

TH Wildau [FH]

Enrico Ruhle (Student)

TH Wildau [FH]

Dipl.-Ing. Michael Mackerodt

Partner Consulting //

Bestelladresse für die Studie

Partner Consulting // GmbH

Himmelstraße 9

22999 Hamburg

Fon: 040/414641-90

Fax: 040/414641-12

E-Mail: m.mackerodt@partnerconsulting.de

Rechtliche Vorbehalte und Haftung

Alle Rechte am Inhalt der Auswertung liegen bei der Unternehmensberatung **Partner Consulting** // **GmbH**. Vervielfältigung, Nachdruck, auch auszugsweise, und Weitergabe an Dritte ist nur mit schriftlichem Einverständnis gestattet.

Die enthaltenen Daten wurden gewissenhaft, und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für die Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden.