



Sozio-ökonomische Entwicklung der Call- und Service-Center

Vorläufige Ergebnisse einer Studie
im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung
„Call- und Service-Center im Wandel“

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Werkstattgespräch „Call- und Service-Center im Wandel“ –
23. Januar 2017

- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick**
- (2) 4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 - 1. CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab**
 - 2. Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus**
 - 3. Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen**
 - 4. Großes Mitgliederpotenzial für ver.di**

- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick**
- (2) 4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 - 1.** CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab
 - 2.** Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus
 - 3.** Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen
 - 4.** Großes Mitgliederpotenzial für ver.di

Call- und Service-Center – ein Überblick: Untersuchungsgegenstand

- ➔ Widersprüchliche Angaben zu der Anzahl von Beschäftigten und Unternehmen führt zu einer schwierigen Untersuchungssituation
 - ➔ Zahl der Beschäftigten je nach Studie zwischen 300.000 und 500.000
- ➔ Eigenständige Call- und Service-Center werden in der Wirtschaftsgruppe 82.2 geführt
 - ➔ 121.500 Beschäftigte in rund 1.370 Unternehmen
- ➔ Konzern- oder unternehmenseigene Call- und Service-Center können quantitativ nur schwer analysiert werden
 - ➔ Zählen zu den Branchen der (Mutter-)Unternehmen
- ➔ Die Berufsgruppe Dialogmarketing (KldB 9212) stellt die Mehrheit der Beschäftigten in Call- und Service-Centern
 - ➔ 157.663 Beschäftigte in allen Wirtschaftsbranche (57 % in WZ 82.2)

Call- und Service-Center – ein Überblick: Die Branche



- ➔ Die Branche der Call- und Service-Center (WZ 82.2; 2014):
 - ➔ 1.370 Unternehmen
 - ➔ 121.500 Beschäftigte
 - ➔ 6 Milliarden Euro Umsatz

 - ➔ 118 Großunternehmen
 - ➔ 93.466 Beschäftigte
 - ➔ 4,5 Milliarden Euro Umsatz

- ➔ Die Beschäftigten der Branche (WZ 82.2)
 - ➔ 80,3 % Fachkräfte
 - ➔ 41,3 % Männer
 - ➔ 1.101 Auszubildende
 - ➔ ca. 70 % Beschäftigte der Berufsgruppe Dialogmarketing

Call- und Service-Center – ein Überblick: Die Beschäftigten

Dialogmarketing

154.663 Beschäftigte
über alle Branchen der
deutschen Wirtschaft

57 % der Beschäftigten
arbeiten im WZ 82.2
Call-Center



Drei Fünftel der
Beschäftigten
sind Frauen

40,8 % der
Beschäftigten
arbeiten Teilzeit

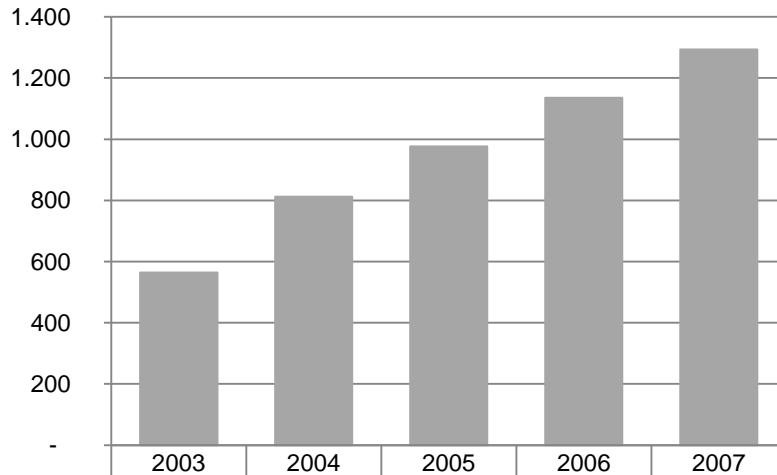
Das Medianentgelt
(Vollzeit) beträgt
1.829 EUR

