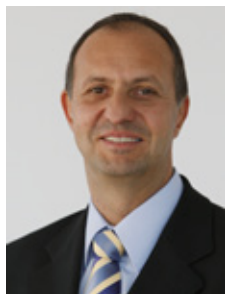


CCVNews

Die guten Nachrichten aus der Callcenter Branche

1.11

**Liebe Leserinnen,
liebe Leser,**

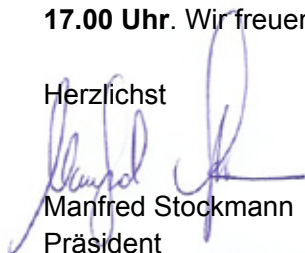


im Februar sind die Blicke der Branche traditionell auf die CallCenterWorld gerichtet. Diese Ausgabe der CCVNews informiert Sie über Aktivitäten des Call Center Verbandes vor Ort und Projekte, die wir als Partner dort unterstützen. Zudem nutzen zahlreiche Unternehmen die Gelegenheit, Sie auf ihre Neuheiten zur CCW hinzuweisen.

Bereits zum fünften Mal ist der CCV Qualitätspartner des Live-CallCenter, das dieses Jahr erstmals über drei Tage ein State-of-the-Art Call Center zeigt und zu dem der Verband erneut Politiker zum Informationsaustausch eingeladen hat. Neu als Informations- und Beratungsplattform ist die Outsourcing Plaza. Hier werden Ansprechpartner des Verbandes beratend zur Seite stehen. Auf dem Stand des CCV finden Sie zudem Experten zu vielfältigen Fach- und Regionalthemen. Ebenso klären wir zu den Auswirkungen der anstehenden gesetzlichen Änderungen auf, die alle Callcenter in 2011 betreffen werden. Mit dem Wimpel „**Wir sind Mitglied!**“ an ihren Ständen zeigen Unternehmen ihr Engagement im Call Center Verband Deutschland und für eine seriöse und zukunftssträchtige Branchenentwicklung. Schließen Sie sich an!

Nutzen Sie die Gelegenheit für ein persönliches Gespräch und besuchen Sie uns auf der CallCenterWorld, Halle 4, Stand D23. Die beste Gelegenheit dazu: Unsere **Standparty zum 15. Geburtstag des Verbandes am Dienstag, den 22. Februar, ab 17.00 Uhr**. Wir freuen uns auf Sie!

Herzlichst


Manfred Stockmann
Präsident

In dieser Ausgabe lesen Sie

Braucht unsere Branche einen Mindestlohn?	2
Arbeitskreis Ausbildung	3
Arbeitskreis Inklusion	4
Mensch und Menschlichkeit	5
Kooperation mit dem Call Center Club	6
„Mitmachen lohnt sich!“	7
Fünftes LiveCallCenter	9
NICE: Workshop auf der CCW	10
DIN EN 15838: Qualität braucht Raum!	11
3C DIALOG stellt Social-Media-Projekt vor	11
Blended Learning	12
Social Media sind der neue Weg zum Kunden	13
Wissen, was der Kunde denkt	14
CCC ausgezeichnet	15
Guter Service, schlechter Service	17
Telemedizin und Contact Center	18
4Com erweitert sein Produktportfolio	19
ORG-DELTA Einrichtung und Raumakustik	20
Termine	20



Braucht unsere Branche einen Mindestlohn?

Ihre Meinung ist gefragt!

Im November 2009 hat die dbb Tarifunion auf der Grundlage des Mindestarbeitsbedingungengesetz einen Antrag auf Festsetzung eines Mindestlohns für die Callcenter Branche an den Hauptausschuss für Mindestarbeitsentgelte im Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) gerichtet.

Ende Juni 2010 fanden erste Sondierungsgespräche des Verbandes mit dem Vorsitzenden des Hauptausschusses Dr. Klaus von Dohnanyi statt. In einem weiteren Gespräch machte Verbandsvizepräsident Manuel Schindler deutlich, dass es bei unseren Mitgliedern noch kein detailliertes Meinungsbild zum Mindestlohn gibt.

Neben der Frage, ob die Branche überhaupt einen Mindestlohn braucht und wenn ja, in welcher Höhe, stellen sich weitere Fragen. In Deutschland ist die Tarifautonomie grundgesetzlich garantiert. Es ist also grundsätzlich Sache der Tarifpartnerparteien (Arbeitgeber, Arbeitnehmer sowie deren Verbände), einen entsprechenden Mindestlohn vertraglich zu vereinbaren. Der Vorteil dieser Variante ist die größtmögliche Flexibilität der Beteiligten bei den Inhalten der Vereinbarung. Andererseits besteht die Gefahr

von Arbeitskämpfen zur Findung eines Konsenses.

Im krassen Gegensatz dazu steht der staatlich verordnete Mindestlohn. Hier greift der Staat nach Feststellung eines sozialen Missstandes einseitig regulierend ein. Im Gegensatz zu einem Tarifvertrag gilt dieser Mindestlohn auch für nicht organisierte Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Eine Mischform dieser beiden Varianten ist die Allgemeinverbindlicherklärung von Tarifverträgen. Diese ist entweder nach dem Arbeitnehmer-Entsendegesetz oder dem Tarifvertragsgesetz möglich. Je nach Fallgestaltung wäre der Mindestlohn sogar auf aus dem Ausland nach Deutschland entsandte Arbeitnehmer anwendbar. Ausgenommen von der Bindung wäre dann allein noch die Erbringung von Telefondienstleistungen aus dem Ausland nach Deutschland hinein.

Es ist nun die Aufgabe des CCV, ein Meinungsbild der Branche einzuziehen. **Nehmen Sie noch bis zum 6. März an der anonymen Befragung teil und gestalten Sie somit die Zukunft unserer Branche aktiv mit!** Die Ergebnisse werden die Argumentationsgrundlage für die weiteren Gespräche des Verbandes mit dem BMAS sein.



Hier kommen Sie zur Umfrage:

www.callcenter-verband.de

Arbeitskreis Ausbildung

Ihr Engagement für die Zukunft unseres Nachwuchses!

Der Arbeitskreis (AK) zum Thema Berufsausbildung Kaufmann/Servicefachkraft für Dialogmarketing wurde im November 2009 aufgrund des starken Interesses auf der Herbsttagung des Verbandes gegründet und ist bis heute sehr aktiv.

„Die Ausbildung ist das Kernstück jedes Erfolges – aus diesem Grund muss dieser noch sehr junge Ausbildungsberuf weiterentwickelt werden. Hier sieht sich der CCV gemeinsam mit der Callcenter Wirtschaft als aktiver Förderer und Ideengeber“, so Arbeitskreisleiterin Dagmar Hirche. Folgende Ziele und Aufgaben hat sich der AK gestellt:

- Weiterentwicklung der Ausbildung zu Kaufmann/frau für Dialogmarketing/Servicefachkraft für Dialogmarketing
- Sammeln aller Fakten/Zahlen/Entwicklungen aus den Berufsschulen und den Handelskammern
- Kommunikationsangebot für alle Beteiligten
- Vernetzung der Berufsschulen bundesweit
- Vernetzung mit den Handelskammern und dem BIBB (Bundesinstitut für Berufsbildung)
- Bericht und Information über den Wettbewerb „Young Professionals“.

