

# Call Center Standort

## Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg

### Call Center Erhebung 2010

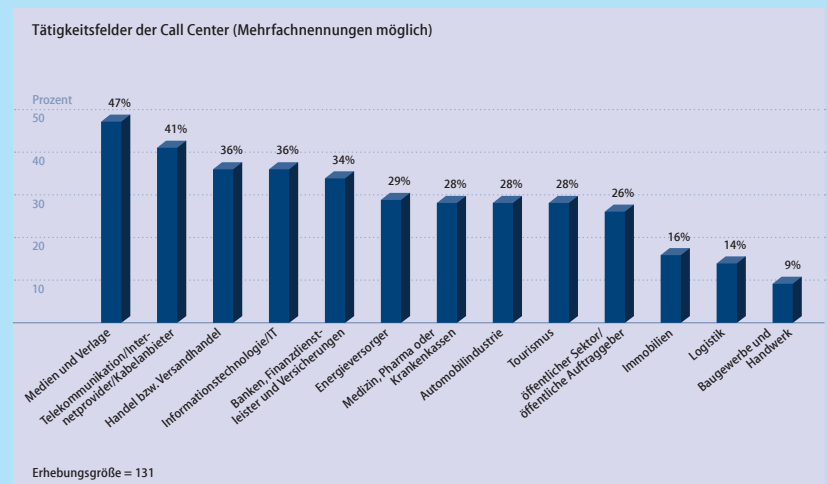
Im Rahmen der Profilierung und Positionierung der Call Center Branche zu einem strategischen Wachstumscluster der Hauptstadtregion erheben die beiden Wirtschaftsförderungsgesellschaften Berlin Partner GmbH und ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH regelmäßig branchenbezogene Daten. Die wichtigsten Ergebnisse aus der aktuellen Erhebung sind hier für Sie zusammengefasst.



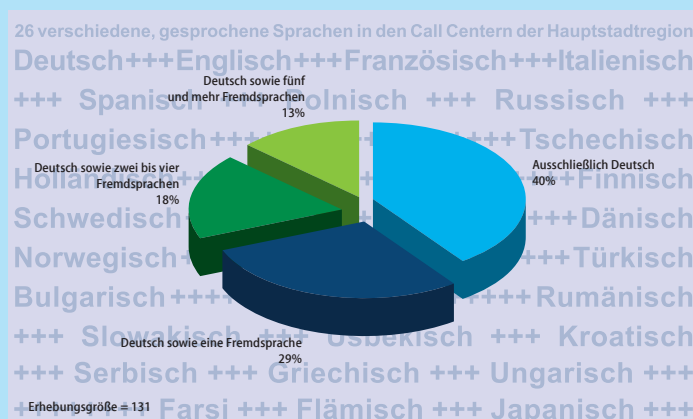
#### Call Center Region

Mit mehr als 240 Call Centern und 25.000 Beschäftigten gehört die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg zu den führenden Call Center Standorten in Europa. 44% der ansässigen Call Center arbeiten als Call Center Agenturen, 29% als Inhouse Call Center und 26% als Inhouse Call Center mit externen Kundenaufträgen.

#### Branchenstruktur



#### Fremdsprachenkompetenz



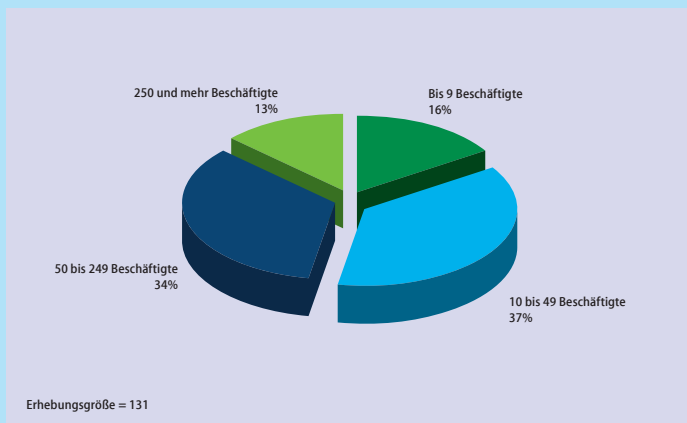
#### Tätigkeitsschwerpunkte

Call Center sind schwerpunktmäßig tätig in den Bereichen:

- Kundenservice und -betreuung
- Beschwerdemanagement
- Auskunft und Produktinformation
- Bestellannahme und Auftragsabwicklung
- Verkauf/Neukundenakquisition
- technische Unterstützung bzw. Supportservice

# Call Center Erhebung 2010 in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg

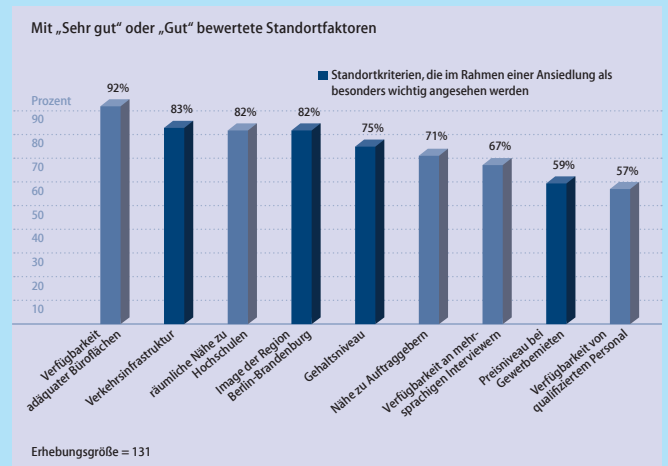
## Call Center nach Unternehmensgröße



## Beschäftigte

- Arbeitsplatzfaktor 1,3
- 70% der Beschäftigten sind Frauen
- Mitarbeiterfluktuation in den letzten 12 Monaten: unter 5% bei mehr als der Hälfte der Call Center

## Standortfaktoren



92% der Call Center in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg würden sich erneut für diesen Standort entscheiden.



**Inhalt der Studie** +++ Call Center Standorte +++ Zahlen und Fakten +++ Highlights +++ Art der Call Center +++ Tätigkeitsbereiche +++ Geschäftsfelder +++ Beschäftigte nach Branchen +++ Fremdsprachenkompetenz +++ Servicemärkte +++ Standortfaktoren +++ Call Center und Beschäftigte nach Unternehmensgröße +++ Beschäftigtenstruktur +++ Call Center Entwicklung +++

Fordern Sie die komplette Studie als PDF-Datei bei Ihren Ansprechpartnern in der Region an:

### Ansprechpartnerinnen bei Berlin Partner:

**Justina Siegmund-Born**  
Tel +49 30 39980-223 | Fax -239  
justina.siegmund-born@berlin-partner.de

**Birgit Plein**  
Tel +49 30 39980-249 | Fax -239  
birgit.plein@berlin-partner.de



Berlin Partner GmbH  
Ludwig Erhard Haus | Fasanenstraße 85 | 10623 Berlin  
[www.berlin-partner.de](http://www.berlin-partner.de)

### Ansprechpartner bei der ZAB:

**Stephan Worch**  
Tel +49 331 660-3109 | Fax -3144  
stephan.worch@zab-brandenburg.de

**Rainer Bohnert**  
Tel +49 331 660-3163 | Fax -3144  
rainer.bohnert@zab-brandenburg.de



ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH  
Steinstraße 104-106 | 14480 Potsdam  
[www.zab-brandenburg.de](http://www.zab-brandenburg.de)