6.388 Beschäftigte
(4,1 %) sind
geringfügig entlohnt

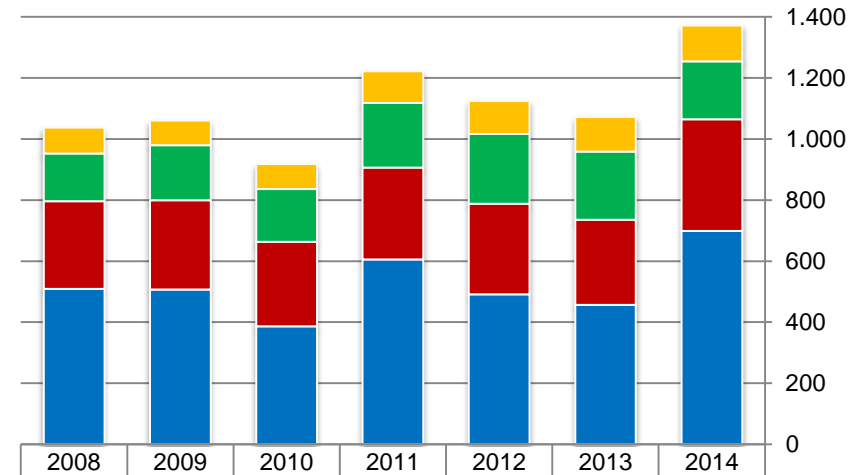
- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick**
- (2) 4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 - 1. CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab**
 - 2. Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus**
 - 3. Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen**
 - 4. Großes Mitgliederpotenzial für ver.di**

CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab

Anzahl der Unternehmen (WZ 82.2)
2003 bis 2007



Anzahl der Unternehmen (WZ 82.2)
2008 bis 2014, nach Zahl tätiger Personen

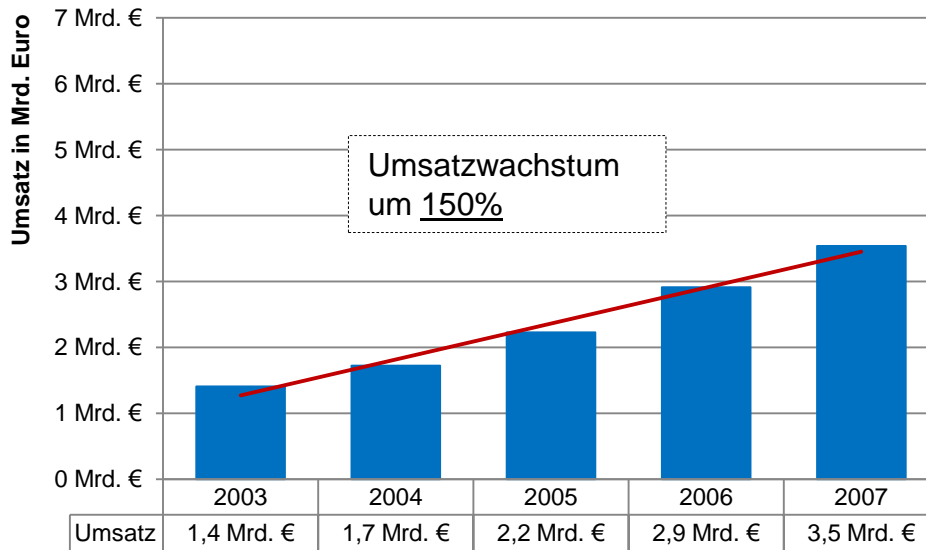


■ mehr als 250	85	80	82	104	108	113	118
■ 50 bis 249	156	181	173	212	228	224	190
■ 10 bis 49	287	292	277	301	297	278	365
■ unter 10	509	507	386	605	491	457	699