Eine erste Umfrage an allen Berufsschulen der branchenspezifischen Ausbildungsberufe wurde 2010 bereits durchgeführt. Details über die Anzahl der Klassen und der Auszubildenden, deren Schulabschluss, die Beurteilung der Inhalte der eingesetzten Lehrbücher und Fachliteratur und den Stand der Zusammenarbeit zwischen Betrieben und Schulen wurden abgefragt. Eine weitere Fragestellung: Wo wünschen sich die Berufsschulen Unterstützung durch den AK? Zwischenbewertungen liegen vor; um bundesweit aussagefähige Informationen zu erhalten, wird es in 2011 eine weitere Befragungsrunde geben.

Dagmar Hirche: „Der demografische Wandel in Deutschland lässt die Herausforderungen bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern stetig wachsen. Die Branche kann also von einer guten Ausbildung der jungen Menschen nur profitieren. Seien Sie dabei und engagieren Sie sich für die Ausbildung unserer Mitarbeiter von morgen!“

Auf der CCW 2011 steht Dagmar Hirche als Leiterin des AK am 22.02.2011 zwischen 14 und 15 Uhr auf dem Stand des CCV (Halle 4, Stand D23) für persönliche Gespräche bereit.



**Dagmar Hirche,
Leiterin des AK
Ausbildung**



Arbeitskreis Inklusion

Ihr Engagement für Menschen mit Handicap!

Inklusion steht für das selbstverständliche und gleichberechtigte Zusammenleben aller Menschen von Anfang an. Konkret bedeutet das: gleiche Chancen für alle.

Was hindert Sie als Personalverantwortlichen im Callcenter daran, verstärkt Menschen mit Handicap als Mitarbeiter für Ihr Unternehmen zu gewinnen? Was hindert Sie als Menschen mit Handicap daran, sich um eine Tätigkeit in unserer Branche zu bemühen? „Vorurteile auf beiden Seiten bestehen, das lässt sich gar nicht wegdiskutieren“, sagt Alfons Bromkamp, Leiter des Arbeitskreis (AK) Inklusion. „Wir sehen unsere Aufgabe darin, mit gewichtigen Argumenten dafür zu sorgen, dass beide Seiten ihre Chancen erkennen. Dabei stehen wirtschaftliche wie menschliche Faktoren gleichermaßen im Vordergrund.“

In Kooperation mit der Stiftung MyHandicap entsteht derzeit ein Praxishandbuch, welches im zweiten Quartal 2011 erscheinen wird. Menschen mit Handicap wird die Möglichkeit gegeben, sich gezielt über die Arbeit im Kundenservice und im Callcenter zu informieren. Unternehmen werden darin an die Thematik herangeführt und erhalten von Experten aus vielen unterschiedlichen Fachbereichen

Informationen und Tipps für die Integration von Arbeitnehmern mit Behinderung.

Von November 2010 bis Februar diesen Jahres erhob der AK gemeinsam mit dem Center for Disability and Integration (cdi) der Universität St. Gallen Zahlen, Daten und Fakten zum Thema Behinderung in deutschen Callcentern. Die Veröffentlichung der Ergebnisse steht kurz bevor. Aufbauend auf diesen Basisinformationen zum Status Quo werden Ziele wie z.B. die Erhöhung der Integrationsquote entwickelt.

Mehrfach im Jahr treffen sich die Mitglieder des AK und freuen sich immer über engagierte Mitstreiter! Langfristig gilt es, durch Ihr Engagement bei der Inklusion einen weiteren Akzentpunkt zu setzen, mit dem das Image der Branche positiv beeinflusst werden kann.

Auf der CCW 2011 steht Alfons Bromkamp als Leiter des AK am 22.02.2011 zwischen 13 und 14 Uhr auf dem Stand des CCV (Halle 4, Stand D23) für persönliche Gespräche bereit.



**Alfons Bromkamp,
Leiter des AK
Inklusion**

Mensch und Menschlichkeit

CCV Frühjahrstagung 2011 in Berlin

Mensch und Menschlichkeit – unter diesem Themenmotto laden wir dieses Jahr zur Frühjahrstagung nach Berlin ein. Wir haben die wunderschöne Location Leonardo Royal Hotel Berlin für Sie ausfindig machen können; zentral gelegen, von den Flughäfen aus perfekt zu erreichen und wirklich passend für unsere Bedürfnisse.

Das Motto stimmt uns ein auf die neuen Herausforderungen, die uns als Branche bevorstehen:

- Wie wirkt sich der Demografiewandel auf das Mitarbeiterpotenzial aus?
- Was bedeutet der Mindestlohn für unsere Branche?
- Welches Potenzial steckt in unseren Führungskräften und wie ist es zu heben?
- Kann man Mitarbeiterzufriedenheit messen und welchen Einfluss hat die Unternehmensreputation auf die Vergabe von Callcenter Aufträgen?

Wir haben ein spannendes Themenfeld zu bewältigen und dazu erwarten uns Fachvorträge und Diskussionen mit Experten aus der Branche und vor allem auch mit Fachleuten jenseits der Zielgruppen von TeleTalk und CallCenter Profi. Angekündigt haben sich unter anderem:



Ort des Geschehens: Das Leonardo Royal Hotel Berlin

- Dr. Klaus von Dohnanyi, Vorsitzender des Hauptausschusses für Mindestarbeitsentgelte
- Sabine Altena, ehemalige Moderatorin bei Antenne Bayern und Premiere, heute Coach und Personal Trainer
- Christoph Bayer, Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement Universität Eichstätt
- Tomislav Vlahovic, Leiter Service Zertifizierungen TÜV Süd Management Service GmbH.

Am Abend laden wir zu vertiefenden Gesprächen in gediegener Atmosphäre ein mit ausreichend Gelegenheit, das persönliche Netzwerk zu pflegen und zu erweitern. Kurzum: Es wird spannend! Bitte melden Sie sich rechtzeitig an.

CCV baut Kooperation mit dem Call Center Club aus

Entwicklung angehen, Veränderung annehmen! Dieses Credo gilt für die intensivierte Kooperation des Call Center Verband Deutschland mit dem Call Center Club. Im Rahmen eines Verbandsmeetings im Januar in Berlin konnte diese mit Club-Moderator Udo Schüring, CCV Präsident Manfred Stockmann und CCV Kommunikationsmanagerin sowie Call Center Club-Co-Moderatorin Sandra Fiedler erfolgreich konkretisiert werden.

Zusätzlich zum verbandseigenen Forenbrett im Call Center Club auf dem Job- und Karriereportal XING, das Mitte Dezember 2010 gestartet ist, finden Sie nun regelmäßige gegenseitige Präsenzen sowohl in den jeweiligen Newslettern der Kooperationsparteien als auch im World-WideWeb! Als offizieller Medienpartner auf der CCV Homepage vertreten, ist der Call Center Club erst jüngst selbst mit der eigenen Internetpräsenz www.callcenterclub.de online gegangen! Derzeit wird in Zusammenarbeit mit dem Club an einem erweiterten Verbandsauftritt auf Facebook und Twitter sowie an einem Rabattierungsprogramm für potenzielle Neumitglieder gearbeitet, die Dank der Unterstützung des Call Center Clubs zukünftig über die relevanten Multimedia-



Plattformen angesprochen und gewonnen werden können.

