



# Call Center

in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg

THE GERMAN CAPITAL REGION  
MORE VALUE FOR INVESTMENT

# Call Center in Berlin-Brandenburg

## „One foot in the East – one foot in the West“



### ((( Kompetenz in der Mitte Europas

Die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg bietet Call Centern durch ihre zentrale Lage innerhalb Europas, die unmittelbare Nähe zu Westeuropa und den Staaten Mittel- und Osteuropas sowie mit einem regionalen Markt von 6 Millionen Menschen hervorragende Entwicklungspotenziale. Heute sind in Berlin-Brandenburg über 240 Call Center mit mehr als 25.000 Beschäftigten tätig.

Die Personal- und Immobilienkosten liegen weit unter dem Bundesdurchschnitt.

### ((( Großes Potenzial an Mitarbeitern

Der entspannte Arbeitsmarkt in Berlin-Brandenburg bietet eine große Zahl an qualifizierten und flexiblen Mitarbeitern. Schnell verfügbare Zeitarbeitskräfte und über 180.000 Studenten an 44 Universitäten sowie Hochschulen stehen als potenzielle Arbeitskräfte am wichtigsten deutschen Universitätsstandort zur Verfügung. Call Center Agents arbeiten hier Vollzeit, Teilzeit und in Schichten.

Die Hauptstadtregion spricht viele Sprachen. Hier leben Menschen aus über 180 Ländern, die das multilinguale Angebot vieler Call Center möglich machen.

Call Center finden hier Personal mit technischem und kaufmännischem Spezialwissen sowie ausgeprägtem Branchen-Know-how in den Bereichen Telekommunikation, IT, Touristik, Bank- und Versicherungswesen.

### ((( Recruiting leicht gemacht

Call Center, die sich in der Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg ansiedeln bzw. erweitern, werden schnell, kompetent und kostenfrei bei der Rekrutierung von qualifiziertem Personal unterstützt. Dafür bieten Berlin Partner und die Zukunfts-Agentur Brandenburg „Recruiting Packages“ an. Sie umfassen die Bewerberansprache, die Suche, die Auswahl und die Qualifizierung von Personal. Ein wichtiger Kooperationspartner ist dabei die Agentur für Arbeit. Darüber hinaus kann im Rahmen eines branchenspezifischen Netzwerkes auf Personalberater und Zeitarbeitsfirmen wie Adecco, Randstad oder TGMC ebenso zurückgegriffen werden, wie auf lokale Dienstleister mit besten Marktkenntnissen.

### ((( Exzellente Aus- und Weiterbildung

Die Industrie- und Handelskammern der Hauptstadtregion bieten die beiden berufsbegleitenden Lehrgänge „Call Center Agent“ und „Call Center Teamleiter“ sowie die neuen Ausbildungsberufe „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ und „Kaufmann/-frau für Dialogmarketing“ an. In Berlin und Brandenburg qualifiziert eine Vielzahl weiterer Akademien, etwa die Call Center Akademie und Ausbildungsstätten, Call Center Mitarbeiter.

Für den Führungskräftenachwuchs gibt es die berufsbegleitenden FH-Zertifikatsstudiengänge zum/r „Betriebswirt/in Callcenter Management (FH)“ und „Marketing-Kommunikationswirt/in“, die das IDM Institut für Dialogmarketing durchführt.

[www.ihk.de](http://www.ihk.de) | [www.wdb.de](http://www.wdb.de) | [www.idm-berlin.eu](http://www.idm-berlin.eu)



# Know-how in Berlin-Brandenburg

## Brancheninitiativen und Dienstleister

### ((( Starker Branchenverband

Mit dem Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) ist der entscheidende Interessensverband der Branche vor Ort. Er bringt wichtige Impulse und Initiativen wie die Zertifizierung von Call Centern in Gang und setzt sich damit für Qualität in der Branche ein. Der größte Branchenverband Deutschlands mit rund 400 Mitgliedern fördert den Erfahrungsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Er unterstützt die Entwicklung und Anwendung spezifischer technischer Lösungen und vertritt die standortpolitischen Interessen der Mitgliedsunternehmen gegenüber politischen und wirtschaftsfördernden Institutionen der Region.