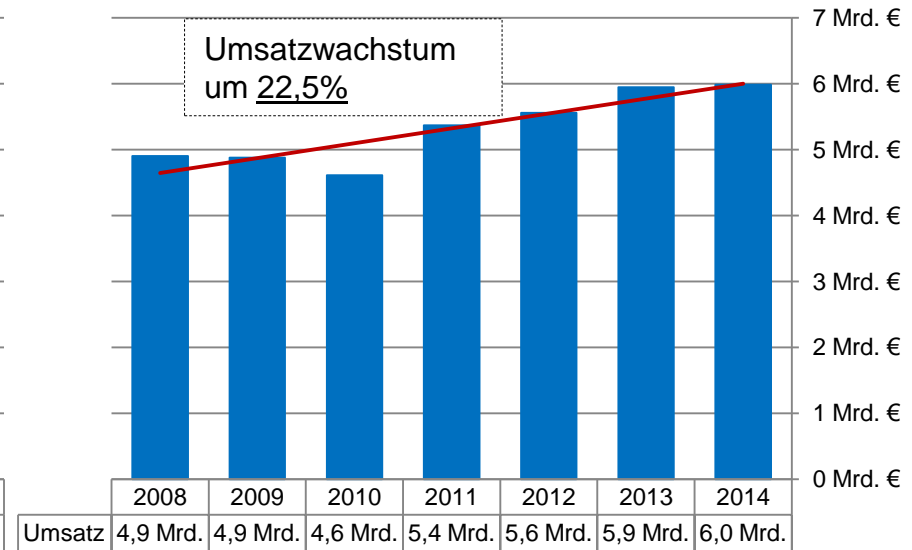
- ➔ Nach der Boom-Phase der 1990er/2000er Jahre folgen seit der Krise 2008/2009 kurze, teils saisonale Schwankungen
- ➔ Anteil der Groß- und mittleren Unternehmen nimmt langsam aber stetig zu
- ➔ Die Schwankungen bei den Kleinst- u. Kleinunternehmen sind teilweise sehr groß

CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab

Branchen-Umsatz (WZ 82.2)
in Milliarden Euro, 2003 bis 2007



Branchen-Umsatz (WZ 82.2)
in Milliarden Euro, 2008 bis 2014



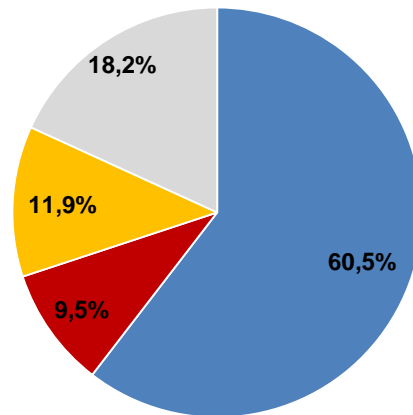
- ➔ Boom-Phase 2003 bis 2007 sorgt für massives Wachstum des Branchenumsatzes
- ➔ Durchschnittlicher Umsatz pro Unternehmen (ab 10 Personen) sank zwischen 2008 und 2014 um 5,4 %

- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick
- (2) **4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 - 1. CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab
 - 2. **Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus**
 - 3. Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen
 - 4. Großes Mitgliederpotenzial für ver.di

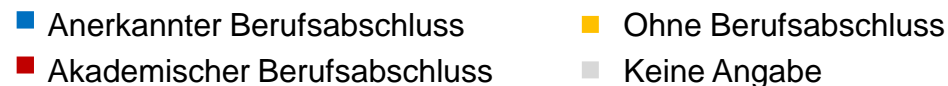
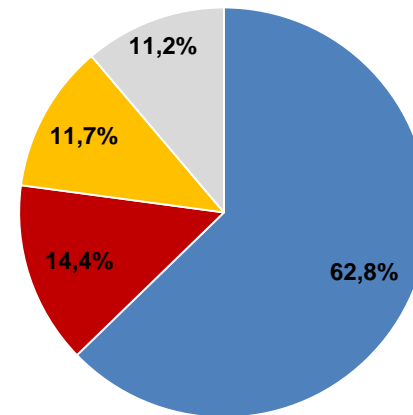
CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus

Qualifikationsstrukturen: Berufsabschluss (WZ 82.2)