Das erfolgreiche Club-Event „Meet&Greet“ auf der CallCenterWorld wird dieses Jahr am 23.02.2011 um 17.30 Uhr in der Orangerie seine Gäste begrüßen. Hier werden außerdem die Gewinner der im aktuellen Club Newsletter angekündigten Verlosung bekannt gegeben und Sandra Fiedler überreicht den vom Verband gesponserten Preis: eine kostenlose Teilnahme an der nächsten CCV Frühjahrstagung im April (exklusive Übernachtung). Seien Sie also dabei und melden Sie sich über das Einladungstool des Call Center Clubs auf XING für dieses Event an!

Lesen Sie das Interview mit den Moderatoren des Clubs auf den Folgeseiten.



„Mitmachen lohnt sich!“

Interview mit dem Call Center Club

Der Call Center Club ist mit über 11.000 Mitgliedern die größte Community der Branche im Netz. Wir sprachen mit den Moderatoren Oliver Erckert und Udo Schüring über die Kooperation mit dem Verband und die Ziele des Clubs.

Der Call Center Club ist namentlich in der Branche für die Branche bekannt. Welche Vision verfolgen Sie als Mitbegründer und im gesamten ModeratorInnen-Team?

Oliver Erckert: Der Call Center Club soll Plattform sein für virtuelles wie persönliches Netzwerken. Wir bieten Informationen und Austausch zu den wesentlichen Themen, Events und News, die unsere Branche bewegen. Wir möchten bestehende Branchenverbindungen vernetzen und ihnen Gelegenheit geben, Vorhaben und Aktivitäten durch und mit uns zu publizieren und zu promoten sowie unseren Mitgliedern Vorteilsangebote und News in Echtzeit zukommen zu lassen. Dazu benötigen wir engagierte Unternehmen, die mit dem Club kooperieren wollen. Wir suchen noch Partner in der Wirtschaft. Dabei ist die Kooperation mit dem Call Center Verband Deutschland eine strategische Säule unserer Community. Hier

werden wir uns mit Inhalten und Angeboten einbringen, damit beide Kooperations-Partner eine echte Win-Win-Situation erzielen können. Gemeinsam sind wir stärker! Das gilt für Communities wie für Verbände. Netzwerke leben vom Wachstum und Aktivität.

Wie gehen Sie dabei vor und was unterscheidet Ihre Strategie von denen anderer Branchenverbindungen in Deutschland?

Udo Schüring: Unsere Aktivitäten sind plattformübergreifend, beginnend in modernen Umgebungen des Web 2.0. Interaktiv agieren wir – hier ist unser Moderator-Kollege Johannes Heimes hervorzuheben – dabei auf allen in Deutschland relevanten Multimedia-Plattformen: XING, Facebook und Twitter. Hinzu kommen Aktionen auf den wichtigen Messe-events wie zum Beispiel der CallCenter-World in Berlin, der CC Science in Leipzig oder der be.connected in Frankfurt sowie den regionalen Call Center Club-Meetings. Ziel ist, den aktiven Austausch von Mitarbeitern und Führungskräften unserer Branche auch face-to-face zu fördern. Mittel- und langfristig vorstellbar ist, mit ähnlichen Netzwerken international aktiv zu werden.



Oliver Erckert



Udo Schüring



„Mitmachen lohnt sich!“

Wie sehen Sie dabei Ihre Aufgabe als Moderatoren des Call Center Clubs?

Erckert: Zunächst einmal haben wir eine Aufgabenteilung untereinander und ein gutes Team beieinander. Als Moderator besteht meine Aufgabe darin, Kooperationen herbeizuführen, anzuregen sowie Austausch, Meinungen und Wissensvorsprung innerhalb des Clubs für die Branche und den Markt zu aktivieren. Somit also ein Developer und Impulsgeber.

Bereits jetzt ist der Club auch mit einer eigenen Website auf www.callcenterclub.de vertreten.

Welche Ziele verfolgen Sie damit?

Schüring: Die Seite dient aktuell als Internetpräsenz des Call Center Clubs. Sukzessiv ist geplant, die Community dorthin zu verlegen, den Club für Mitglieder noch attraktiver und eigendynamischer im WWW zu gestalten sowie weitere Mehrwerte anbieten zu können.

Warum sollten nicht beispielsweise in Zukunft alle Callcenter Agenten vergünstigt ins Kino gehen oder Callcenter Leiter ihre Seminare, Tagungen oder Fachliteratur mit spürbaren Rabatten einkaufen können? Diese Vision bringt unser Moderatorenkollege Marc Ueckermeier immer wieder ins Spiel.

Herr Erckert, Herr Schüring – vielen Dank für das detaillierte Interview! Wir freuen uns auf eine intensive Kooperation mit Ihnen und auf ein Wiedersehen beim Call Center Club „Meet&Greet“ auf der CallCenterWorld 2011 am 23. Februar in der Orangerie!

Erckert/Schüring: Auch von unserer Seite recht herzlichen Dank für das Gespräch. Wir freuen uns auf die kommenden Herausforderungen und die Intensivierung unserer Kooperation und laden herzlich in den Call Center Club auf XING ein. Mitmachen lohnt sich!

Fünftes LiveCallCenter

Management Circle und HCD zeigen das Prestige-Objekt erstmals über drei Tage – CCV ist wieder Qualitätspartner

Bereits zum fünften Mal in Folge ist das LiveCallCenter fester Bestandteil der CallCenterWorld, Europas größter internationaler Kongressmesse für Callcenter Management und Customer Care in Berlin. Im Fokus: Multichannel-Kommunikation, live praktiziert von der GfR Gesellschaft für Reisevertriebssysteme mbH. Der CCV wird erneut als kompetenter Qualitätspartner unterstützen und lädt Politiker zum Informationsaustausch ein.

2011 wird aus dem bisher zweitägigen Messehighlight eine dreitägige Veranstaltung: Am Dienstag (22. Februar) öffnet das LiveCallCenter erstmals exklusiv für die Kongressteilnehmer der CallCenterWorld seine Tore; am Mittwoch und Donnerstag (23. und 24. Februar) haben wie gewohnt alle interessierten Messebesucher Zugang zu dem nach neuesten Trends konzipierten Callcenter Modell. Auf mehr als 400 qm zeigt es, wie gute Callcenter im perfekten Zusammenspiel von Mensch, Technik und Raumgestaltung aufgebaut sind und wie sie effizient arbeiten.

Die Initiatoren des Projekts – CallCenter-World-Veranstalter Management Circle AG und die HCD Human CallCenter De-



So sah's aus in 2010: Das LiveCallCenter, das 2011 bereits zum fünften Mal ein State-of-the-Art Callcenter zeigt und in diesem Jahr erstmals an drei Tagen seine Türen öffnet.

Foto: HCD

sign Planungsgesellschaft mbH – holen 2011 die GfR Gesellschaft für Reisevertriebssysteme mbH als Partner mit ins Boot, eine Tochter der Thomas Cook AG. An allen drei Messtagen demonstrieren acht Agenten des Unternehmens die Komplexität der Serviceleistungen bei einer Reisebuchung. Sie zeigen wie 10.000 Reisebüros betreut werden, welche Serviceleistungen rund um die Echtzeit-Reiseproduktion „Dynamic Packaging“ notwendig sind, wie ein Multichannel-System praktiziert und die Durchführung aller Reisen sichergestellt wird.



