

KLEINE ANFRAGE

des Abgeordneten Henning Foerster, Fraktion DIE LINKE

Entwicklung der Call-Center- und Contact-Service-Center bzw. CRM/CXM-Services in Mecklenburg-Vorpommern

und

ANTWORT

der Landesregierung

Diese Kleine Anfrage ergänzt die Kleinen Anfragen und Antworten der Landesregierung auf Drucksache 6/57 vom 3. November 2011, Drucksache 6/116 vom 5. Dezember 2011, Drucksache 6/2918 vom 2. Juni 2014, Drucksache 6/3956 vom 27. Mai 2015, Drucksache 7/1750 vom 7. März 2018 sowie Drucksache 7/5247 vom 4. September 2020.

Die Branche und der Standort Deutschland sowie die Wachstumsprognosen wurden und werden von Expertinnen und Experten als interessant für Investoren bewertet. Dabei wird das Wachstumspotenzial von CRM-Services als dreimal höher gegenüber den klassischen Call-Centern eingeschätzt. In jedem Fall hinge dies vom Reifegrad der Unternehmen ab, was mehr denn je gut ausgebildete Fachkräfte einschließen würde.

1. Wie haben sich die Anzahl der geleisteten Arbeitsstunden, die Umsätze und der Anteil am BIP des Landes Mecklenburg-Vorpommern in der Call-Center-Branche in Mecklenburg-Vorpommern in den Jahren 2010 bis 2019 entwickelt?

Die Angaben des Statistischen Amtes Mecklenburg-Vorpommern zu den Umsätzen für Mecklenburg-Vorpommern in der Call-Center-Branche der Jahre 2010 bis 2018 sind der folgenden Tabelle zu entnehmen. Die Daten für das Jahr 2019 liegen noch nicht vor.

Der Bundesagentur für Arbeit sowie dem Statistischen Amt Mecklenburg-Vorpommern liegen keine Daten zu den geleisteten Arbeitsstunden und dem Anteil am Bruttoinlandsprodukt für die Call-Center Branche vor. Darüber hinaus liegt der Landesregierung entsprechendes Datenmaterial nicht vor.

Call-Center (Wirtschaftszweig 82.02), Mecklenburg-Vorpommern		
Jahr	Steuerpflichtige¹ Anzahl	Lieferungen und Leistungen² in 1 000 Euro
2010	32	45 114
2011	37	63 317
2021	34	70 270
2013	34	82 860
2014	34	87 740
2015	32	87 608
2016	33	104 379
2017	29	108 148
2018	26	114 527

¹ Mit mehr als 17.500 Euro steuerpflichtigem Jahresumsatz.

² Umsätze der Unternehmen, ohne Umsatzsteuer.

Quellen: Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern, Statistisches Bundesamt.

2. Welche Entwicklungen gab es im Vergleich in der Bundesrepublik Deutschland und in den ostdeutschen Bundesländern?
Welche Schlussfolgerungen zieht die Landesregierung daraus?

Die Angaben des Statistischen Amtes Mecklenburg-Vorpommern zu den Umsätzen für Ostdeutschland und Deutschland in der Call-Center-Branche der Jahre 2010 bis 2018 sind der folgenden Tabelle zu entnehmen. Die Daten für 2019 liegen noch nicht vor. Auf die Antwort zu Frage 1 wird verwiesen.

Jahr	Call-Center (Wirtschaftszweig 82.02)			
	Ostdeutschland		Deutschland	
	Steuerpflichtige¹ Anzahl	Lieferungen und Leistungen² in 1 000 Euro	Steuerpflichtige¹ Anzahl	Lieferungen und Leistungen² in 1 000 Euro
2010	223	220 373	1 149	1 673 616
2011	199	321 777	1 057	1 753 808
2021	185	348 287	1 001	1 878 215
2013	191	384 764	962	2 123 090
2014	176	393 670	907	2 094 154
2015	177	431 546	862	2 144 764
2016	169	519 332	864	2 148 258
2017	168	610 253	826	2 364 729
2018	162	614 780	816	2 371 488

¹ Mit mehr als 17.500 Euro steuerpflichtigem Jahresumsatz.

² Umsätze der Unternehmen, ohne Umsatzsteuer.

Quellen: Statistisches Amt Mecklenburg-Vorpommern, Statistisches Bundesamt.

Die Entwicklung in Mecklenburg-Vorpommern steht im Einklang mit der Entwicklung in Ostdeutschland.

3. Wie bewertet die Landesregierung die personelle und technische Aufstellung der Branche in Mecklenburg-Vorpommern und welchen Handlungsbedarf sieht sie?
 - a) Wie viele Kommunikationskanäle (Telefon, Chat, Video Call, E-Mail, Fax etc.) bedienen die in Mecklenburg-Vorpommern ansässigen Callcenter durchschnittlich?
 - b) Inwieweit werden dabei IT-Anwendungen als Oberfläche genutzt, die einen schnellen Wechsel zwischen den Eingangskanälen bieten?
 - c) Wieviel Zeit haben die Beschäftigten durchschnittlich für die Beantwortung von Kundenanfragen?