Call- und Servicecenter-Branche



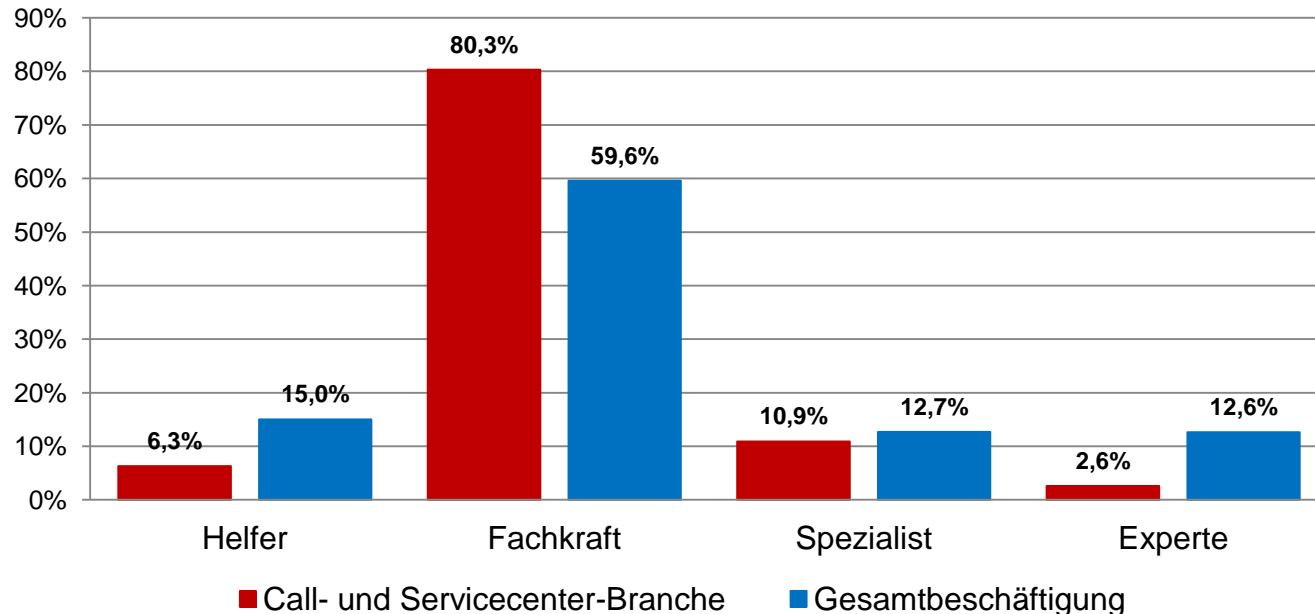
Gesamtbeschäftigung



- ➔ Zwei Drittel der CSC-Beschäftigten besitzt einen anerkannten Berufsabschluss
- ➔ 11,9 % der CSC-Beschäftigten kann keinen Berufsabschluss vorweisen
- ➔ Knapp jeder Zehnte hat einen akademischen Abschluss

CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus

Anforderungsniveau (WZ 82.2)
CSC-Branche im Vergleich zur Gesamtbeschäftigung, 2015

