Presseinformation **27.07.2007**

„Call Center erfolgreich optimieren“

Welches Ziel verfolgt ein Call Center? Versteht es sich als Preis- oder Qualitätsführer? Muss die Qualität der Dienstleistung erhöht oder müssen Kosten gesenkt werden? Was ist überhaupt ein effizienter Call Center-Betrieb? Antworten auf diese Fragen gibt das Praxishandbuch „Call Center erfolgreich optimieren“, das der Branchenverband Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) jetzt herausgegeben hat.

Auf 86 Seiten liefern 14 ausgewiesene Experten der Call Center-Branche Anregungen für die strategische Ausrichtung eines Dienstleistungs- oder Inhouse-Call Centers und geben praxisnahe Tipps zur Optimierung von Call Centern.

So informiert das CCF-Praxishandbuch über den Einsatz von Kosten und Kennzahlen als Kontrollmechanismus und Management-Werkzeug und über zukunftsweisende Formen der Personalbeschaffung und -qualifizierung genauso wie über die Wahl der richtigen Rufnummerngasse oder über die optimale Call Center-Gestaltung.

Das Praxishandbuch „Call Center erfolgreich optimieren“ soll Orientierungshilfe und Handwerkszeug für Call Center-Manager sein. Es ist im Hirschenverlag, Fürth, erschienen und für 14,80 Euro im Buchhandel erhältlich. ISBN 978-3-939480-03-7.

Über das CCF
Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert über 140.000 Beschäftigte - das sind derzeit über 35 Prozent der deutschen Call Center Branche. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen inhouse Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

// 1.173 Anschläge

Ein Foto des Titels finden Sie zum Download unter:

www.tbn-pr.de/kd/ccf/

Journalisten stellen wir für die Berichterstattung gerne ein Rezensionsexemplar zur Verfügung.

Kontakt:
TBN Public Relations GmbH
Jens Fuderholz
Badstraße 13-15 Tel. (09 11) 97 92 00 87-0
90762 Fürth Fax (09 11) 97 92 00 87-9
E-Mail: ccf@tbn-pr.de www.tbn-pr.de