[www.call-center-forum.de](http://www.call-center-forum.de)

### ((( Konkurrenzlos guter Service

Viele Call Center in Berlin-Brandenburg garantieren ihren Service rund um die Uhr, an Wochenenden und dies 365 Tage im Jahr. Dafür sind hier keine besonderen Genehmigungen nötig. Die exzellente Netz- und Telekommunikationsinfrastruktur garantiert wettbewerbsfähigen Service aus der Hauptstadtregion. Neben der Deutschen Telekom können Call Center unter rund 30 Providern wie Arcor, Colt Telecom, Hansenet oder Versatel wählen. Sie bieten Netze für innovative Branchenlösungen wie Unified Communications, Social Media im Kundendialog sowie professionelles Kommunikations- und Kampagnenmanagement.

[www.tk-atlas-berlin.de](http://www.tk-atlas-berlin.de)

### ((( Hervorragende Verkehrsinfrastruktur

Bundesweit einmalig ist das dichte Berliner U- und S-Bahn-Netz mit 25 Linien. Zusammen mit den 40 öffentlichen und privaten Verkehrsunternehmen, die das 30.000 Quadratkilometer große Streckennetz des Verkehrsverbunds Berlin-Brandenburg betreiben, ist die Vernetzung von Metropole und Region hervorragend. Damit bietet die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg ideale Voraussetzungen, um schnell und bequem den Arbeitsplatz zu erreichen.

[www.vbbonline.de](http://www.vbbonline.de)

### ((( Impulse für die Branche

Die Berlin Partner GmbH und die ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH vermarkten den 1a-Standort für Call Center auf Leitmesen sowie durch Anzeigenschaltungen in Fachpublikationen. Seit Jahren ist die Berlin Partner GmbH Kooperationspartner der deutschen Leitmesse CallCenterWorld®. Berlin Partner und ZukunftsAgentur Brandenburg sind Mitinitiatoren der bundesweiten „Call Center Tage“, die mit großer Resonanz auch in der Hauptstadtregion stattfinden. Mit der Ansiedlung neuer Call Center sowie einer regelmäßigen Erhebung der Strukturdaten tragen beide Service-Agenturen maßgeblich zur Profilierung und Positionierung der Wachstumsbranche Call Center in der Hauptstadtregion bei.

[www.berlin-partner.de](http://www.berlin-partner.de) | [www.zab-brandenburg.de](http://www.zab-brandenburg.de)

„Call Center zum Anfassen“: Im März 2009 fanden die ersten bundesweiten „Call Center Tage“ statt. Zahlreiche Call Center und Personaldienstleister aus der Hauptstadtregion nahmen daran teil und gaben Interessenten Einblick in den typischen Arbeitsalltag und das vielfältige Tätigkeitsspektrum. Call Center konnten so neue Mitarbeiter rekrutieren. [www.callcentertage.de](http://www.callcentertage.de)



V.l.n.r.: Heinrich Alt, Mitglied des Vorstands der Bundesagentur für Arbeit, Thomas Fricke, ehemaliger Geschäftsführer des Call Center Forum Deutschland e.V., Ursula Oppermann-Weber, DB Direkt Servicegesellschaft der Deutschen Bank Privat- und Geschäftskunden GmbH, Andreas Buchelt, Geschäftsführer Adecco Call Center Solutions GmbH



Jährlich findet in Berlin mit der CallCenterWorld® die größte Leitmesse im deutschsprachigen Raum statt. [www.callcenterworld.de](http://www.callcenterworld.de)



Gemeinschaftsstand Berlin Partner, ZukunftsAgentur und Call Center Forum Regionalgruppe Berlin-Brandenburg während der CallCenterWorld®

# Customer Care in Berlin-Brandenburg

## Internationale Player vor Ort

**Call Center Agenturen (Auswahl):** Adecco Call Center, Call Plus Telemarketing, Call&Surf Factory, CC Welcom  
**Inhouse Call Center (Auswahl):** American Express, AOC, Gothaer Schadenservice Center, Kabel Deutschland, Kl