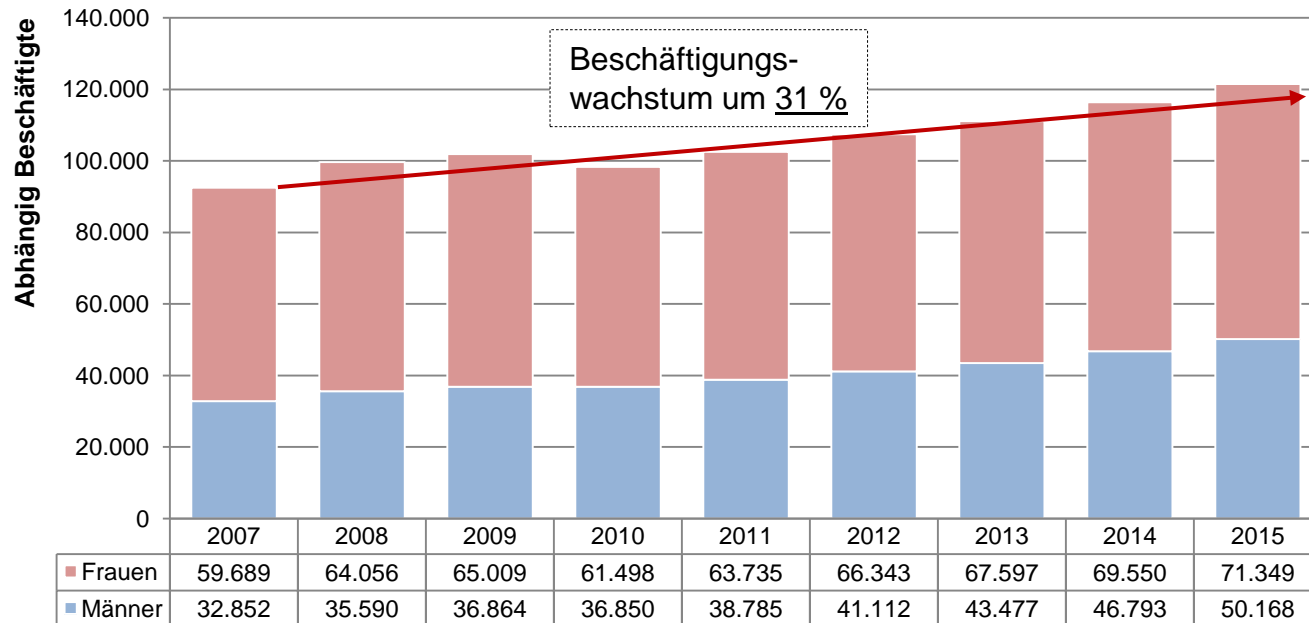


- ➔ 80 % der CSC-Beschäftigten üben Tätigkeiten aus, die eine mindestens zwei- bzw. dreijährige Berufsausbildung oder entsprechende Berufserfahrung erfordert
- ➔ Nur 6,3 % der CSC-Beschäftigten erledigt Hilfsarbeiten
- ➔ 13,5% der CSC-Beschäftigten üben Tätigkeiten aus, für die ein Spezialisten- oder Expertenwissen nötig ist

- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick
- (2) **4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 1. CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab
 2. Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus
 3. **Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen**
 4. Großes Mitgliederpotenzial für ver.di

Beschäftigung im WZ 82.2 – Call Center

Abhängig Beschäftigte (WZ 82.2)
getrennt nach Geschlecht, 2007 bis 2015



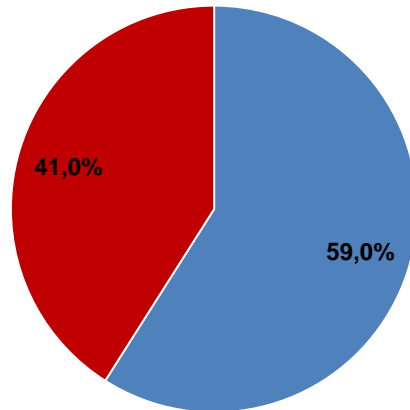
Quelle: Bundesagentur für Arbeit 2016

- ➔ Beschäftigung in der CSC-Branche wächst seit 2007 kontinuierlich und betrug in 2015 insgesamt 121.517 Beschäftigte
- ➔ Konjunkturbedingt sank die Zahl der Beschäftigten in 2010 erstmals seit Jahren
- ➔ Frauenanteil lag zuletzt bei 58,7 %, ging vor allem durch den starken Zuwachs männlicher Beschäftigter (52,7%) kontinuierlich zurück

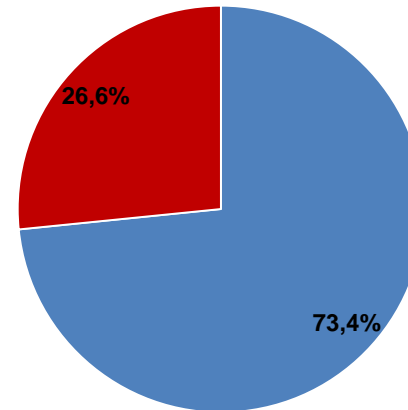
Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen

Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigung 2015 (WZ 82.2)