Advertorial

NICE informiert auf der CallCenterWorld zu den rechtlichen Rahmenbedingungen für Aufzeichnungslösungen

NICE Systems informiert im Rahmen der CallCenterWorld (22. bis 24. Februar) zum Thema „konsensorientierte Aufzeichnungslösungen“. Rechtsanwalt Manuel Schindler erläutert in einem Workshop auf der CCW sowie in einem Handbuch die für den Betrieb im Call Center relevanten Aspekte des Arbeitnehmerdatenschutzes. Für den Workshop am 23. Februar um 14.30 Uhr können sich Interessierte jetzt auf www.nice-deutschland.de anmelden.

Zielgruppen sind Betriebsräte, Personalverantwortliche und Führungskräfte in Call Centern. Das Handbuch wird im Februar auf www.nice-deutschland.de zum Download angeboten.

NICE zeigt auf, wie Call Center beim sensiblen Thema Sprachaufzeichnungen Arbeitnehmerrechte wahren und ernst nehmen, ohne Unternehmensinteressen zu vernachlässigen. NICE vermittelt damit zwischen den unterschiedlichen Interessen von Arbeitnehmern und Arbeitgeber, indem konsensorientierte Lösungsmöglichkeiten dargestellt und, sofern notwendig, Anforderungen an die eingesetzte Technik formuliert werden.

Manuel Schindler bezieht dabei alle relevanten Rechtsbereiche mit ein und geht auch auf die geplante Neuregelung im Arbeitnehmerdatenschutz ein. Ziel ist es, eine Informationsbasis zu schaffen, auf der sich Betriebsräte und Personalverantwortliche lösungsorientiert begegnen.

Über NICE

NICE Systems ist ein weltweit führender Anbieter von softwarebasierten Lösungen für Quality

Monitoring, Workforce Management und Voice Recording im Call Center sowie umfassender Lösungen für die Analyse von unstrukturierten Daten und Multimedia-Inhalten – vom Telefon über Internet und E-Mail bis hin zu Radio, Video und anderen Quellen.

Die Lösungen von NICE verändern die Entscheidungsprozesse in Organisationen und versetzen sie in die Lage, die Leistung der Gesamtorganisation und der operativen Abläufe proaktiv zu verbessern. NICE hat mehr als 24.000 Kunden in 100 Ländern, darunter mehr als 85 der Fortune-100-Unternehmen. NICE ist an den Börsen New York (NASDAQ) und Tel Aviv (TASE) notiert. Die NICE Systems GmbH sitzt in Frankfurt am Main.

NICE präsentiert QM-Lösung

Alljährlich zeigt das **TeleTalk-Demoforum** auf der CallCenterWorld Live-Demos führender Technologieanbieter. In diesem Jahr ist NICE mit einer Präsentation seiner Qualitätsmanagement-Lösung dabei. Wenn Sie über den Einstieg in ein professionelles Qualitätsmanagement nachdenken, merken Sie sich also schon jetzt den **23. Februar von 12.55 bis 13.45 Uhr oder den 24. Februar von 13.05 bis 13.55 Uhr**. Die Konzeption des Demoforums macht es Ihnen möglich, verschiedene QM-Anbieter zu sehen und sich im direkten Vergleich von den Vorzügen der NICE-Lösung zu überzeugen.

Workshop „Recht“

„Konsensorientierte Aufzeichnungslösungen“:
23. Februar 2011, 14.30 Uhr im Estrel Berlin,
www.nice-deutschland.de



NICE Systems GmbH
Lyoner Straße 44-48
60528 Frankfurt

Sabina Mustica
Sales Director DACH
Tel.: (089) 21 89 06 92
sabina.mustica@nice.com
www.nice.com
www.nice-deutschland.de



Besuchen Sie NICE auch am Messestand auf der CallCenterWorld:
Halle 5, Stand A4/B3.



Advertorial

DIN EN 15838: Qualität braucht Raum!

Mit der DIN EN 15838 dokumentieren Call Center, dass sie auf Qualität im Kundenkontakt setzen. Aber was hat die neue Norm eigentlich mit Raumgestaltung zu tun? HCD weiß: sehr viel! Besuchen Sie uns deshalb auf der CallCenterWorld. Wir beraten Sie auf dem Weg zur Zertifizierung gerne!

HCD wirkte aktiv mit, als die Norm in Form gegossen wurde – und zwar aus Überzeugung. Denn ein HCD-Grundsatz lautet: Qualität braucht Raum! Zwei Dinge stehen darum fest: 1. Das „Handwerkszeug Raum“ ist beim Audit ein wichtiges Thema. 2. HCD macht Ihr Raumkonzept fit für die Zertifizierung – und zwar nicht nur für die 15838.

Ihr Raum braucht Qualität! Und ein qualitätsvoller Kundendialog, wie die DIN EN 15838 ihn zugrunde legt, braucht Raum. Deshalb: Besuchen Sie uns auf der CallCenterWorld in **Halle 4, Stand B12/14**, und machen Sie den HCD-Raum-Check!

Bei einem Vor-Ort-Termin in Ihrem Call Center dokumentieren wir im Anschluss mit Ihnen die Ist-Situation und geben konkrete Handlungsempfehlungen. Dabei unterstützen soll Sie der HCD-Quality-Guide³, den Sie am Messestand erhalten.

HCD treffen Sie als Mit-Initiator auch im Live-CallCenter. Erleben Sie dort qualitätsvolle und zukunftsweisende Arbeitsplätze im Multichannel-Live-Betrieb.



HCD Human CallCenter
Design Planungsges. mbH
Julius-Hart-Straße 12
48147 Münster

Tel.: (02 51) 41 41 40
info@hcd-gmbh.de
www.hcd-gmbh.de



Advertorial

Premiere: 3C DIALOG stellt Social-Media-Projekt auf der CallCenterWorld vor

Mit der Unternehmensmarke „neolog consulting“ helfen 3C DIALOG und die Schwesterfirmen result und sokrates Kunden künftig beim Start ins Social Web. Nach zwölfmonatiger Entwicklungs- und Rekrutierungsphase stellt 3C-Geschäftsführer Walter Benedikt diese auf der CallCenterWorld vor.

„In vielen Unternehmen herrscht immer noch Angst vor Social Media“, kommentiert er die Entwicklung, „Es herrscht Angst vor einem Kontrollverlust. Mit unserem Team, seinem Know-how und unserer Infrastruktur helfen wir ihnen dabei, diese zu überwinden und unterstützen sie aktiv beim Kulturwandel, den die Social-Media-Kommunikation mit sich bringt.“

Dabei ist dieser Schritt für Benedikt eine logische Konsequenz: „Die Kernkompetenzen unserer Mitarbeiter sind eng mit denen verwandt, die Experten auch für die Kommunikation über Social-Media-Kanäle zugrunde legen: zuhören, Bedürfnisse erkennen und befriedigen, das Unternehmen anständig vertreten, helfen und überzeugen.“

Sie möchten uns an unserem Stand 4C16 besuchen und neolog consulting kennenlernen? Bei Anmeldung über <http://www.3c-blog.de/anmeldeformular> erhalten Sie einen Eintrittsgutschein und einen Gewinncode. Unter allen Teilnehmern verlosen wir an jedem Messetag einen iPod Nano. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



3C DIALOG GmbH
Subbelrather Straße 15
50823 Köln

Florian Blaschke
Public Relations
Tel.: (0221) 952971-345
florian-blaschke@3c-dialog.de
www.3c-dialog.de
www.3c-blog.de
www.twitter.com/3cdialog
www.facebook.com/3cdialog





Advertorial

Kosten sparen oder Qualifizierung sparen?

