



Georg Mack,
Präsident,
call-center-forum.at und
Call-Center-Consultant



Ferdi Akdag,
Vize-Präsident,
call-center-forum.at und
Call-Center-Betreiber

Georg Mack, Präsident und Ferdi Akdag, Vizepräsident des call-center-forum.at analysieren die Offshoring-Trends in Österreich:

CCJ: Gibt es in der Österreichischen Call-Center-Branche den Trend zur Abwanderung in Niedriglohnländer?

Mack: Nicht in dem Maße, wie das in anderen europäischen Ländern der Fall ist. Zum einen brauchen Call Center eine kritische Größe, damit sich sein Abzug aus Österreich rentiert. Diese haben hier zu Lande nur wenige. Zum anderen haben wir eine hohe Zahl an Betreibern, die Branchen- und Nischenspezialisten mit viel Know-how sind. Wissen ist ein effektiver Schutz gegen Abwanderung.

Akdag: Derzeit bemerke ich in Österreich noch keinen derartigen Trend. Offshoring ist im englischen, französischen oder spanischen Sprachraum bereits seit langem etabliert. In Deutschland ist es das Call-Center-Thema 2005 und die Abwanderung findet schon statt. Es wird wohl noch etwas dauern, bis österreichische Unternehmen es wagen - motiviert durch bestehende Lösungen und Referenzen in Deutschland - auf diesen fahrenden Zug aufzuspringen. Das wird vielleicht schon nächstes Jahr sein.

CCJ: Der Siegeszug von Sprachapplikationen ist nicht mehr aufzuhalten. Wie wirkt sich das auf die ös-

terreichischen Call-Center-Arbeitsplätze aus?

Mack: Meiner Ansicht nach werden die Call-Center-Arbeitsplätze, die Standardanfragen beantworten, etwas weniger werden. Dafür werden durch diese technische Möglichkeit neue Arbeitsplätze im qualifizierten CRM-Bereich geschaffen. Unterm Strich wird es sich positiv auswirken.

Akdag: Kurzfristig noch nicht, aber mittelfristig sicher. Die Kosten einer größeren Telemarketing-Kampagne lassen sich zum Beispiel durch diese Lösung immerhin um 90 Prozent reduzieren. Im Customer-Care-Bereich wird der Preisverfall derartige Lösungen erzwingen.

CCJ: Also hat die Branche keine Angst vor Jobverlust?

Mack: Ganz im Gegenteil. Die Branche hat sich vom Call Center zum Customer-Care-Center gewandelt. Jetzt ist sie dabei, sich zum CRM-Center zu entwickeln. Das heißt, dass aus rund 10.000 Call-Center-Jobs im Jahr 2000 bis zum Jahr 2007 rund 30.000 CRM-Jobs werden. Eine Bilanz, auf die wir stolz sind.

Akdag: Die Branche hat wohl keine Angst vor Jobverlust, sondern eher der Arbeitsmarkt. Wie in anderen Branchen wird das Verhältnis Marktpreis zu Produktionskosten die Branche leiten und zwingen, neue rentable Modelle zu entwickeln oder es ganz zu lassen.