



Die Waterfront von Kapstadt, im Hintergrund der weit über seine Grenzen hinaus bekannte Tafelberg.

Der Call Center-Markt in Südafrika

Wachstumsmärkte

Besser als am „Kap der guten Hoffnung“ kann ein Call Center doch fast gar nicht positioniert sein. CallCenterProfi zeigt in diesem Beitrag, was der Markt für Call Center- und BPO-Dienstleister in Südafrika zu bieten hat.

Südafrika, ein Land, das sich als Reiseziel größter Beliebtheit erfreut und als Ausrichter der Fußballweltmeisterschaft 2010 gewählt wurde, hat in den vergangenen Jahren in wirtschaftlicher Hinsicht eine rasante Entwicklung erfahren. Seit dem Jahr 2000 liegt die jährliche Wachstumsrate im Durchschnitt zwi-

schen 3,5 und vier Prozent. Zum Vergleich betrug das Wirtschaftswachstum in der Dekade vor 1994 im Durchschnitt weniger als ein Prozent. Auch für die Zukunft rechnet das Land am Kap mit einer positiven Entwicklung. Südafrika empfiehlt sich damit mehr und mehr als interessanter Wirtschaftsstandort mit ökonomisch sowie politisch stabilen Strukturen.

Alles begann mit Kunden in der Finanzdienstleistung

Als bedeutsamer Wachstumssektor hat sich in den vergangenen Jahren die Call Center- beziehungsweise im weiteren Sinne die Business Process Outsourcing-Industrie etabliert. Dabei entfallen etwa je 40 Prozent der gesamten Call Center- und BPO-Aktivitäten auf die Standorte Kapstadt in der Westkap Region sowie auf die Provinz Gauteng mit Südafrikas Hauptstadt Pretoria und dem wirtschaftlichen Zentrum Südafrikas Johannesburg. Die ersten Call Center entstanden bereits Mitte der 80er Jahre, insbesondere um die betreuungsintensiven Kunden der Finanzdienstleistungsbranche zu bedienen. Allerdings hat sich bis zum Jahr 2000 wenig in diesem Sektor getan, sodass das Branchenwachstum mit dem der lokalen Gesamtwirtschaft korrelierte.

Seit der Jahrtausendwende wächst dieser Dienstleistungssektor jedoch in signifikanter Weise. Allein in Kapstadt haben sich nunmehr 167 Call Center und Business Process Outsourcer angesiedelt, die etwa 15 000 Mitarbeiter beschäftigen. Damit avanciert die Branche zu einem der wichtigsten Arbeitgeber Südafrikas. Neben neuen Call Centern und BPO-Dienstleistern haben die bereits Etablierten, dem Bedarf entsprechend, ihre Kapazitäten ausgebaut.

Auch ausländische Firmen haben in Südafrika investiert. Unter den Call Center-Betreibern am Westkap finden sich zum Beispiel Barclays, JP Morgan, the Budget Group, Merchants/Asda, Dialogue and STA Travel.

Die Deutsche Lufthansa hat sich 1999 mit ihrer Konzerntochter Global Telesales in Kapstadt niedergelassen und beschäftigt mittlerweile 320 Mitarbeiter. Frau Birgit Thümecke, Managing Director Global Telesales:

„Viele Faktoren haben seinerzeit bei der Wahl eines internationalen Standortes eine Rolle gespielt. Im Wesentlichen waren dies die politische und wirtschaftliche Stabilität, die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Rechtssicherheit sowie das Commitment der Regierung. Nicht zuletzt die gleiche Zeitzone mit Europa war ausschlaggebend für die Entscheidung, Global Telesales in Südafrika anzusiedeln.“ Zwischenzeitlich werden bei dem Lufthansa Unternehmen 1,3 Millionen Calls pro Jahr abgewickelt, Tendenz steigend.

Seit 2004 sind mehr als 110 Millionen Euro an ausländischen Direktinvestitionen alleine nach Kapstadt in den Call Center-Sektor geflossen. Dabei sind die Investitionen 2005 im Vergleich zu 2004 um 19 Prozent gestiegen. Der überwiegende Teil der Investitionen kommt aus Großbritannien, aber auch Unternehmen aus Kanada, Deutschland, den Niederlanden und den USA sind unter den Investoren vertreten. Seit 2004 beträgt der Gesamtumfang der abgeschlossenen Call Center-Verträge zirka 14 Millionen Euro.