Blended Learning ist die Lösung

Präsenzlernen, also das Lernen im Rahmen eines Seminars oder Workshops, ist die traditionelle Form der Qualifizierung von Sales- und Service-Mitarbeitern. Angesichts des Kostendrucks stehen Call Center mittlerweile vor der Frage, Kosten sparen oder Qualifizierung sparen. Doch ist aufgrund der vielen Quereinsteiger, der hohen Fluktuationsrate und der steigenden Anforderungen an die Service-Qualität die Einsparung von Schulungsmaßnahmen kontraproduktiv.

Trotzdem ist die Notwendigkeit, Kosten wo immer es geht, zu reduzieren nicht einfach zu ignorieren. Die Lösung liegt jedoch nicht im Verzicht auf Qualifizierung sondern in deren Effektivierung. Und wenn Kosteneffizienz einher geht mit Lerneffizienz, dann ist die Win-Win-Situation perfekt.

Die Rede ist von Blended Learning!

Blended Learning kombiniert computergestütztes Lernen über das Web 2.0 mit Präsenzlernen. Die Entwicklung des Internets hin zu Web 2.0 bietet eine Vielzahl an Möglichkeiten, die die Wissensvermittlung über das Netz attraktiv machen. Im Zentrum der Online-Qualifizierung stehen Web-Seminare und Web-Präsentationen.

In kurzen Einheiten von 30 bis 90 Minuten erläutert der Dozent den Lehrstoff unter Nutzung von Grafiken, Textelementen oder Videos entweder live (im Rahmen eines Web-Seminars) oder aufgezeichnet (als Web-Präsentationen). Jedes Web-Seminar (kurz „Webinar“) bzw. jede Web-Präsentation präsentiert einen Teil des gesamten Lehrstoff, der im Rahmen des Gesamtkurses vermittelt werden soll. Zusätzlich erhält der Ler-

nende den Inhalt auch noch als Download. Lernerfolg (auch) durch Lernkontrolle – nach jedem Webinar bzw. Web-Präsentation wird ein Online-Test, ein E-Lerncheck durchgeführt. Diese Tests dienen nicht vorrangig der Leistungsbewertung. Der Lernende soll erkennen, wo seine Wissenslücken liegen, um diese mit Hilfe des wiederholten Anschauens der Web-Präsentation, der Downloads oder durch Nachfragen beim begleitenden Tutor oder den anderen Lernenden aufzufüllen. Foren, Chatrooms und Telefonkonferenzen sind hierfür die idealen Medien.

Der erste Schritt von der Theorie zur Praxis sind die Homeworks, die ebenfalls online zur Verfügung gestellt werden. Der Lernende wird, angestoßen durch offene Fragen, aufgefordert, das Gelernte in Beziehung zu seiner Berufspraxis zu setzen. Alle Online-Lerneinheiten lassen sich zu jederzeit nutzen. Ob in der Mittagszeit, in kundenfrequenzarmen Zeiten oder in der Freizeit – sie stehen uneingeschränkt zur Verfügung. Den Abschluss eines Kurses oder eines Kursabschnittes bildet das Präsenz-Seminar. Sales- und Service-Mitarbeiter trainieren hier die Umsetzung des Online-Gelernten in richtiges Verhalten am Telefon. Management-Mitglieder finden hier die Gelegenheit, das Thema zu vertiefen und praxistaugliche Konzepte zu entwickeln.

profiTel bietet eine Reihe von offenen Blended Learning Kursen an. Wir unterstützen aber auch Unternehmen in der Entwicklung von Blended Learning Kursen, die auf die unternehmensspezifischen Anforderungen ausgerichtet sind. Informieren Sie sich über www.profiTel-online.de oder rufen Sie uns an: (040) 8979-2000.

profiTel
ONLINE.de
AKADEMIE

profiTel consultpartner
GmbH
Goßlers Park 11
22587 Hamburg (Blankenese)

Beate Middendorf
Tel.: (040) 8979-2000
akademie@profitel.de
www.profitel-online.de





Advertorial

Contact Center 2011: Social Media sind der neue Weg zum Kunden

Die rasante Entwicklung des Internets schafft völlig neue Kommunikationswege, auf die sich Contact Center einstellen müssen: Über Twitter, Facebook und ähnliche Plattformen können sich Nachrichten rasant verbreiten. Diese hohe Geschwindigkeit der Kommunikation wird für Kunden zur Normalität. Der Kundenservice muss dieses Tempo mitgehen, um die Erwartungen zu erfüllen, und zugleich höchste Qualität liefern: Denn Fehlleistungen können in den Social Media mit wenigen Mausklicks weiterverbreitet werden.

Die Herausforderungen liegen somit darin, Kundenanliegen schnell zu identifizieren und ebenso schnell und richtig zu bearbeiten. Entscheidend für den erfolgreichen Service über Social Media ist deshalb eine Benutzerumgebung, die Anfragen aus den relevanten Social Media-Plattformen übersichtlich bündelt und die aktive Beantwortung unterstützt. Ein weiterer Erfolgsfaktor ist eine gute Usability, denn sie ermöglicht die schnelle Einarbeitung neuer Mitarbeiter – ein wichtiger Erfolgsfaktor in einer Branche mit hoher Personalfuktuation.

Machen Sie Ihre Contact-Center-Agenten multichannelfähig!

novomind iAGENT™ schafft die Voraussetzungen für den effizienten und flexiblen Einsatz Ihrer Contact-Center-Mitarbeiter. Sämtliche IT-Anwendungen für das Kundenmanagement stehen in einer Oberfläche zur Verfügung: **E-Mail, Brief, Fax, SMS, Live Chat** und **Telefon**. Die intuitive Bedienbarkeit senkt dabei technische Barrieren und erhöht die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Modernes Social-Media-Management

2010 wurde die Kommunikationslösung von novomind um einen weiteren Kontaktweg erweitert: novomind iAGENT™ greift die eingehenden Beiträge auf den ausgewählten Social-Media-Plattformen wie beispielsweise Twitter oder Facebook auf. Die novomind IQ™ Knowledgebase prüft eingehende Beiträge, und je nach Inhalt und Tonalität der Fragen oder Kommentare wird das Kundenfeedback über den novomind iAGENT™ an einen Agenten im Contact Center weitergeleitet. Dieser reagiert auf die Äußerungen und sendet die Antwort über das System als Kommentar zum Eintrag im Forum – z.B. bei Facebook – zurück. Dabei werden alle Anfragen unabhängig vom Kommunikationskanal in einer Oberfläche beantwortet: Lästiges Hin- und Herklicken entfällt, und die Mitarbeiter müssen nur ein einziges System bedienen.

Herzstück ist die einheitliche Wissensbasis novomind IQ™ Knowledgebase, die für alle Kommunikationskanäle zur Verfügung steht. Sie wird zentral administriert und gepflegt. Contact Center können damit sicherstellen, dass Kunden auf eine gleiche Frage auch die gleiche Antwort bekommen, egal ob sie ihre Anfragen per E-Mail, Brief, Faxnachricht oder Live-Chat stellen.



novomind AG
Bramfelder Straße 121
22305 Hamburg

Tel.: (040) 80 80 71-0
info@novomind.com
www.novomind.de



Sylvia Feja
Account Managerin



novomind iAGENT™ – der ergonomische Agenten-Desktop

Usability und Ergonomie
Einheitliche Wissensbasis
Performance und Stabilität
Integrationsfähigkeit (CRM, DMS, Telefonie)
Multichannel (Blended Agent-Verfahren)



Advertorial

Kunden-Feedback –

Wissen, was der Kunde denkt

Umfragen zur Kundenzufriedenheit und Service-Qualität sind heute ein wichtiges, aber zumeist kostspieliges Marketinginstrument. Mit dem automatisierten Kunden-Feedback Service bietet NEXT ID eine kostengünstige Alternative zur persönlichen Kundenbefragung durch Call Center Agenten.