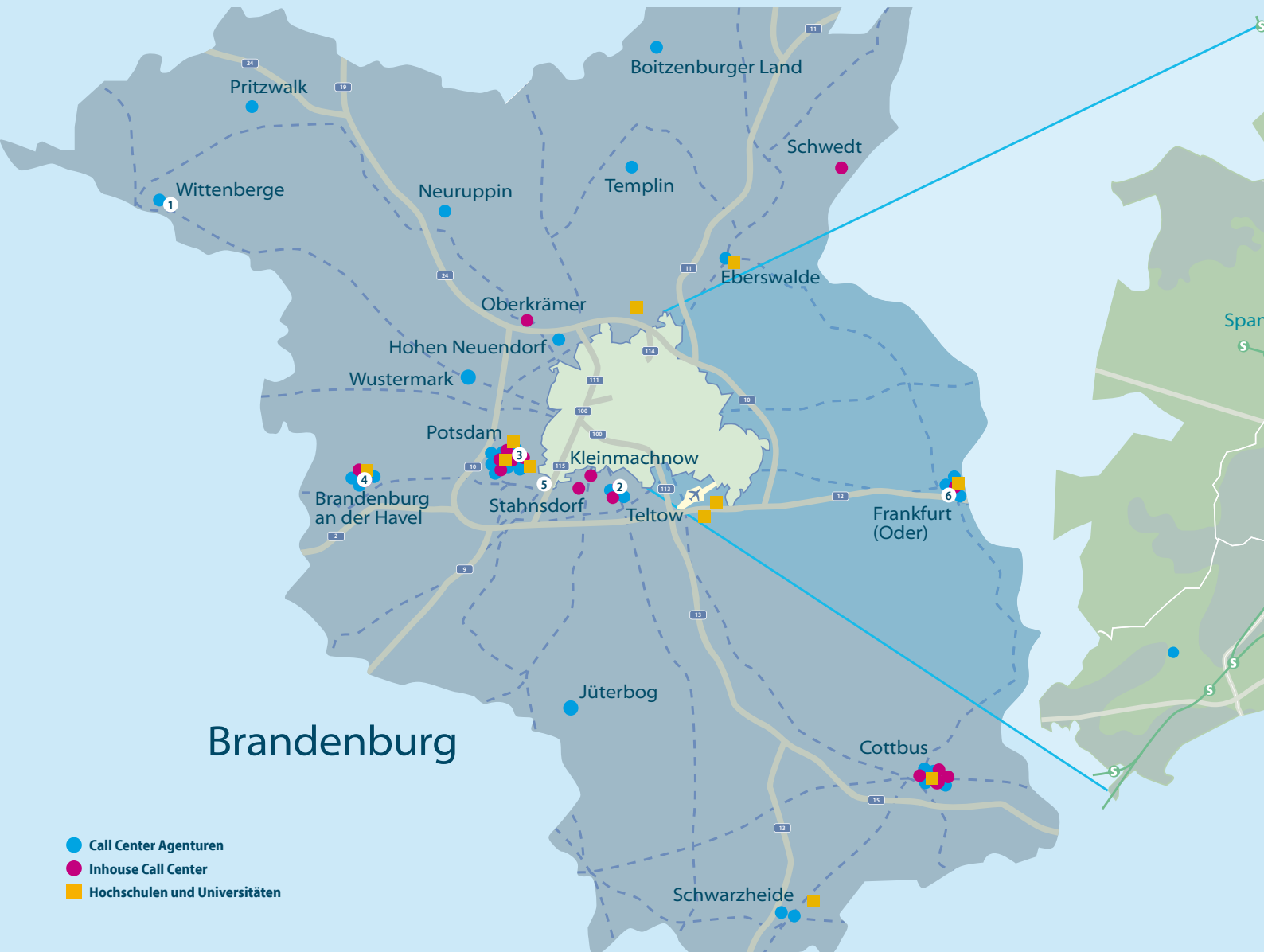
1 Beste Innenstadtlage der Adecco Call Center Solutions GmbH in Wittenberge



2 Concontact Center Services der O2 Germany in Teltow



3 SNT Deutschland mit Niederlassung in Berlin und Brandenburg, Standort Potsdam



4 arvato direct services in Brandenburg an der Havel



5 Kundenservice für Deutschlands größten Online-Marktplatz: eBay International AG im Europarc-Dreilinden



6 walter services mit Niederlassung in Berlin und Brandenburg, Standort Frankfurt (Oder)

er Solutions GmbH, adm group, AirCall, Arvato Direct Services, AS Direkt, Bosch Communication Center, Call 24 Telemarketing, e, Competence Call Center, D+S Europe, Invitel, Sitel, SNT, Stream, Telegab, Viafon, Walter Services  
 OK, Corning Cable Systems, Daimler, DB Dialog, DB Direkt Deutsche Bank Gruppe, Deutsche Telekom, Ebay, E-Dialog, Eulerhermes Collections, BS Minijob Zentrale, Lufthansa Global Telesales, O<sub>2</sub> Germany, TelDaFav, Vistaprint, Vivento Customer Service Center, Vodafone

