

## NEWSTICKER

Die Branchenvereinigung **CCBenchmarks e. V.** hat Anfang dieses Jahres mit ausgewählten Partnerunternehmen eine Benchmark-Community aus der Taufe gehoben. Zweck: Die nachhaltige Optimierung von Contact Centern auf der Basis von präzisen Ausgangsanalysen und Zielstellungen. Als Grundlage kommt das CCB-Kenngrößensystem in der Version 3.1 Basic zur Anwendung. +++ **IBM** und die **Alcatel-Lucent-Tochter Genesys Telecommunications Laboratories** haben eine strategische Allianz geschlossen. Ziel ist die gemeinsame Vermarktung von Call Center-Lösungen im Reich der Mitte. Das Marktvolumen soll hier 2008 um knapp 21 Prozent anwachsen. Wie ein Internet-Newsdienst vermeldete, soll die neue IBM Call Center-Lösung als "out-of-the-box"-Solution den Aufbau von einfachen Call Center-Strukturen innerhalb von 90 Tagen und weniger ermöglichen. +++ Am 1. Januar 2008 ist der Startschuss für den ersten überregionalen Auszubildenden-Wettbewerb „**Young Professionals – Talente im Dialog**“ gefallen. Bewerben können sich alle angehenden Kaufleute und Servicefachkräfte für Dialogmarketing unter: [www.bfkm-halle.de/wettbewerb/](http://www.bfkm-halle.de/wettbewerb/) Die Bewerbungsfrist läuft noch bis Ende Februar. +++ Qualitätsstreben und Zertifizierungsambitionen nehmen in der Call Center-Branche weiter zu. So erwarb im Dezember letzten Jahres die **Auskunft 11899** die **QMCC-Zertifizierung** des TÜV Rheinland. Im gleichen Monat erhielt **Teleperformance Deutschland** die Zertifizierung des TÜV SÜD nach **DIN ISO 9001:2000** – die **SNT Deutschland AG** folgte im Januar 2008. +++ Erstmals wird die **DB Direkt** – der telefonische Kundenservice der Deutschen Bank – Ausbildungsplätze zur Verfügung stellen. Fünf junge Menschen mit Fachoberschulreife, Fachhochschulreife oder Abitur können ab dem 1. September dieses Jahres die Ausbildung zur Servicefachkraft beziehungsweise Kaufmann/-frau für Dialogmarketing am Standort Berlin antreten.

## Drei SPI-Zertifikate für CosmosDirekt

Deutschlands größter Direktversicherer, die **CosmosDirekt**, wurde erfolgreich nach dem Service Performance Index (SPI) zertifiziert und erreichte im Audit vier von fünf möglichen Sternen. Überreicht wurden am 10. Dezember 2007 in Saarbrücken gleich drei Qualitätssiegel und zwar an die Leiter der drei getesteten Servicelines: (siehe Foto von links nach rechts) **Bernhard Jochum**, Leiter 24-Stunden-Kundenservice, **Udo Bauer**, Leiter 24-Stunden-

Schadensservice und **Uwe Braun**, Leiter 24-Stunden-Beratungsservice.

Das Qualitätssiegel der Branchenvereinigung CCBenchmarks e. V. bewertet die Servicequalität von Inbound-Call Centern aus Sicht der Kunden. Neben CosmosDirekt ist auch der Auskunftsdienst **Telegate** nach SPI zertifiziert.

Weitere Informationen zum Service Performance Index finden Sie unter: [www.ccbenchmarks.org](http://www.ccbenchmarks.org) ■



Foto: CCBenchmarks e. V.



## Buch des Monats

**Simone Fojut**

**Call Center Lexikon**

**Die wichtigsten Fachbegriffe der Branche verständlich erklärt**

Gabler Verlag 2008, 195 Seiten, 36 Euro  
ISBN: 978-3-8349-0594-9



Die Call Center-Branche und ihre Sprache ist voll von Fachbegriffen, Anglizismen und Abkürzungen – und ständig kommen neue Begriffe in den Bereichen Organisation, Management, Technik und Praxis hinzu. Wer sich in diesem Umfeld zum ersten Mal bewegt, hat es deshalb schwer, alles auf Anhieb zu verstehen.

Hier hilft das druckfrische „Call Center Lexikon“: Es liefert eine umfassende Übersicht über die gebräuchlichsten

Fachbegriffe aus den Bereichen Call Center und Kundenservice und erklärt diese kurz und verständlich. Die alphabetische Gliederung mit logischen Querverweisen ermöglicht eine schnelle Orientierung.

Eine wertvolle Arbeitshilfe, die auf den Schreibtisch jedes Call Center-Managers und -Mitarbeiters gehört!

Weitere Informationen und Bestellung unter: [www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de) in der Rubrik „Buchtipps“.