

Wirtschaftsförderung  
und Technologietransfer  
Schleswig-Holstein GmbH

WT|SH



Schleswig-Holstein  
Standort für Call Center

„Die Bedingungen hier sind ideal.“

50 Call Center mit 5.000 Seats beschäftigen mehr als 7.000 Agenten in Schleswig-Holstein. Viele Faktoren, z. B. hervorragende Personalressourcen, ein niedriges Preisniveau und eine gute Infrastruktur machen Schleswig-Holstein zu einem führenden Call Center-Standort in Deutschland.

## Hohe Lebensqualität



**Yvonne Friedrich**  
arbeitet als Bürokauffrau  
im Call Center asf GmbH  
in Lübeck.

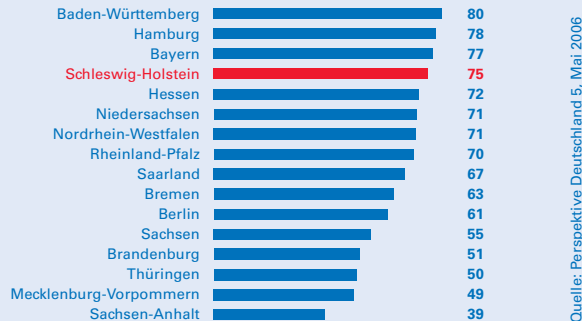
„Ich bin wieder hier hochgekommen. An die Küste.“

Wenn man Menschen fragt, warum sie in Schleswig-Holstein wohnen und arbeiten, hat die Antwort sehr oft etwas mit dem Meer zu tun. Die Lübeckerin Yvonne Friedrich ist nach einer Ausbildung in Münster wieder zurückgekommen. An die Küste.

Laut einer Studie der Allianz sind die Schleswig-Holsteiner mit ihrem Leben besonders zufrieden. Vielleicht, weil die Verbindung von erfülltem Arbeitsleben und abwechslungsreicher Freizeit hier besonders gut gelingt. Inseln, Meer, Strände und Seen des Landes bieten optimale Bedingungen für jede Art von Sport und Erholung. Und dank des gut ausgebauten, leistungsfähigen Straßennetzes ist alles von den Städten aus ganz schnell zu erreichen.

### Schleswig-Holsteiner sind sehr zufrieden mit ihrem Wohnort

Zufriedenheit mit dem Wohnort in %



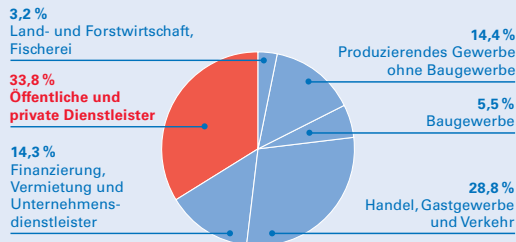
## Qualifizierte Arbeitskräfte



Unternehmer  
**Martin Aye** leitet zwei  
Call Center in Lübeck,  
die asf GmbH und die  
medienwerker GmbH

### Der Dienstleistungssektor hat in Schleswig-Holstein die größte wirtschaftliche Bedeutung

Arbeitsplatzstruktur in Schleswig-Holstein



Quelle: Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr des Landes Schleswig-Holstein, Wirtschaftsbericht 2006

„Diejenigen Unternehmen werden erfolgreich am Markt bleiben, die die Menschen haben.“

Qualität ist für Martin Aye das entscheidende Kriterium für langfristigen Erfolg. In allen Bereichen. Nicht zuletzt bei den Mitarbeitern. Die Entscheidung für Schleswig-Holstein als Standort für ein Call Center war auch eine Entscheidung für das große Potential an qualifizierten Arbeitskräften. Hier gibt es nicht nur eine vielfältige Hochschullandschaft, sondern man spricht außerdem ein sauberes Hochdeutsch. Ein Qualitätsmerkmal für ein Call Center. Die asf GmbH hat im Dezember 2006 ihren 400. Mitarbeiter eingestellt. 2005 waren es noch 222. Mehr als ein Indiz dafür, dass motiviertes Personal hier gut zu finden ist, sogar für den Bereich der Outbound-Telefonie. Auch für die Zukunft meint Martin Aye: „Der menschliche Faktor im Vertrieb ist nicht wegzudenken.“

