

Presseinformation

Für mehr Qualität in der Contact Center-Branche

Die Internationale Unternehmensvereinigung CCBenchmarks präsentiert ihre Zukunftsprojekte

Auf Einladung der internationalen Unternehmensvereinigung CCBenchmarks e.V. trafen sich am 28. September 2006 führende Contact Center-Experten im Kölner Hyatt Regency. Im Mittelpunkt der Veranstaltung standen die beiden CCB-Zukunftsprojekte Service Performance Index® (SPI) und Deutscher Outbound Index® (DOI).

Beide Brancheninitiativen wollen die Servicequalität von Contact Centern grundsätzlich verbessern und dadurch auch einen Beitrag zur Standortsicherung leisten.

Der SPI ist ein kundenorientiertes und hartes Qualitätssiegel für Inbound Contact Center. Mit Hilfe moderner Marktforschungsmethoden wird die Leistungsfähigkeit eines Contact Centers durch das ForschungsWerk aus Nürnberg gemessen und mit bis zu 5 Servicesternen bewertet. CCB-Vorstand Daniel Schmidt (O₂) konnte mit AOL, Telegate, der Sparda Telefonservice und der DAK bereits die ersten SPI-Partnerunternehmen im Hyatt offiziell begrüßen.

Die Aufgabe des Projekts Deutscher Outbound Index® (DOI) ist die Konzeption und die Umsetzung einer Online-Datenbank für die standardisierte Beschreibung und Bewertung von Outbound Kampagnen. Das Konsortium unter der Leitung von Anja Küpper, Geschäftsleitung der TECTUM GROUP, präsentierte den Prototyp dieser innovativen Outbound Plattform. Mit dem Deutschen Outbound Index® schaffen wir wesentlich mehr Markttransparenz - zum Vorteil für alle Beteiligten“, sagt Anja Küpper. Nach einer umfangreichen Testphase soll das DOI-Internetportal Anfang 2007 offiziell auf den Markt kommen. „Durch faire Referenzwerte und die Bewußtmachung der tatsächlichen Erfolgsfaktoren im Outbound werden dann sicherlich auch die schwarzen Schafe sukzessive vom Markt verschwinden“ hofft Ulrich Brützel (Projektkoordination CCB)

Vor dem Hintergrund der neu definierten Dienstleistungsqualität „Quality proofed German Contact Center“ müssten dann auch die wirtschaftspolitischen Themen Near- und Offshoring völlig neu bewertet werden. Sicherlich ein lohnendes Ziel für die gesamte Dienstleistungsbranche.

Kontakt CCBenchmarks e.V.:

CCBenchmarks e.V. • Am Kriegesgraben 7 • 53227 Bonn

Ulrich Brützel Tel.: 0228/919 59 47 • Fax: 0228/919 59 49 • E-Mail:

ulrich.bruetzel@bip-bonn.de