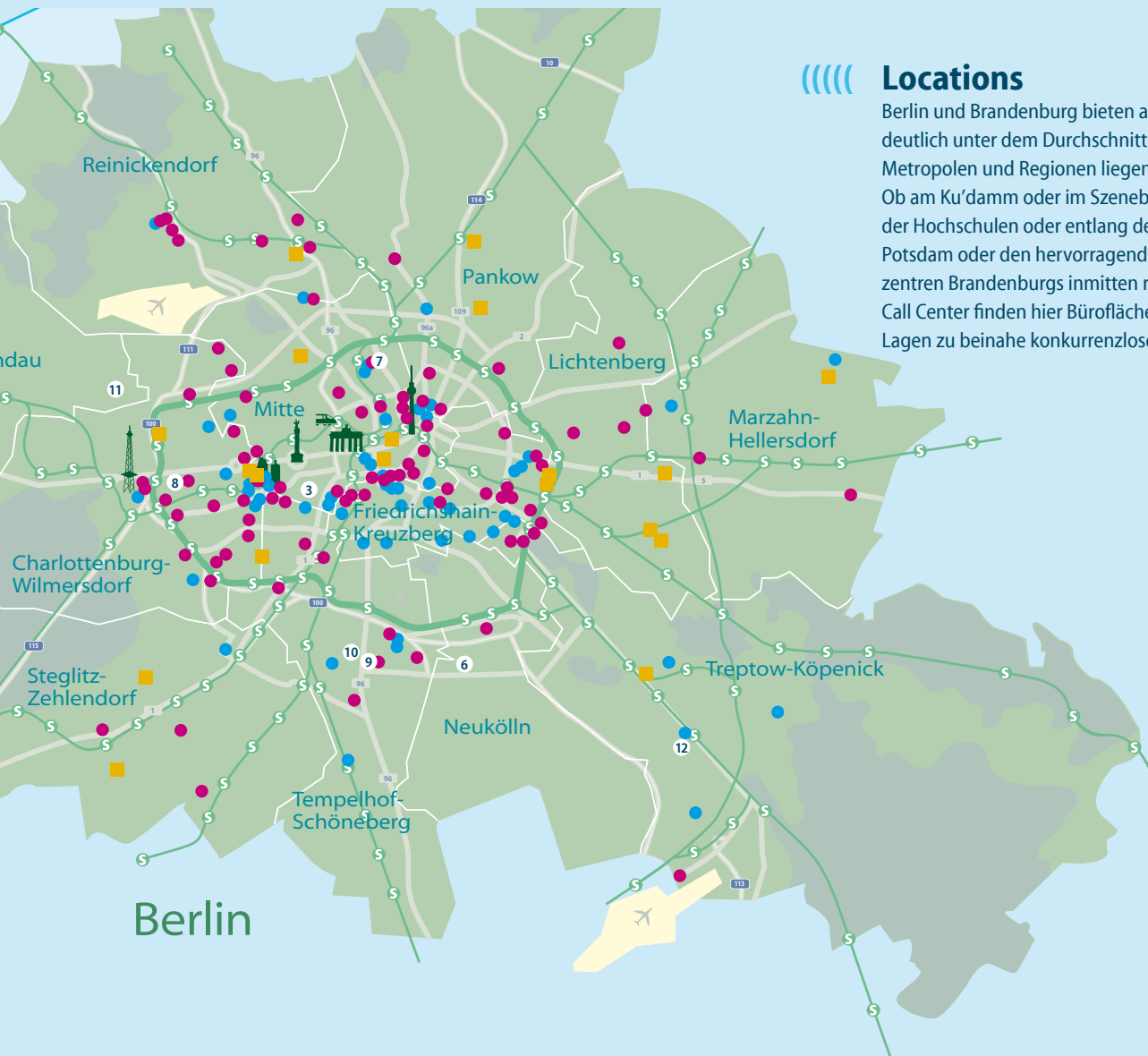
7 adm group in historischem Industrieloft in Berlin-Wedding



8 Bosch Communication Center Deutschland in Berlin-Charlottenburg



9 Communication Center der Deutschen Bank im historischen Ullsteinhaus in Berlin-Tempelhof



## Locations

Berlin und Brandenburg bieten attraktive Mietpreise, die deutlich unter dem Durchschnitt vergleichbarer europäischer Metropolen und Regionen liegen.

