

Die Globalisierung der Servicewelt

Kolumne _ Thomas Kloibhofer

Am 21. Februar schloss die Kongressmesse CallCenterWorld mit einem Besucherrekord von 7.200 Gästen und einer von 230 Ausstellern ausgebuchten Fachmesse. Die Branche befindet sich im Höhenflug und die gute Stimmung wirkte ansteckend. Rückblickend haben die Branchen-Pioniere seit der ersten CallCenterWorld vor 10 Jahren viel erreicht: Waren vor 10 Jahren rund 10 Prozent des Call Center Volumens ausgelagert, so werden heute bereits rund 50 Prozent der Call Center Aktivitäten in der DACH Region von Dienstleistern wahrgenommen. Für die kommenden 10 Jahre bedeutet dies, dass im Jahr 2018 bereits 90 Prozent des Call-Center-Volumens ausgelagert werden.

Ganz wertfrei betrachtet: Das Outsourcing-Volumen wird steigen. Aber: Es wird nicht in der DACH-Region bleiben. 50 Prozent der Call-Center-Arbeitsplätze werden bis zum Jahr 2018 aus der DACH Region verschwinden. Drei Hauptgründe sind für diese Entwicklung verantwortlich: Erstens nimmt die Bedeutung der Sprache ab. Die Akzeptanz gegenüber Akzenten, Dialekten und Soziolekten nimmt zu. Kompetenz, Geschwindigkeit und Freundlichkeit überzeugen Kunden mehr als akzentfreies Deutsch. Zweitens steigt der Kostendruck. Ich bezweifle stark, dass hier eine Trendumkehr stattfinden wird. Im Gegenteil: Der Kostendruck auf die Auftraggeber wird weiter zunehmen. Dieser Druck wird direkt auf die Service-Partner übertragen, was zur Folge hat, dass Near- und Offshoring Konzepte weit gründlicher als in der Vergangenheit geprüft und auch realisiert werden. Und drittens tragen die Professionalisierung von Voice-Applikationen sowie die fortschreitende Automatisierung dazu bei, dass die Akzeptanz auf Anruferseite immer größer wird. Dieser Trend wird dazu führen,

dass im Jahr 2018 ausschließlich qualitativ hochwertige und anspruchsvolle individuelle Dienstleistungen in der DACH-Region serviert werden. Einfache Services werden offshore bearbeitet, standardisierte Auskünfte technisch abgewickelt. Offshore übrigens deshalb, weil im Nearshoring-Segment à la longue aufgrund steigender Löhne und der hohen Fluktuation deutschsprachiger Call Center Agents kaum noch Kostenvorteile zu generieren sind. Unsere Nearshoring-Ziele haben Konkurrenz aus dem asiatischen Raum, insbesondere aus China und Indien, bekommen. Zur Verdeutlichung: In der DACH-Region sind aktuell 450.000 Call Center Agents beschäftigt. Allein in Indien absolvieren jährlich 200.000 Studenten eine deutschsprachige Ausbildung.

»IM JAHR 2018 WERDEN AUSSCHLIESSLICH QUALITATIV HOCHWERTIGE UND ANSPRUCHSVOLLE INDIVIDUELLE CALL-CENTER-DIENSTLEISTUNGEN IN DER DACH-REGION WAHNGENOMMEN«

Dass diese Themen nicht neu sind, sondern lediglich ungenügend offen ausgesprochen wurden, zeigt die Entwicklung der Top Player der Call Center Branche: Vor 10 Jahren haben ausschließlich nationale Unternehmen das Ranking in der DACH-Region angeführt. Heute sind von allen Top-5-Playern aus Deutschland, Österreich und der Schweiz zusammen 14 international tätig. Ich gehe davon aus, dass im Jahr 2018 die Branchen-Leader globale Unternehmen sein werden. Ich sehe diese Entwicklung als Chance, nicht als Schicksal. Denn aus heutiger Sicht scheinen diese Entwicklungen zwar dem Zeitgeist zu entsprechen. Wie uns die Geschichte aber immer wieder gezeigt hat, ändern sich Trends und Strömungen, je mehr eine Gesellschaft lernt. Ich bin davon überzeugt, dass mit den richtigen wirtschafts- und ausbildungspolitischen Entscheidungen die DACH-Region weiterhin ein attraktiver Call-Center-Standort und die Branche weiterhin ein bedeutender Arbeitgeber in Deutschland, Österreich und der Schweiz bleiben wird. ·1

AUTOR

Mag. Thomas Kloibhofer

ist Vorstand, Gründer und Eigentümer des Competence Call Centers. Der 41-Jährige ist Autor des Managementbuches »Die Call Strategie. Erfolg durch interpersonale Kommunikation«.

→ www.yourccc.com



→ Ist es vorstellbar, dass bis 2018 bestimmte Aufgaben im Kundenservice nach Indien verlagert werden? Sagen Sie uns Ihre Meinung: kolumne@acquisa.de