Zahlreiche Einsatzmöglichkeiten

Mit unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten ermöglicht NEXT ID ein Höchstmaß an Flexibilität, denn eine Umfrage kann sowohl innerhalb eines Gespräches erfolgen, als auch über einen Rückruf vom eigentlichen Beratungs- oder Bestellservice getrennt werden. Auch die eigenständige Einrichtung eines Kunden-Feedback Service auf einer separaten Rufnummer ist möglich.



Einfache Handhabung

NEXT ID bietet dabei verschiedene Auswertungsverfahren an. Vom Schulnotenprinzip bis zum Net Promoter Score können unterschiedliche Umfragen eingerichtet werden. Die Teilnehmer einer Befragung verteilen ihre Benotungen dabei über die Telefontastatur oder per Spracherkennung. Das Online-Auswertungstool ermöglicht nicht nur

zahlreiche Analysen der eigentlichen Befragung, sondern bietet auch detaillierte Zusatzinformationen bis hin zu Einzelauswertungen.

Vielfältige Optionen

Schon im Standardangebot der NEXT ID finden sich zahlreiche Features wie ein Aufnahme-Modul, das den Teilnehmern die Möglichkeit bietet, zu jeder Frage oder abschließend eine kurze Sprachnachricht für den Veranstalter aufzunehmen. Neben der rein quantitativen Analyse können so auch qualitative Auswertungen vorgenommen werden.

Ein optional hinzu buchbares Incentive-Modul optimiert die Quote der Teilnehmer und reduziert die Befragungs-Abbrüche. Als Teilnahme-Anreiz erhalten Anrufer z.B. einen Gutschein oder andere Vergünstigungen.

Flexibel einsetzbar

Neben den zahlreichen Zusatzfeatures steht für Markus Stephan als verantwortlichem Produktmanager die Flexibilität der Plattform und des Auswertungstools im Vordergrund: „Wir können für jede Aktion die Tastenbelegung individuell festlegen und dies auch in unserem Auswertungstool entsprechend sichtbar machen, so bieten wir maximale Flexibilität für die Anforderungen unserer Kunden.“

NEXT ID bietet das Kunden-Feedback inklusive einer separaten Service-Rufnummer oder als Bestandteil einer bereits im Netz der NEXT ID geschalteten Hotline an. Kunden-Feedback kann auch als eigenständiger Outbound Service genutzt werden.

NEXT ID®
The Quality Benchmark.

NEXT ID
Mildred-Scheel-Straße 1
53175 Bonn

Tel.: (0800) 444 54 54
info@next-id.de
www.next-id.de



Markus Stephan



Treffen Sie uns auf der
CallCenterWorld.
Terminvereinbarung unter:
0800 444 54 54

Advertorial

Competence Call Center Deutschland mit internationalen Qualitätsstandards ausgezeichnet

Im Rahmen einer offiziellen Übergabe erhält CCC die Zertifizierungen ISO 9001 und ISO 10002.

Nach der umfassenden Auditierung der CCC Locations in Berlin Friedrichshain, Berlin Prenzlauer Berg und Leipzig wurde Competence Call Center in Deutschland 2010 mit den ISO Standards 9001 und 10002 zertifiziert. Im vergangenen Jahr freute sich CCC außerdem über die europäische Call Center Norm EN 15838.

„Bei ISO Zertifizierungen handelt es sich um internationale Standards, die für alle Branchen anwendbar sind. Als unabhängiger Qualitätsnachweis beschreiben sie die hohen Anforderungen an Unternehmen und stehen für dessen Orientierung an umfangreichen Qualitätsrichtlinien“, so Levent Kütük, Chief Auditor, QA Technic. „Competence Call Center überzeugte uns mit seiner Managementstrategie und Qualitätsausrichtung. Sowohl bei der Implementierung als auch bei der operativen Umsetzung von Projekten und aller internen Prozesse wurde kein Fehlerpotential festgestellt. Wir gratulieren CCC herzlich zur erfolgreich absolvierten ISO Zertifizierung!“

Im Zuge der vorangehenden Auditierung wird überprüft, ob die erforderlichen Vorgangsweisen im Unternehmen gelebt werden und entsprechend dokumentiert sind. Zu den Anforderungen gehören beispielsweise die Qualitätspolitik, nachvollziehbare, transparente Prozesse, laufende Verbesserungen und Fehlerminimierung. Regelmäßige Folge-Audits sorgen für konstante Qualität, verhindern Rückschritte und fördern ständige Optimierung.



Ausgezeichnet: Die Call Center von CCC

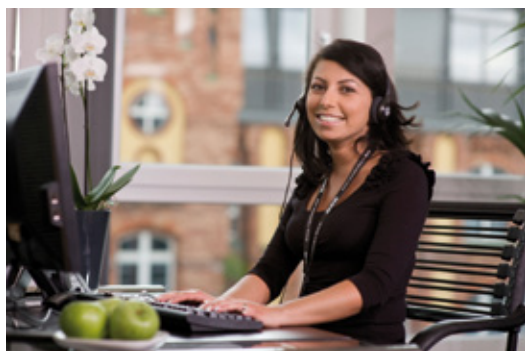
„Mit den unabhängigen ISO Zertifizierungen dokumentiert Competence Call Center in Deutschland sein Bekenntnis zu qualitativen Dienstleistungen, höchster Kundenorientierung und kontinuierlichen Verbesserungsprozessen. Fokussiert auf Reklamationsmanagement unterstützt die ISO 10002 die allgemein bekannte ISO 9001 und ist Beweis für ein professionelles und effektives Prozesshandling im CCC“, betont Christian Legat, COO, Competence Call Center.

Auch CCC Partner zeigen sich erfreut über die ISO Zertifizierungen: „Seit September 2010 betreut Competence Call Center an seinem Standort Leipzig unsere Kunden über alle Kommunikationskanäle. Als Marktführer unter den Bonusprogrammen ist es uns wichtig, stets den hohen Anforderungen unserer Mitglieder gerecht zu werden und dafür mit Top Customer Service Experten zusammen zu arbeiten. Wir freuen uns, dass unserem Partner CCC mit dieser Zertifizie-



„Zertifizierungen durch unabhängige Dritte schaffen bei Auftraggebern und Kunden Vertrauen und Sicherheit, dass die angebotenen Leistungen dem Qualitätsversprechen eines Unternehmens gerecht werden. Wir sind stolz unseren Partnern und Mitarbeitern neben den ISO Normen, die europäische Call Center Norm EN 15838 und 30 internationalen Awards präsentieren zu dürfen – unabhängige und verlässliche Beweise unserer Competence“, so Mag. Thomas Kloibhofer, CEO, Competence Call Center.