Im Februar 2006 hat Großbritanniens führendes Telekommunikationsunternehmen TalkTalk seine Pläne veröffentlicht, 20 Millionen Euro in

den Bau zweier Call Center in Kapstadt und Johannesburg zu investieren. Dabei handelt es sich um die bislang größte Investition in Südafrikas Call Center-Industrie.

Südafrika als Standort erhält sehr gute Noten

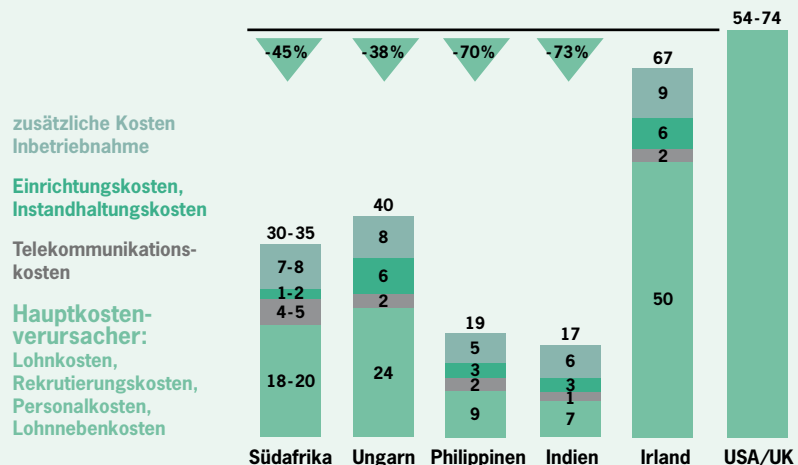
Im besonderen Maße unterhalten die Finanzdienstleister inklusive der Versicherungen Call Center oder haben Teile ihrer Backoffice-Tätigkeiten an lokale Fremdunternehmen vergeben. Fast 40 Prozent der Call Center- und BPO-Arbeitsplätze entfallen auf diese Branche; gefolgt von den Bereichen Marketing (zehn Prozent), IT (neun Prozent), Healthcare sowie Telekommunikation (je acht Prozent).

Der Standort Südafrika wird von den Call Center- und BPO-Betreibern als sehr positiv bewertet. Einer Umfrage der Agentur „Calling the Cape“ zufolge, nannten die befragten Unternehmen insbesondere die Sprachkenntnisse, das Prozess-Know-how sowie die Ausbildung der verfügbaren Arbeitskräfte, die Qualität der Technologie- und der Telekommunikationsinfrastruktur, die Arbeitskosten sowie die Kosten für Mieten als herausragende Faktoren für weiteres Wachstum und Engagement. Das lokale Unternehmenssteuersystem, die Kos-



Betriebskosten im Überblick

Betriebskosten bei 1 000 Arbeitsplätzen im BPO Center in Millionen US-Dollar



Quelle: McKinsey



Eine Satellitenaufnahme von Kapstadt zeigt die interessante Landschaft.

ten für die Bereitstellung von technischer Ausstattung sowie die Vertragsgestaltung für Arbeitskräfte wurden als Wachstumsfaktoren neutral bewertet.

Die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes in Südafrika hat indes bewirkt, dass die Investitionskosten für Call Center weiter sinken. So führen sowohl die Lizenzvergabe 2006 an den zweiten Netzbetreiber Neotel als auch die zunehmende Nutzung der VoIP-Technologie zu einem starken Preisdruck auf die staatliche Telkom.

Die bürokratischen Prozesse zum Aufbau von Call Centern sind für in- und ausländische Investoren stark vereinfacht worden. Im Durchschnitt kann ein Call Center-Projekt innerhalb von sieben Monaten realisiert werden, wobei der größte Anteil des Zeitaufwandes auf die Planung des Projektes entfällt. Einige der Call Center-Betreiber hatten die Umsetzungsphase bereits nach einem Monat abgeschlossen.

