

Reinier Speets over zijn database met gegevens van call centers en toeleveranciers:

“De TeleBusinessBase maakt call center bedrijvigheid inzichtelijk”

Omdat inhouse call centers voor de buitenwereld lang niet altijd als zodanig te herkennen zijn, is het moeilijk om inzicht te krijgen in de omvang van de call center activiteiten in ons land. Toch is het in meerdere opzichten interessant om hierover een actueel beeld te hebben. In dit opzicht biedt de TelebusinessBase uitkomst. In dit bestand is vastgelegd hoeveel call centers er zijn en om welke organisaties het gaat.

Als het over call centers gaat, wordt er vaak gesproken over de call center branche. In feite is dit een term die de lading slechts gedeeltelijk dekt. Het zijn immers alleen de facilitaire (externe) call centers die als zodanig kunnen worden aangemerkt. Dit zijn zelfstandige bedrijven met als hoofdactiviteit het uitvoeren van call center activiteiten in opdracht van derden. De inhouse call centers kunnen in feite niet tot de call center branche worden gerekend. Het zijn geen zelfstandige organisaties, maar onderdelen van een bedrijf of een non-profit organisatie. Als zodanig is het niet gemakkelijk om te traceren hoeveel inhouse call centers er nu eigenlijk zijn in ons land. De Kamer van Koophandel registreert weliswaar sinds een paar jaar of bedrijven een eigen call center hebben, maar dit betreft slechts de nieuwe inschrijvingen.

Macro-en micro niveau

Is het dan zo interessant om te weten hoe groot de call center bedrijvigheid is en waar de call centers zich bevinden, welke karakteristieken ze hebben, et cetera? Deze vraag moet bevestigend worden beantwoord. Ondanks de diversiteit tussen alle bedrijven en organisaties met een call center (en ook de facilitairen onderling) zijn er namelijk ook veel overeenkomsten. Op macro niveau is het interessant om de omvang en potentie van de bedrijvigheid vast te kunnen stellen. Call centers vormen een exponent van de door de overheid zo gewilde kenniseconomie. Een bedrijfsactiviteit/ondernemingsvorm die in feite zou moeten worden gekoesterd. Oók

vanuit sociaal-economisch perspectief. Call center werkgelegenheid is één van de weinig overgebleven arbeidsintensieve vormen van bedrijvigheid die ons land nog telt en die bovendien goede kansen biedt voor mensen die parttime willen (moeten) werken en het daarom elders op de arbeidsmarkt moeilijk hebben. Omdat een imago-probleem ('bellen onder etenstijd', 'ellenlange wachttijden') de call centers nu en in de toekomst (met een verkrappende arbeidsmarkt) bovendien parten speelt, zijn er voldoende argumenten om gezamenlijk naar buiten te treden als een 'economische macht'. Tot zover het macro-niveau.

Ook op individueel (micro) niveau is het interessant om een gedetailleerd en actueel inzicht te hebben in de omvang van de call center activiteiten. Veel call center managers lopen tegen dezelfde uitdagingen aan en vinden het interessant om kennis en informatie uit te wisselen met gelijkgestemden. En dan moet je elkaar natuurlijk wel weten te vinden!

Aantal inhouse call centers

Minder dan 10 seats:	346
010-025 seats:	237
026-075 seats:	167
076-150 seats:	59
Meer dan 150 seats:	68

Beroepsverenigingen en belangenorganisaties vervullen in dit opzicht

interessante platforms. Daarnaast zijn er de belangen van toeleveranciers die call centers als doelgroep hebben en diensten aanbieden op het gebied van HRM, technologie (hard & software) of consultancy/ondersteuning. Voor deze groep is het natuurlijk interessant om te weten hoe groot de markt is en wáár zich welke call centers bevinden.

Ruim 1250 call centers

In totaal zijn er zo'n 600 bedrijven die zich met hun dienstverlening richten op call centers. Deze informatie is afkomstig uit de TeleBusinessBase, een initiatief van Sweetlake Intelligence Marketing. Directeur-eigenaar Reinier Speets houdt zich sinds een paar jaar bezig met het inventariseren en in kaart brengen van de call center bedrijvigheid, inclusief de toeleveranciers. Hoe groot is de doelgroep van de naar schatting 600 leveranciers? Volgens Speets telt ons land anno 2006 ruim 1250 call centers...

Het merendeel van de callcenters, namelijk 877, behoort tot de categorie inhouse. De facilitaire branche telt volgens Speets momenteel 293 bedrijven. Hiernaast onderscheidt de TeleBusinessBase nog één andere vorm van (zelfstandige) call center bedrijvigheid, die van de antwoordservices, bedrijven die voor anderen de telefoon beantwoorden en boodschappen aannemen. Dit zijn er op dit moment 85.

Aantal facilitaire call centers:

Minder dan 10 seats:	71
010-025 seats:	75
026-075 seats:	84
076-150 seats:	29
Meer dan 150 seats:	34

In de TeleBusinessBase wordt een grote hoeveelheid informatie vastgelegd. De omvang van de call centers in aantallen seats wordt geregistreerd, alsmede het type telefooncentrale en een aantal andere wetenswaardigheden. Ook worden er in principe 6 relevante contactpersonen in management functies geïnventariseerd.

Het is interessant om te zien dat de call centers gemiddeld genomen middelgroot in omvang zijn. Er is een kleine categorie grote callcenters (in zowel de categorie inhouse als facilitair), maar de meerderheid is beduidend kleiner. Het beeld van 'belfabriek', dat enorme call centers suggereert, is dus niet overeenkomstig de werkelijkheid.

Actualiteit

Hoe wordt nu voorkomen dat het bestand verouderd? Volgens Speets wordt de TeleBusinessBase drie keer per jaar volledige geactualiseerd, op basis van intensieve belrondes. Ook wordt er voortdurend aan deskresearch gedaan in een zoektocht naar nieuwe bedrijven en personen. Op basis van deze activiteiten concludeert Speets dat de TeleBusinessBase voor 97% volledig is. Er vinden nog steeds toevoegingen aan het bestand plaats, maar de laatste jaren zijn het er steeds minder geworden. Dit zou er inderdaad op kunnen wijzen dat men de bedrijvigheid grotendeels in kaart heeft.

Aantal antwoordservices:

Minder dan 10 seats:	83
010-025 seats:	8
026-075 seats:	3
076-150 seats:	2
Meer dan 150 seats:	0

Wie meer informatie over de TeleBusinessBase wil, kan kijken op www.telebusinessbase.nl. Het is mogelijk om een betaald abonnement op dit bestand te nemen, waarna men als abonnee jaarlijks een aantal updates krijgt.



Willem van Cleeflaan
675a
2722 TC Zoetermeer
Tel. (079) 343 66 61
Fax. (079) 593 90 02
info@telebusinessbase.nl
www.telebusinessbase.nl