## „Die Schulungen und Trainings gehen von Anfang an los.“



Als Call Center-Agentin hat Yvonne Friedrich bei der asf GmbH angefangen, als Bürokauffrau arbeitet sie heute dort. Nach einer dreijährigen Ausbildung in der Fremde ist sie nicht nur nach Schleswig-Holstein zurückgekehrt, sondern auch zu ihrem früheren Arbeitgeber, der sie nun in ihrem gelernten Beruf beschäftigt. Hohe Identifikation mit dem Arbeitgeber zeichnen die Arbeitnehmer in Schleswig-Holstein aus. Eine gute Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen.



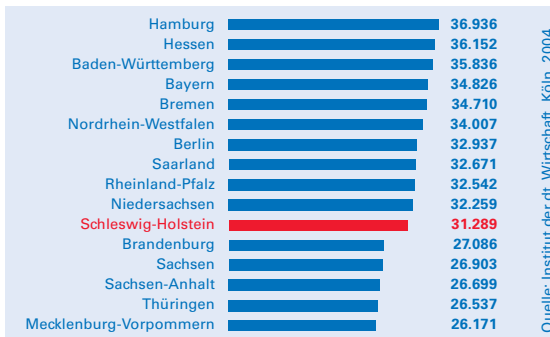
Die asf GmbH arbeitet eng mit der Agentur für Arbeit zusammen, die bei der Personalbeschaffung hilft und Schulungs- und Ausbildungsprogramme anbietet. „Unsere Mitarbeiter müssen den grundsätzlichen Willen mitbringen, mit Menschen zu reden. Das andere machen wir dann schon“, so Martin Aye.

## Niedriges Preisniveau



### Schleswig-Holstein hat die niedrigsten Arbeitskosten in den alten Bundesländern

Arbeitskosten je Beschäftigten (Euro)



„Nur an die besten Standorte, die eine Stadt zu bieten hat.“

In Schleswig-Holstein findet man Besonderheiten wie innerstädtische Büroflächen mit Blick auf Förden und Häfen zu ausgesprochen niedrigen Grundstückspreisen und Büromieten. Dieses allgemein niedrige Preisniveau erlaubt es, auf Qualität zu achten. Martin Aye ist davon überzeugt, dass die Attraktivität der Arbeitsumgebung entscheidend dazu beiträgt, Mitarbeiter zu halten und zu motivieren. Das neue Call Center im riesigen Balkensaal eines historischen Lagerhauses mit Blick auf die Trave ist ein gutes Beispiel. „Die Leute kommen rein und wollen da arbeiten“, so Aye. Das bedeutet niedrige Fluktuation und dadurch erhebliche Kostenersparnis bei Personalsuche und -training.

Insgesamt ist das Niveau der Personalkosten in Schleswig-Holstein niedrig. Durch die hohe Motivation und die geringen Lohnnebenkosten hat Schleswig-Holstein ein äußerst günstiges Verhältnis von Arbeitskosten zu Arbeitsproduktivität zu bieten. Im Vergleich aller deutschen Flächenländer liegt Schleswig-Holstein hier in der Spitzengruppe.

„Die Bushaltestelle ist direkt vor der Tür.“



Für ihren Weg zur Arbeit ist Yvonne Friedrich nicht auf das Auto angewiesen. Mit Bus oder Fahrrad ist sie mindestens genauso schnell.



Es ist in Schleswig-Holstein nicht schwer, geeignete Räumlichkeiten zu finden. Zur Auswahl steht eine Fülle an infrastrukturell hervorragend entwickelten Gewerbeimmobilien. Martin Aye ist sehr zufrieden mit der Verkehrsanbindung sowohl auf Mitarbeiterseite durch Bushaltestelle, Parkplatz und direkte Bahnhofsnähe als auch auf Kundenseite durch die kurze Entfernung zur Autobahn. Und das alles mitten in der Stadt.