Call- und Servicecenter-Branche



Gesamtbeschäftigung

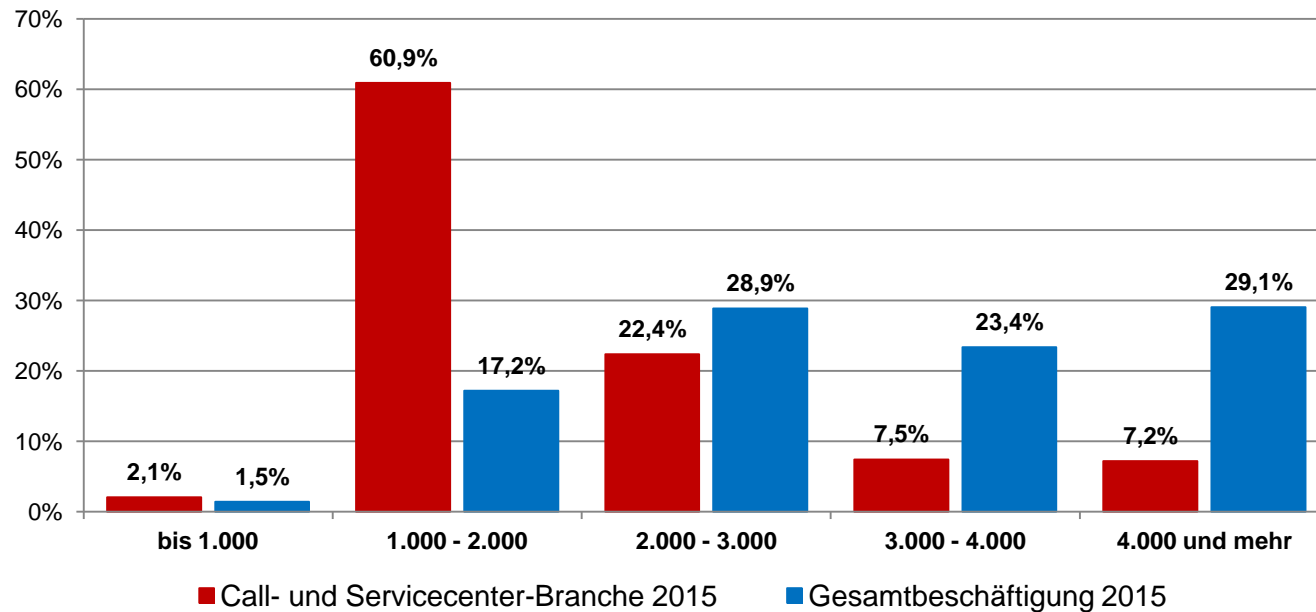


■ Vollzeit-Beschäftigte
■ Teilzeit-Beschäftigte

- ➔ Zwei Fünftel der Beschäftigten in der CSC-Branche arbeitet in Teilzeit;
- ➔ Unter allen Beschäftigten in Deutschland beträgt der Anteil derjenigen, die in Teilzeit arbeiten lediglich 26,6%.

Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen

Monatliches Bruttoarbeitsentgelt (WZ 82.2)
CSC-Branche im Vergleich zur Gesamtbeschäftigung, 2015