„Zertifizierungen durch unabhängige Dritte schaffen bei Auftraggebern und Kunden Vertrauen und Sicherheit, dass die angebotenen Leistungen dem Qualitätsversprechen eines Unternehmens gerecht werden. Wir sind stolz unseren Partnern und Mitarbeitern neben den ISO Normen, die europäische Call Center Norm EN 15838 und 30 internationalen Awards präsentieren zu dürfen – unabhängige und verlässliche Beweise unserer Competence“, so Mag. Thomas Kloibhofer, CEO, Competence Call Center.



Über die ISO Normen:

Die ISO 9001 ist eine internationale Norm, die bestimmte Standards bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements festlegt. Sie orientiert sich dabei an Grundsätze wie Kundenorientierung, Mitarbeiterbindung, Führungsqualitäten oder kontinuierliche Verbesserungssysteme.

Im Vergleich dazu ist die ISO 10002 stärker auf Kundenzufriedenheit und Beschwerdemanagement

fokussiert. Sie steht für die Anerkennung und zielführende Bearbeitung von Reklamationen und bewertet Reklamationsprozesse und deren stetige Verbesserung.

10 Jahre CCC Berlin:

CCC Berlin Friedrichshain wird am 1. September 2001 gegründet und feiert in diesem das zehnte Jahr seines erfolgreichen Bestehens. Mit 900 Mitarbeitern die größte der neun CCC Locations bietet Competence Call Center Partnern aus der Medien-, Online-, Logistik-, Finanz- und Energieversorgungsbranche Incoming, Outgoing, schriftliche Kundenkommunikation (E-Mail, Fax, Letter, Chat), Backoffice Services und BPO – und das in mehr als 20 Sprachen.

Aufgrund des großen Erfolges der ersten deutschen CCC Location wird im Juli 2010 ein zweiter Standort in der Hauptstadt eröffnet – CCC Berlin Prenzlauer Berg. Gemeinsam mit CCC Leipzig positioniert sich CCC mit seinen drei Standorten am deutschen Markt als starker und attraktiver Partner für große, internationale Unternehmen.

Über Competence Call Center:

Competence Call Center bietet an neun Locations in sechs Ländern Europas Call Center Services auf höchstem Niveau und greift dabei auf 12 Jahre Call Center Erfahrung zurück. 30 internationale Awards und mehrere 100 Millionen Kundenkontakte bestätigen die hohen Qualitätsstandards des CCC. Competence Call Center wurde kürzlich unternehmensweit mit der EN 15838 und den ISO Normen 9001 und 10002 zertifiziert.



Competence Call Center
GmbH
Stralauer Allee 2
10245 Berlin

Peter Kloibhofer
Customer Relations
Management
Tel.: (030) 520 025-0
competence@yourccc.com
www.yourccc.com





Advertorial

Guter Service kostet Geld, schlechter Service kostet Kunden

Es ist siebenmal schwerer, neue Kunden zu gewinnen, als bestehende Kunden zu halten. Das ist ein ungeschriebenes Gesetz in Industrie und Handel. Die Altkundenakquise gewinnt zunehmend an Bedeutung und der technologische Fortschritt gibt Unternehmen zahlreiche neue Möglichkeiten. Diese Möglichkeiten wollen genutzt werden, denn der Kunde freut sich nicht nur über eine bunte Produktvielfalt im Einkaufswagen, er schätzt auch eine Vielfalt an neuen Kontaktmöglichkeiten, erwartet gar ein neues Niveau im Kundenservice.

Jeder ein- und ausgehende Kundenanruf ist eine Chance für das Up- und Cross-Selling. Entscheidend dabei ist ein Angebot, das zum jeweiligen Kunden und dessen Wünschen passt. Genau das lässt sich mit dem TS DialogCenter finden. Die Berater am Telefon brauchen Fachwissen und Fingerspitzengefühl, das durch die Software überdurchschnittlich optimiert werden kann. Hat der Kunde das Gefühl, das Angebot sei wie für ihn geschaffen, hört er auch zu und beendet das Gespräch nicht frühzeitig ohne zu wissen um was es eigentlich geht. In der Praxis wird aus einem großen Pool bestehender Informationen (Produkte, Gesprächsvorlagen, Erfahrungen) automatisch ausgewählt, was der Kunde als nächstes gebrauchen könnte. Auf dem Monitor erscheint neben allen übrigen Informationen zum Kunden auch der Hinweis, welches Angebot dem Kunden im Laufe des Gesprächs zu unterbreiten ist.

Kundenmanagement heißt:

Prozesse steuern, kontrollieren und letztendlich schaffen. Das Ziel des perfekten

Kundenmanagements war nie näher als jetzt.

Mit dem TS DialogCenter von TeleSys wurde eine flexible Software-Lösung entwickelt, die sich auf die individuellen Bedürfnisse der betreuten Unternehmen anpassen lassen und mit der sich unter geringem Zeitaufwand und ohne Programmierkenntnisse ganze Kundenkampagnen erstellen und ergänzen lassen. Für ein modernes Unternehmen und eine ansprechende Kundenbetreuung sind diese Dinge mittlerweile existentiell und helfen dem Klischee der viel zitierten „Servicewüste Deutschland“ entgegen zu wirken. Und genau das ist wichtig für jedes Unternehmen, egal ob Mittelständler, große Industrieunternehmen oder klassische CC-Dienstleister. Moderne Call Center-Software unterstützt Kundenbetreuer vor und während des Gesprächs, also im kompletten Prozess, und hilft ihnen, das Maß an Individualität und Service für jeden Ihrer Kunden abzurufen. Nur so fühlt sich jeder einzelne Kunde so optimal von Ihnen betreut, dass er denkt, er wäre Ihr einziger Kunde.



TeleSys Kommunikations-
technik GmbH
Industriering 14
96149 Breitengüßbach

Tel: (09544) 925-128
info@telesys.de
www.telesys.de



Jens Diekhoff

Möchten Sie mehr über
TS Softwarelösungen oder
TeleSys erfahren?

Treffen Sie uns auf der
CallCenterWorld in
Halle 2 am Stand A5 bei
Alcatel-Lucent.





Advertorial

Telemedizin und Contact Center

Den Begriff „Telemedizin“ hören wir immer häufiger. Was verbirgt sich dahinter? In Verbindung mit „Contact Center“ befürchtet der Patient das Schlimmste: „Bekomme ich meinen Arzt nicht mehr persönlich zu Gesicht? Lande ich in endlosen Warteschleifen, wenn ich ein einfaches Rezept benötige?“



Dabei will Telemedizin nur die Vorteile der modernen Telekommunikation nutzen, wie in vielen anderen Branchen längst üblich.

Sicher stehen die immens steigenden Kosten unseres Gesundheitssystems im Vordergrund. Aber auch die Ansprüche der Patienten ändern sich. Sie fordern mehr Flexibilität, Komfort und Selbstbestimmung. Der Patient im Internet-Zeitalter ist häufig bestens informiert und bereit, mehr Verantwortung bei der eigenen Gesundheit zu übernehmen. Natürlich ist der Besuch beim Arzt zur Diagnose nicht per Telefon zu ersetzen. Der Trend geht heute in Richtung Gesundheitsvorsorge und das erfordert intensivere Kommunikation. Am effektivsten geht das über das Contact Center.

Contact Center Agenten im Bereich Telemedizin sind meist hochqualifizierte, medizinisch geschulte und teure Spezialisten. Eine intelligente Verteilung der Anfragen nach detaillierten Skills ist Voraussetzung für einen kostensparenden Dienst. Immer häufiger werden Kundenanfragen nicht per Telefon, sondern über E-Mail, Smartphone „App“ oder über spezielle Telematik-Geräte getätigt. Im Contact Center müssen alle Kommunikationskanäle mit differenziertem Servicelevel bedient werden können.