Gute Rahmenbedingungen zeichnen den Standort aus

Die üblichen Arbeitsstunden der Call Center-Agents liegen bei 168 Stunden pro Monat. Die gesetzlich vorgeschriebenen maximalen Arbeitsstunden der Arbeitnehmer bei monatlich 195 Stunden. Etwa 43 Prozent der Call Center arbeiten innerhalb der

südafrikanischen Geschäftszeiten, also von acht bis 17 Uhr – einen Rundum-die-Uhr-Service bieten etwa 26 Prozent. Nachtschichten sind in Südafrika üblich und werden, obwohl nicht gesetzlich oder tarifrechtlich bestimmt, in der Regel zusätzlich ver-

Südafrika: Gute Infrastruktur ...



... und ausgebildetes Personal.

gütet. Es gibt keine rechtlichen Beschränkungen für nächtliche Schichtarbeit oder Arbeit an Wochenenden und Feiertagen.

Die Call Center in Kapstadt wickeln derzeit je nach Größe der operativen Einheit zwischen 75 000 und

5 000 000 Kundenkontakte pro Monat ab. Während Südafrika zunächst dafür bekannt war, überwiegend eingehende Kundenanfragen zu bearbeiten, verschiebt sich mittlerweile das Verhältnis, sodass nur noch 58 Prozent der Telefonate eingehende Anrufe sind. Der Rest entfällt inzwischen auf ausgehende Kundenkontakte, etwa für Direktvertrieb. Bei internationalen Kundenkontakten haben die Outbound Calls sogar einen höheren Anteil als die eingehenden Kundenkontakte.

Call Center- und BPO-Betreiber gaben im Rahmen der „Calling the Cape“-Umfrage an, dass bei 89 Prozent der Erstanrufe das Kundenanliegen sofort gelöst werden konnte. Gemessen an Arbeitszeit und effektiver Problemlösung bei Kundenerstkontakten, ist die Produktivität der Call Center-Agents in Südafrika als hoch zu bewerten.

Der überwiegende Teil der Agents und Gruppenleiter hat einen mittleren Schulabschluss. Ein Drittel der Gruppenleiter hat eine weiterführende Schulausbildung absolviert. Die Managerpositionen werden überwiegend von Universitätsabsolventen besetzt. Die Anfangsgehälter der Agents liegen bei 470 Euro pro Monat, die der Supervisoren bei 790 Euro. Im Durchschnitt erhält ein Agent im Monat rund 580 Euro – ein Gruppenleiter 920 Euro. Hinzu kommen

gegebenenfalls Nachtschichtzulagen in Höhe von 20 bis 30 Prozent. Arbeitsplätze in der Call Center- und BPO-Branche sind in Südafrika sehr begehrt, nicht zuletzt wegen den noch mangelnden Job-Alternativen und der immer noch sehr hohen Arbeitslosenquote. So liegt die Fluktuationsrate bei niedrigen elf Prozent. Im internationalen Vergleich bietet Südafrika eine Alternative zu den bis-

können die „Corporate Permit“ beantragen. Sie wird nicht dem einzelnen Arbeitnehmer ausgestellt, wie sonstige Formen der Arbeitserlaubnis, sondern dem Unternehmen selbst erteilt. Die „Corporate Permit“ erlaubt dem Unternehmen, eine vorher vom Innenministerium genehmigte Anzahl an Ausländern in vorher definierten Positionen einzustellen. Dies bedeutet für Unternehmen eine erhebliche