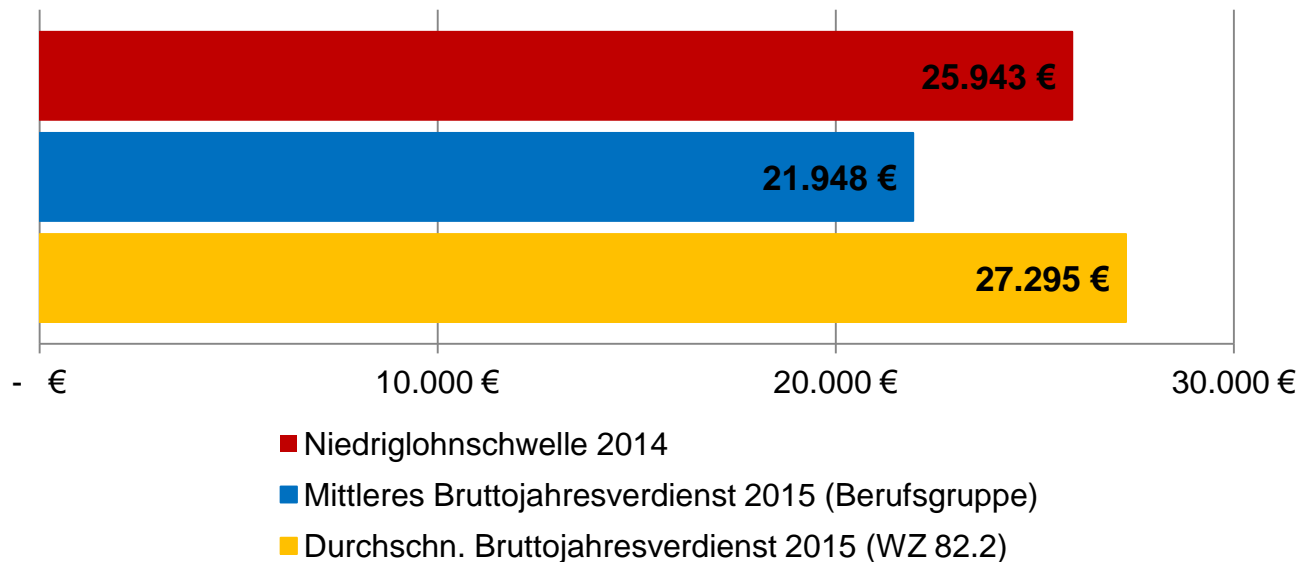


Quelle: Bundesagentur für Arbeit 2016,
Statistisches Bundesamt 2016

- ➔ Knapp zwei Drittel der Vollzeit-Beschäftigten in der CSC-Branche verdient monatlich unter 2.000 Euro brutto
- ➔ In 2008 erhielten 10 % der Beschäftigten (WZ 82.2) Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitslose (Dt. Bundestag 2011); Bis 2014 reduzierte sich der Anteil auf 5,5 % (Dt. Bundestag 2015)

Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen

Bruttoverdienste im Call- und Service-Center im Vergleich
Niedriglohnschwelle, Mittleres Bruttoverdienst und durchschnittliches Bruttoverdienst für Vollzeitbeschäftigte



Quelle: Bundesagentur für Arbeit 2016, Statistisches Bundesamt 2016

- ➔ Beschäftigte der BG Dialogmarketing liegen mit ihrem mittleren Bruttojahresverdienst um 4.000 EUR unterhalb der Niedriglohnschwelle
- ➔ In 2014 beantragte jeder 20. Beschäftigte (5,5 %) Leistungen aus der Grundsicherung für Arbeitslose (2008: 10 %); Die CSC-Branche erhielt zwischen 2004 und 2014 insgesamt 109,2 Mio. EUR Fördermittel von Bund und Länder (Dt. BT 2015)

Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen

Gesundheitliche Belastungen (BG Dialogmarketing)

- ➔ Beschäftigte kamen in 2015 auf durchschnittlich 26,26 Fehltage pro Kopf (Bundesdurchschnitt: 15,43)
In 2010 waren es noch 23,26 Fehltage pro Kopf (Bund: 12,3)
- ➔ Höchste Betroffenenrate von Depressionserkrankungen;
3,7 % der Beschäftigten war 2013 aufgrund einer Depressionserkrankung arbeitsunfähig (TK 2015)
- ➔ Die Arbeitsbedingungen in CSC weisen vergleichsweise sehr niedrige Handlungs- und Zeitspielräume aus (Dt. Bundestag 2015)
- ➔ CSC-Beschäftigte sind einer Kombination von Arbeitsbedingungen ausgesetzt, die zu einer Reihe von Gesundheitsproblemen führen
 - ➔ Hohes Arbeitstempo
 - ➔ Hohe Aufmerksamkeits- und emotionale Anforderungen
 - ➔ Störender Lärm im Großraumbüro
 - ➔ Emotionale Dissonanz

- (1) Call- und Service-Center – ein Überblick
- (2) **4 Thesen zu Call- und Service-Centern (CSC)**
 1. CSC-Branche hat sich etabliert, Wachstum schwächt sich ab
 2. Qualifizierte CSC-Beschäftigte üben fachlich anspruchsvolle Tätigkeiten aus
 3. Atypische und prekäre Beschäftigung und schlechte Arbeitsbedingungen
 4. **Großes Mitgliederpotenzial für ver.di**


Großes Mitgliederpotenzial für ver.di



- ➔ Die Zahl der Beschäftigten in Großunternehmen (> 250 tätige Personen) betrug in 2014 insgesamt 93.466
 - ➔ Aufbau und Schulung von Betriebsratsgremien
- ➔ Die Arbeitsbedingungen (Entgelt, Beschäftigungsumfang, Schichtarbeit, Gesundheitsförderung) sind verbesserungswürdig
- ➔ Die Anforderungen an die Beschäftigten steigen und damit steigt auch der Anspruch der Beschäftigten an ihre Arbeitsbedingungen
- ➔ ABER: Es bestehen v.a. strukturelle Restriktionen, wie die Beschäftigungsformen, die Fluktuation, die regionale Verteilung und die gewerkschaftsinterne Kapazitäten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Mario Daum
Input Consulting gGmbH
Theodor-Heuss-Straße 2
70174 Stuttgart

 (0711) 262 40 80

 daum@input-consulting.com

 www.input-consulting.com