Beste Erreichbarkeit rund um die Uhr ist ein Muss im Gesundheitswesen. Allerdings sollen hochqualifizierte Mitarbeiter nicht mit einfachen Routineanfragen belegt sein. Sprachportale und automatische Erinnerungsdienste können das Contact Center entlasten: So können Patienten personalisierte Information über einen Sprachdialog abrufen, Erinnerungsdienste für die Einnahme von Medikamenten aufsetzen oder Messwerte zum Gesundheitszustand übertragen.

OASIS Contact Center von Volt Delta

Volt Delta bietet Contact Center Lösungen für das Segment der Telemedizin an. Wir erfüllen die hohen Anforderungen bei der Verfügbarkeit von Notfall- oder Telemedizin-Diensten, sind beliebig skalierbar und auf die Bedürfnisse von Unternehmen abgestimmt, die ein integriertes Gesundheitswesen anstreben. Mit intelligentem Contact Management, freundlichen Sprachportalen und zuverlässigem Telemonitoring helfen wir Ihnen, eine hochwertige Betreuung von Patienten kostengünstig zu realisieren.



Volt Delta International
GmbH
Landsbergerstr. 110
80339 München

Bernhard Mühlhaus
Tel.: (089) 45566155
bm@voltdelta.de
www.voltdelta.de



Besuchen Sie uns auf der
CallCenterWorld 2011!

Lernen Sie uns und unsere
Lösungen kennen – auf
unserem Stand auf der
CallCenterWorld in Halle 1,
Stand A9. Wir freuen uns
auf Sie!



Advertorial

4Com erweitert sein Produktportfolio um ERMS-Lösung

Als führender Anbieter von Mehrwertdiensten nach dem ASP-Modell hat 4Com die ITyX-Lösungen für intelligentes E-Mail-Management, E-Mail-Self-Service und Social Media sowie Co-Browsing in sein Produktportfolio integriert. Auf diesem Weg wird die 4Com Contact Center Suite konsequent erweitert.

Das 4Com Produktportfolio ist speziell auf die Bedürfnisse von Call-Center-Betreibern abgestimmt. Einzelne Produktmodule können zu einer Gesamtlösung – dem Virtual Call Center – kombiniert werden. Die Kernmodule sind die 4Com ACD, der 4Com Power-Dialer, das 4Com CRM und die 4Com Self-Services. Mit der Erweiterung hat 4Com das ohnehin umfangreiche ASP-Portfolio auf einer einheitlichen SaaS Plattform für alle Servicekanäle bis in den High-End-Bereich ausgeweitet. Der besondere Mehrwert liegt dabei in der Vernetzung der einzelnen Produktbausteine untereinander und darin, dass 4Com umfassende Gesamtlösungen auf höchstem Niveau aus einer Hand anbieten kann.

Das **4Com E-Mail-Response-Management** (ERMS) klassifiziert E-Mails, interpretiert Inhalte sprachübergreifend und schreibfehlertolerant und gewährleistet eine priorisierte und skillbasierte Verteilung innerhalb des Unternehmens. Dabei greift das System auf eine Kombination von semantischer Textanalyse und Klassifikation nach regulären Ausdrücken zurück. Es lernt das Klassifikations- und Beantwortungsverhalten der Mitarbeiter und Inhalte mit einer Treffergenauigkeit von bis zu 97% richtig zu analysieren. Es ist intuitiv und einfach zu bedienen und

problemlos in den Contact-Center-Betrieb zu integrieren.

Mit dem Zusatzmodul **4Com E-Mail Self-Services** erhalten Sie ein Tool, das Ihnen dabei hilft die Antworten auf wiederkehrende Fragestellungen zu automatisieren und so Ihr E-Mail-Aufkommen um bis zu 25% zu reduzieren. Das System generiert aufgrund von Fragestellungen in Web-Formularen und E-Mails und den daraufhin gewählten Antwortelementen dynamisch Wissen.

Ein weiteres Zusatzmodul ist **4Com Social Media**. Es lernt dynamisch zu bewerten, wie Ihr Unternehmen und Ihre Produkte im Sozialen Netzwerk dargestellt werden. Kritische Meinungen werden abhängig von ihrer Intensität und Öffentlichkeit priorisiert, von verfügbaren Mitarbeitern aufbereitet und geroutet.

Das Zusatzmodul **4Com Brief- und Fax-Bearbeitung** ermöglicht die vollständige Verarbeitung eingehender Dokumente – von der OCR-Inhalts-Erkennung über die automatische Klassifikation des Geschäftsvorfalles bis zur Archivierung. Die effiziente digitale Poststelle Ihres Unternehmens.

Eine sinnvolle Ergänzung zu den 4Com ERMS ist das **4Com Co-Browsing**. Im Internet geht ein enormes Umsatzpotenzial verloren, da im wichtigen Zeitpunkt der Kaufentscheidung der menschliche Ansprechpartner fehlt. Das 4Com Co-Browsing hilft Ihnen dabei, Besucher Ihrer Internetportale abhängig von Ihrem Verhaltensmuster aktiv in eine Live-Beratung per Video-Chat und Telefon einzuladen. So erreichen Sie latente Nachfrager im Moment der Kaufentscheidung.



4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover

Tel.: (0800) 4 888 999
info@4com.de
www.4com.de



Besuchen Sie uns auf der
CallCenterWorld 2011
21. bis 24. Februar 2010
Estrel Convention Center
Berlin:
Halle 4 Stand B2
Halle 1 Stand B18



Advertorial

ORG-DELTA Einrichtung und Raumakustik

Wir präsentieren auf der CCW ein aufeinander abgestimmtes Einrichtungs- und Lärmschutz-Gesamtkonzept und Ideen zur betrieblichen Gesundheitsförderung.

Entdecken Sie neue Lösungen für die Einrichtung und zur Optimierung der Raumakustik für Decke, Wand und Fenster.

Die Elemente sind untereinander kombinierbar und auch zur Nachrüstung geeignet.

Holen Sie sich Ihren Gutschein für eine erste Beratung und lassen Sie sich von unseren neuen Ideen inspirieren:

Halle 3, Stand B2 – www.org-delta.de



ORG-DELTA GmbH
Friedrichstraße 10
73262 Reichenbach/Fils

Tel.: (07153) 98 26-0
info@org-delta.de
www.org-delta.de



Termine

CCV VERANSTALTUNGEN

Regionaltreffen Berlin-Brandenburg
am 9. März 2011 in Berlin

Regionaltreffen West (Nord)
am 10. März 2011 in Essen

Regionaltreffen Mitteldeutschland
am 17. März 2011 in Magdeburg

Regionaltreffen Süd
am 31. März 2011 in Unterföhring

CCV Frühjahrstagung
am 11. und 12. April 2011 in Berlin

www.callcenter-verband.de

NATIONALE VERANSTALTUNGEN

CallCenterWorld 2011
vom 21. bis 24. Februar 2011 in Berlin

www.callcenterworld.de

CALLCENTERWORLD AKADEMIE

Der Call Center Teamleiter
vom 28. bis 30. März 2011 in Köln

CCV Mitglieder erhalten 15 Prozent Rabatt auf den Teilnehmerbeitrag für Veranstaltungen aus der CCW-Akademie-Reihe!

www.ccw-akademie.de