„Einer Datamonitor-Studie zufolge, soll sich die Zahl der Call Center in Südafrika bis 2008 verdoppeln.“

her führenden Off-Shore-Ländern wie den Philippinen und Indien. Attraktiv erscheint insbesondere das ausgewogene Verhältnis von hohem Qualitätsstandard und den dafür anfallenden Kosten. Die weltweite Vernetzung Südafrikas durch drei unterseeische Glasfaserkabel sowie Satelliten entspricht modernster Technik. Für global agierende Firmen aus Europa schließt Südafrika die Lücke zwischen den angrenzenden Ländern Osteuropas, die Standortnähe und kulturelle Affinität bieten, und den eher klassischen Auslandszielorten, wie Indien oder den Philippinen, die mit Kostenvorteilen locken. Zu den Faktoren, die für das Land sprechen, zählen auch die breite Managementbasis, das Verständnis für Serviceleistungen sowie das hohe Niveau nationaler Finanzdienstleistungen. Auch für deutsche Unternehmen lohnt die nähere Betrachtung einer Investition im Call Center-Bereich. Dies gilt auch trotz der begrenzten Verfügbarkeit lokaler Arbeitskräfte mit deutschen Sprachkenntnissen. In diesem Zusammenhang hat die Regierung im Rahmen des Immigration-Gesetzes Möglichkeiten geschaffen, eine größere Anzahl an ausländischen Arbeitskräften für ein Unternehmen zu importieren. Unternehmen mit einem dauerhaften Bedarf an ausländischen Arbeitnehmern

Flexibilität und Planungssicherheit. Für die erfolgreiche Beantragung muss das jeweilige Unternehmen im Antrag seinen Bedarf an ausländischen Arbeitskräften darlegen, die Positionen definieren, einen Ausbildungsplan erstellen und eine Unternehmensmatrix beifügen. Nach Einschaltung des Arbeits- und Wirtschaftsministeriums wird die Erlaubnis dann von dem Innenministerium erteilt. Nach Erteilung der „Corporate Permit“ kann das Unternehmen Ausländer rekrutieren, die unter Vorlage ihrer persönlichen Unterlagen in einem vereinfachten Verfahren eine „Corporate Workers Permit“ erhalten. Die Erteilung der „Corporate Workers Permit“ geht meist schnell und unkompliziert. Der einzelne Angestellte kann wesentlich schneller anfangen zu arbeiten als bei einer normalen Arbeitserlaubnis. Die Erfahrung von deutschsprachigen Call Centern im Western Cape zeigt, dass insbesondere Kapstadt eine hohe Anziehungskraft auf deutsche Arbeitskräfte ausübt, die auch das deutlich niedrigere Lohnniveau hinnehmen.

Call Center-Industrie erhält noch mehr Rückenwind

Die südafrikanische Regierung begrüßt diese Entwicklung. Präsident Thabo Mbeki hat 2006 in seiner Rede zur Lage der Nation im Parlament die

Call Center-Industrie als einen der Erfolg versprechendsten Bereiche genannt. So ist dieser Wirtschaftssektor vom Regierungsprogramm ins Visier genommen worden, um das Wirtschaftswachstum des Landes weiter anzukurbeln und Arbeitsplätze zu schaffen. Das Programm zielt darauf ab, Südafrika bis 2008 im internationalen Wettbewerb zum drittplatzierten Outsourcing Center zu machen – hinter Indien und den Philippinen. Bis 2014 strebt das Land an der Südspitze Afrikas den zweiten Rang an.

Um die ehrgeizigen Ziele zu realisieren, hat das Department of Trade and Industry (DTI) ein internationales Förderprogramm vorgestellt, um weitere Investoren für diesen Bereich anzulocken. Einer 2004 von dem unabhängigen Analyseinstitut Datamonitor veröffentlichten Studie zufolge wird erwartet, dass sich bis 2008 die Zahl der Call Center in Südafrika verdoppelt hat. Datamonitor nimmt an, dass es im Jahr 2008 über 900 Call Center in Südafrika geben wird. Bezogen auf den Zeitraum seit 2003 eine jährliche Wachstumsrate von etwa 14 Prozent. ■

Thomas Schaal und Andreas Krensel

Autoren



Thomas Schaal (links) ist Geschäftsführer bei der Außenwirtschaftsberatung ESA-Meridian mit Hauptsitz in Kapstadt. Das Unternehmen unterstützt bei der Erschließung des südafrikanischen Marktes. www.esa-meridian.com

Andreas Krensel (rechts) ist Geschäftsführer bei IBN Consulting (Pty) Ltd. IBN Consulting berät und betreut ausländische Unternehmen in Südafrika in Fragen der Ansiedlungsberatung. www.ibn.co.za