Ob am Ku'damm oder im Szenebezirk Mitte, ob in der Nähe der Hochschulen oder entlang des S-Bahn-Rings, ob in Potsdam oder den hervorragend angebundenen Wirtschaftszentren Brandenburgs inmitten reizvoller Landschaft – Call Center finden hier Büroflächen in allen Größen und Lagen zu beinahe konkurrenzlosen Mietpreisen.



10 Gothaer Schaden-Service-Center in Berlin-Tempelhof am Teltowkanal



11 Sitel im Siemens Technopark Berlin in Berlin-Spandau

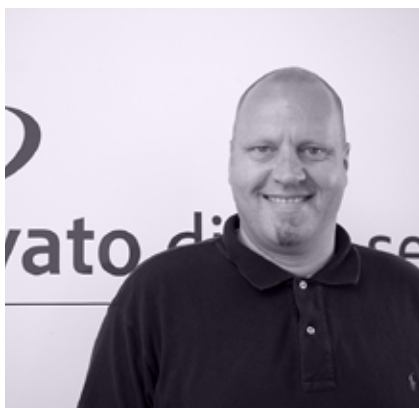


12 Lufthansa Global Tele Sales in Berlin-Adlershof



**Frank Schleicher, Vorsitzender der Geschäftsführung der adm Group GmbH & Co. KG, [www.adm-group.com](http://www.adm-group.com)** „adm group ist seit 10 Jahren in Berlin. Bei der Eröffnung des Standorts im Jahr 1999 waren vor allem die günstige Verkehrsinfrastruktur, die Verfügbarkeit von mehrsprachigen Mitarbeitern sowie vergleichsweise günstigen Mietflächen von Bedeutung. Wir haben den Schritt nach Berlin bisher nicht bereut. Der Standort wächst stetig und ist inzwischen zum Hauptsitz der Geschäftsführung der adm group geworden.“

**Richard Bartusch, Bereichsleiter arvato direct services, [www.arvato-services.de](http://www.arvato-services.de)** „Mit Cottbus und Senftenberg, Brandenburg a. d. Havel und Potsdam, betreibt arvato direct services inzwischen vier große Servicecenter in der Region. Warum? Ganz klar: In der Region gibt es ein großes Potenzial an gut ausgebildeten und qualifizierten Arbeitskräften für die kompetente Betreuung unserer Kunden. Zudem war und ist die Begleitung durch die zuständigen Institutionen und Behörden vor Ort hervorragend.“



**Harry Wassermann, CEO der SNT Deutschland AG, [www.snt-ag.de](http://www.snt-ag.de)** „Potsdam ist mit über 2.400 Mitarbeitern unser größter Standort. In Berlin beschäftigen wir weitere 450 Mitarbeiter. Einen Großteil unserer bundesweit 4.600 Mitarbeiter beschäftigen wir somit in der Region Berlin-Brandenburg. Hier haben wir die Standortbedingungen, insbesondere qualifizierte Mitarbeiter, die wir zur langfristigen Wettbewerbsfähigkeit und Expansion der Standorte benötigen.“

**Dr. Richard Brodkorb, Geschäftsführer der walter services GmbH, [www.walterservices.com](http://www.walterservices.com)** „Als Sitz eines unserer größten Kundencenter ist Frankfurt (Oder) für uns ein wichtiger strategischer Standort. Hier betreuen wir bedeutende Kunden aus verschiedenen Schlüsselbranchen mit hoher Qualität. Diesen Qualitätsstandard gilt es zu halten und kontinuierlich auszubauen. Über unsere eigene Mitarbeiterrekrutierung hinaus kooperieren wir sehr gut mit den örtlichen Arbeitsagenturen, Personalvermittlern und der Handelskammer.“



