

Call Center-Klimaindex® geht online

17.02.2008, 21:02 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH*



www.callcenter-klimaindex.de

Deutschlands erstes Trendbarometer der Boombranche Call Center

"Im 3. Quartal 2008 ist das Geschäftsklima auf dem deutschen Call Center Markt sowohl im Frühphasen- als auch im Spätphasensegment positiv ansteigend. Das zeigen die neuesten Ergebnisse des Call Center Klimaindex®, dem Geschäftsbarometer für den deutschen Call Center Markt."

So oder ähnlich könnten die Presseinformationen bald lauten – basierend auf aktuellen und fortlaufend erhobenen Befragungsergebnissen von Branchenteilnehmern.

opti-serv – Entwickler und Betreiber dieses nicht kommerziellen Portals – stellt anlässlich seiner Präsenz auf der Call Center World (Stand 3A14/B15) in Berlin den Piloten der Plattform für die Meinungsumfrage online: unter <http://www.callcenter-klimaindex.de> können alle Marktteilnehmer, nach entsprechender Registrierung, an der Befragung teilnehmen und so Teil eines neutralen Stimmungsbildes in dieser, oft zu Unrecht verrissenen Branche werden.

Erstmals wird so ein oft festgestelltes Manko beseitigt, dass die Call Center-Branche kaum über neutrale Zahlen verfügt, mit denen sie gegenüber Politik, Wirtschaft und Öffentlichkeit argumentieren kann.

Jedes Quartal werden neben sechs bis sieben Standardfragen auch wechselnde aktuelle Themen, wie zum Beispiel die Bedeutung von Service-Rufnummern, die Nutzung von Sprachcomputern oder die politische Regulierung im Call Center-Umfeld, formuliert. Die Auswertung erfolgt absolut anonym, die Daten werden nicht weitergegeben.

Portrait

Die opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH (www.opti-serv.de) wurde 2001 von Klaus Graf als Einzelunternehmung im Markt der Unternehmensberatungen gegründet. Nach stürmischem Wachstum - auch und während der stürmischen .net-Phase – zählt die opti-serv inzwischen zu einer der renommiertesten Leistungsträger für Call Center- und Kundenservice-Dienstleistungen im deutschsprachigen In- und Ausland.

Zu den Kunden zählen mehr als nur die Top10 der Call Center-Dienstleister und zahlreiche börsennotierte Unternehmen mit internen Service Centern; zahlreiche Mittelständler nutzen die nachgewiesene Expertise im Kundenservice zur Absicherung der erfolgskritischen Qualität im Kundenkontakt.

Die langjährigen Erfahrungen der Mitarbeiter in der Optimierung von Service-Strategie, Prozessmanagement, Service-Controlling und Beschwerdemanagement sowie dem Outsourcing von Serviceorganisationen ermöglichen es, die Kunden an diesen Erfahrungen partizipieren zu lassen.

„Aus der Praxis – für die Praxis“ entstanden auch die Eigenentwicklungen QualityManager® und KampagnenManager®, beides ASP-, also Mietlösungen für mittelständische Unternehmen mit wenigen bis hin zu 500 Anwendern; darüber hinaus unterstützt opti-serv die Einführung und den Betrieb von AgentCockpit®, einer hoch flexiblen Call Center-Lösung mit am CRM-Softwaremarkt einzigartigen Alleinstellungsmerkmalen und internationalen Referenzinstallationen.

Die opti-serv gliedert sich heute in die Geschäftsbereiche Consulting mit Training und Coaching sowie IT-Services und zählt damit zu den wenigen Spezialisten mit Know-how und Erfahrung auf der gesamten Wertschöpfungskette im Kundenservice.

News-ID: 189357 • Views: 186 (Stand: 04.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/189357/Call-Center-Klimaindex-geht-online.html>