## Gute Ausgangslage



### Schleswig-Holstein ist eng mit dem boomenden Ostseeraum verbunden

Häfen und Fährverbindungen im Ostseeraum



## „Schleswig-Holstein hat schon was zu bieten.“

Durch die Anbindung an die neuen Bundesländer, die Verzahnung mit der Region Hamburg und die Nähe zum boomenden Ostseeraum sieht sich Martin Aye am Standort Lübeck in einer guten strategischen Ausgangslage.

Und das gilt für ganz Schleswig-Holstein. Die geographische Lage des nördlichsten Bundeslandes ist ideal für wirtschaftliche Kontakte in den starken skandinavischen Markt. Entsprechend groß ist auch das Mitarbeiterpotential mit skandinavischen Sprachkenntnissen, was einige Call Center am Ort zu nutzen wissen. Darüber hinaus gibt es enge Beziehungen nach Russland und zu den sich sprunghaft entwickelnden neuen EU-Staaten Polen, Estland, Lettland und Litauen. Die unmittelbare Nähe zum internationalen Flughafen Hamburg verbindet Schleswig-Holstein mit der ganzen Welt. Und mit wegweisenden Infrastrukturprojekten wie der Brücke über die Ostsee am Fehmarnbelt oder der Ostseeautobahn mit Elbquerung ist Schleswig-Holstein auch für die Zukunft sehr gut aufgestellt.



„Wir sind wirklich gut betreut worden.“

Wer sich in Schleswig-Holstein ansiedeln will, hat mit der WTSH, Wirtschaftsförderung und Technologietransfer Schleswig-Holstein GmbH, einen zentralen Ansprechpartner. Als One-Stop-Agentur berät die WTSH neutral über Fördermöglichkeiten wie Investitions- und Personalkostenzuschüsse und hilft beispielsweise bei der Suche nach geeigneten Standorten. Das bedeutet

kurze Wege und schnelle Entscheidungen. Damit alle Energie in das Unternehmen fließen kann.

Martin Aye hält die WTSH in der ersten Phase der Ansiedlung für unabdingbar. Er fühlt sich so gut in die Strukturen der Stadt eingeführt, dass er das nächste Call Center auch gleich in Lübeck angesiedelt hat.



**One Stop** für die Wirtschaft

Mehr Wirtschaft.

**SCHLESWIG-HOLSTEIN**

Wirtschaftsförderung  
und Technologietransfer  
Schleswig-Holstein GmbH

**WT|SH**

## Das ist die WTSH

Die WTSH ist der kompetente Dienstleister für die Wirtschaft Schleswig-Holsteins. Als One-Stop-Agentur bietet die WTSH Service und Beratung für Unternehmen aus einer Hand.

- Beratung und Betreuung in Ansiedlungs-, Außenwirtschafts-, Innovations- und Patentfragen
- Förderung von Technologieprojekten, Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten sowie Außenwirtschaftsengagements
- Beteiligung an Firmengemeinschaftsbüros im Ausland
- Teilnahme an nationalen und internationalen Messen
- Begleitung der Zusammenarbeit von Wirtschaft und Wissenschaft sowie europäischer Technologiekooperationen

Unsere Anschrift

**WTSH-  
Wirtschaftsförderung und  
Technologietransfer  
Schleswig-Holstein GmbH**

Lorentzendam 24, 24103 Kiel  
[www.wtsh.de](http://www.wtsh.de)

**Ansprechpartnerinnen:**

Dipl.-Geographin Claudia Bonhoff

T 0431.66 66 6-8 72

F 0431.66 66 6-7 67

[bonhoff@wtsh.de](mailto:bonhoff@wtsh.de)

Beate Zitzlaff, Betriebswirtin (BA)

T 0431.66 66 6-8 74

F 0431.66 66 6-7 67

[zitzlaff@wtsh.de](mailto:zitzlaff@wtsh.de)