**Jens Schuffenhauer, Geschäftsführer der Lufthansa Global Tele Sales GmbH, [www.lufthansagts.de](http://www.lufthansagts.de)** „Unser Standort in Berlin-Adlershof unweit des künftigen neuen Hauptstadtflughafens Berlin Brandenburg International (BBI) bietet uns große Chancen. Mit einem direkten Autobahnanschluss und mehreren S-Bahnen ist dort die Verkehrsanbindung hervorragend. Auch die unmittelbare Nähe zum Campus der Humboldt-Universität sichert uns Teilzeitarbeitskräfte.“

**Janine Woelki, Marketing und Public Relations Manager Central EMEA der Sitel GmbH, [www.sitel.com](http://www.sitel.com)**

„Für uns als international agierender Call Center Dienstleister sind die qualifizierten, mehrsprachigen Mitarbeiter in Berlin das größte Kapital. Viele unserer Klienten sind Global Player, die wir in mehreren Ländern bedienen und damit verschiedene Kulturen in vielen Märkten ansprechen. Dafür liefert Berlin mit seinen zahlreichen Hochschulen und der multikulturellen Prägung die besten Voraussetzungen. Wir streben weiterhin an, hier langfristig 1.000 Mitarbeiter zu beschäftigen.“



**Evelyn Borde, Call Center Leiterin der Adecco Call Center Solutions GmbH in Wittenberge, [www.adecco.de/ccs](http://www.adecco.de/ccs)**

„Die Adecco Call Center Solutions GmbH bietet komplexe Business Process Outsourcing Lösungen an zwei eigenen Standorten sowie bundesweit in Inhouse Outsourcing Projekten. Die starken regionalen Netzwerke in Wittenberge, unserem Hauptsitz seit 1997, ermöglichen effektive Kooperationen und innovative Lösungen. Basis unseres Erfolgs sind jedoch unsere Mitarbeiter, die hochmotiviert die Qualität unserer Dienstleistung sicherstellen und eigene Ideen einbringen.“



**Georg Wessels, Leiter Bosch Communication Center Deutschland, [www.boschcommunicationcenter.com](http://www.boschcommunicationcenter.com)**

„Als internationaler Dienstleister im Bereich Business Process Outsourcing mit 16 Standorten in neun Ländern ist das Bosch Communication Center auch in Berlin vertreten. Um komplexe, länderübergreifende Projekte durchzuführen, bauen wir auf die Kompetenz, Flexibilität und Internationalität unserer Mitarbeiter. Die Kombination aus fachlicher und sprachlicher Qualifikation können wir in Berlin in idealer Weise abbilden.“



**Michael Hohenbild, Bereichsleiter Communication Center DB Direkt, [www.dbdirektjobs.de](http://www.dbdirektjobs.de)**

„Der Telefonische Kundenservice (TKS) der Deutschen Bank feierte gerade sein 10jähriges Jubiläum am Standort Berlin. Seitdem steht der TKS im Berliner Ullsteinhaus für Kompetenz und beste Servicequalität. Mit dem Know-how unserer Mitarbeiter, sowie der Nutzung zukunftsweisender Technologien, sind wir auch künftig für die komplexen Anforderungen unserer Kunden bestens aufgestellt. Berlin ist ein hervorragender Standort für Nachwuchspotenzial. Dies spielt eine große Rolle für unseren Erfolg.“



**Frank Buchholz, Geschäftsführer der Gothaer Schaden-Service-Center GmbH, [www.gothaer.de](http://www.gothaer.de)**

„Die Gothaer hat sich entschieden, das bundesweite Center für das Schadensmanagement und die Schadensregulierung für Privatkunden in Berlin zu konzentrieren. Inzwischen arbeiten hier 200 Mitarbeiter. Obwohl wir auch selbst ausbilden, war und ist für uns der entspannte Arbeitsmarkt in Berlin für gut ausgebildete Versicherungskaufleute ein entscheidender Vorteil. Damit können wir hier weiter qualifiziert wachsen.“



# Standortvorteile für Call Center

## Fakten und Service

### Entschieden für Berlin-Brandenburg

92 % aller Call Center würden sich laut Call Center Erhebung 2010 wieder für den Standort entscheiden.