Die Fragen 3, a), b) und c) werden zusammenhängend beantwortet.

Der Landesregierung liegt hierzu entsprechendes Datenmaterial nicht vor. Bei den erfragten Informationen handelt es sich um unternehmensinterne Sachverhalte, die nicht veröffentlicht werden. Eine Bewertung ist daher nicht möglich.

4. Inwieweit sieht die Landesregierung angesichts steigender Anforderungen in den Call-Centern im geringen Lohnniveau und der fehlenden Tarifbindung ein Problem für die Gewinnung von Fachkräften für die Branche?

Die Schaffung und der Erhalt guter Arbeitsplätze und Arbeitsbedingungen, die Möglichkeiten zur beruflichen Entfaltung bieten, verbessern auch in der Call-Center-Branche die Chance, Fachkräfte zu gewinnen. Die Landesregierung ist der Ansicht, dass die Tarifbindung in Mecklenburg-Vorpommern steigerungsfähig ist, weist aber gleichzeitig auf die Tarifautonomie hin.

5. Welche Geschäfts- und Service-Modelle verfolgen die Call-Center in Mecklenburg-Vorpommern und mit welcher Entwicklung ist in der Branche und in Mecklenburg-Vorpommern zu rechnen?

Der Landesregierung liegt hierzu entsprechendes Datenmaterial nicht vor. Die Festlegung der Entwicklungsstrategie der Unternehmen erfolgt intern und ist in der Regel vertraulich.

6. Welche Strategie verfolgt die Landesregierung bezüglich des Erhalts und gegebenenfalls des Ausbaus Mecklenburg-Vorpommerns als Call-Center-Standort?

Die Call-Center-Branche wird seit 2010 nicht mehr proaktiv beworben. Die Landeswirtschaftsfördergesellschaft Invest in MV GmbH hat seit diesem Zeitpunkt keine Messen und Veranstaltungen der Branche mehr besucht. Anfragen von Unternehmen, die von sich aus auf die Wirtschaftsförderung zukommen, werden jedoch weiterhin auf Landes- und Regionalebene betreut. Hierbei handelt es sich insbesondere um die Auslagerung von Geschäftsprozessen mit der in der Regel die Schaffung höherwertiger Arbeitsplätze verbunden ist.

7. Inwieweit sieht die Landesregierung angesichts aktueller Schließungspläne zum Beispiel bei Majorel die Gefahr massenhafter Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland?

Der Landesregierung liegt entsprechendes Datenmaterial nicht vor, das Anlass zur Annahme massenhafter Verlagerung von Arbeitsplätzen in der Call-Center-Branche von Mecklenburg-Vorpommern ins Ausland geben würde.

8. Welche Rolle spielen nach Kenntnis der Landesregierung in der Branche die Sprachbarriere und die Lohn- bzw. Lohnnebenkosten bei der Entscheidung für oder gegen den Standort Mecklenburg-Vorpommern?

Der Landesregierung liegt hierzu entsprechendes Datenmaterial für die Call-Center-Branche nicht vor. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass Arbeitskosten Standortentscheidungen beeinflussen können.

9. Wann und mit welchem Ergebnis haben in den Jahren 2018 bis 2020 strategische Gespräche mit dem Center Verband Deutschland e. V. (CCV) bzw. mit einzelnen Mitgliedern des Verbandes aus Mecklenburg-Vorpommern oder einzelnen in Mecklenburg-Vorpommern tätigen CC-Unternehmen über die Entwicklung der Branche in Mecklenburg-Vorpommern stattgefunden und welchen Unterstützungsbedarf haben die Unternehmen für welchen Zeitraum angemeldet?

Auf die Antwort zu den Fragen 5, a), b) und c) der Kleinen Anfrage auf Ddrucksache 7/5247 wird verwiesen.

10. Wann und mit welchem Ergebnis haben in den Jahren 2018 bis 2020 strategische Gespräche mit potenziellen Investoren bezüglich der Ansiedlung bzw. dem Ausbau von CC-Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern stattgefunden?

In den Jahren 2018 bis 2020 gab es vertrauliche Anfragen von Service-Center Dienstleistern. Hierbei handelte es sich insbesondere um die Auslagerung von Geschäftsprozessen aus Unternehmen. Den Unternehmen wurden die zur Verfügung stehenden Unterstützungsinstrumente benannt. Aus diesen Kontakten ist es zu einer Ansiedlung bisher nicht gekommen.

Mit der Majorel Gruppe führt die Landesregierung seit Ende des Jahres 2020 Gespräche, da seitens des Unternehmens die Schließung der drei Standorte Neubrandenburg, Schwerin und Stralsund zum 31. Dezember 2021 geplant ist. Weiterhin erfolgte ein Auftrag an die DB Dialog GmbH für die Terminvergabe an impfwillige Personen aus Mecklenburg-Vorpommern.