Die Gründe liegen auf der Hand:

- Zentrale Lage in Europa und unmittelbare Nähe zu den Märkten in Mittel- und Osteuropa
- Großes Potenzial an qualifizierten und flexiblen Mitarbeitern einschließlich schnell verfügbarer Zeitarbeitskräfte, hohe Ausbildungsstandards
- Arbeitskräfte mit akzentfreiem Deutsch und internationale Muttersprachler
- über 180.000 Studenten an 44 Hochschulen und Universitäten
- Alle großen Personaldienstleister vor Ort
- Verfügbare und preiswerte Büroflächen in der City wie in der Region
- 24-Stunden Betrieb, 7 Tage die Woche ohne Antrag möglich
- Alle wichtigen Telekom-Carrier und Technologieprovider vor Ort
- Lebenswerte Kulturmetropole inmitten einer attraktiven Region

### Investieren leicht gemacht

Die beiden Wirtschaftsförderungsgesellschaften Berlin Partner GmbH und ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH bieten umfassende Unterstützung bei der Ansiedlung Ihres Call Centers: Kompetent, schnell, unbürokratisch und kostenfrei.

- **Standort** Zahlen und Fakten zur Call Center Branche und der Wirtschaftsregion Berlin-Brandenburg
- **Personal** Unterstützung bei der Rekrutierung und Qualifizierung neuer Mitarbeiter
- **Immobilien** Hilfe bei der Suche von Miet- und Kaufobjekten
- **Finanzierung** Beratung zu Fördermöglichkeiten und Finanzierungswegen
- **Kontakte** zu Behörden, Banken, Kammern, Verbänden und Unternehmensnetzwerken

### Call Center Erhebung

Regelmäßig führen die Wirtschaftsförderungsgesellschaften Berlin Partner GmbH und ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH eine Call Center Erhebung durch. Fordern Sie die komplette Studie bei uns als PDF-Datei an.

### Standortinformationen

Berlin Partner GmbH und ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH bieten in ihren jeweiligen Wirtschaftsportalen zentral und online alle Wirtschaftsdaten zur Call Center Branche.

[www.businesslocationcenter.de/CallCenter](http://www.businesslocationcenter.de/CallCenter) | [www.brandenburg-invest.de/callcenter](http://www.brandenburg-invest.de/callcenter)

#### Herausgeber

Berlin Partner GmbH  
Ludwig Erhard Haus | Fasanenstraße 85 | 10623 Berlin  
Telefon +49 (0)30 39980-0 | Fax +49 (0)30 39980-239  
[info@berlin-partner.de](mailto:info@berlin-partner.de)  
[www.berlin-partner.de](http://www.berlin-partner.de)

#### in Kooperation mit

ZAB ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH

#### im Auftrag der

Senatsverwaltung für Wirtschaft, Technologie und Frauen, Berlin,  
und des Ministeriums für Wirtschaft und Europaangelegenheiten  
des Landes Brandenburg

Text: Nikola Wohllaib  
Gestaltung: Fuenfwerken Design AG

#### Fotografie:

Matthias Fischer: Pariser Platz, Adecco Call Center Solutions GmbH,  
Contact Centre Services der O2 Germany, arvato direct services,  
Lufthansa Global Tele Sales, Richard Bartusch, Jens Schuffenhauer,  
Georg Wessels, Frank Buchholz | Sean Prior – fotolia.com: Call Center  
Scene | Siemestechnologie Park Spandau | Sitel GmbH | adm group |  
David Paprocki: Standortfoto adm group

© Dezember 2009

#### Ansprechpartnerinnen bei Berlin Partner:

##### Justina Siegmund-Born

Telefon +49 (0)30 39980-223 | Fax -239  
[justina.siegmund-born@berlin-partner.de](mailto:justina.siegmund-born@berlin-partner.de)

##### Birgit Plein

Telefon +49 (0)30 39980-249 | Fax -239  
[birgit.plein@berlin-partner.de](mailto: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

Telefon +49 (0)331 660-3109 | Fax -3144  
[stephan.worch@zab-brandenburg.de](mailto:stephan.worch@zab-brandenburg.de)

##### Rainer Bohnert

Telefon +49 (0)331 660-3163 | Fax -3144  
[rainer.bohnert@zab-brandenburg.de](mailto:rainer.bohnert@zab-brandenburg.de)



ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH

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