



Presseinformation

09.05.2008

CCF plant Studie mit FH Bonn-Rhein-Sieg: „Call Center – IT/TK-Ausgaben & Trends 2008“

Das Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) arbeitet derzeit gemeinsam mit Dr. Jens Böcker, Professor für Marketing an der FH Bonn-Rhein-Sieg, an einer aktuellen Studie zum Thema Informations- und Telekommunikationstechnologie in Call Centern, die im Herbst 2008 durchgeführt wird. Ziel der Studie ist es, einen Überblick über die Kosten im Bereich der Informations- und Telekommunikationstechnologie zu gewinnen. Voraussetzung für die Durchführung der Studie ist die verbindliche Anmeldung von mindestens 80 Teilnehmern bis zum 15. Juni, die Bewerbungsphase läuft derzeit. Die Ergebnisse werden im Dezember 2008 vom CCF und von Jens Böcker vorgestellt.

Bereits auf der Frühjahrstagung des CCF im April 2008 haben Verbandspräsident Manfred Stockmann und Professor Jens Böcker den Startschuss für ihre Zusammenarbeit gegeben. Geplant ist eine detaillierte Analyse der IT- und Telekommunikationskosten, die den zweitgrößten Kostenblock in Call Centern einnehmen. Auf Basis der Studie können Unternehmen die eigenen Kosten mit dem Marktdurchschnitt vergleichen. Außerdem sollen Daten zu aktuellen Trends und neuen Geschäftsmodellen erhoben werden. Eine Unterstützung oder aktive Mitarbeit am Projekt ist als Teilnehmer, Sponsor oder Medienpartner möglich.

„Die Ergebnisse dieser repräsentativen Studie sind konkrete Handlungsempfehlungen für die Unternehmen“, erläutert Stockmann. Böcker ergänzt: „Zukunftsweisende Trends und neue Geschäftsmodelle



**Fachhochschule
Bonn-Rhein-Sieg**

*University
of Applied Sciences*



von Telekommunikations- und Applikationsanbietern bringen zusätzliche Aspekte in die Wertschöpfungskette eines Call Centers.“

Als Sponsoren für die Studie konnten bisher 4com, avaya, Deutsche Post, Next ID, Oracle, QSC AG und ttCall gewonnen werden. Weitere Informationen erhalten Sie beim CCF und der FH Bonn-Rhein-Sieg.

// 1.767 Anschläge

Kontaktinformationen für Teilnehmer an der Studie:

jens.boecker@fh-brs.de

Kontaktinformationen für Sponsoren:

info@call-center-forum.de

Über das CCF

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF repräsentiert eine Vielzahl von Unternehmen, die über 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. 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 bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen in-house 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.

Bildmaterial zur freien redaktionellen Verwendung erhalten Sie unter:

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

Kontakt:

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Tel. (09 11) 977 916-16

Fax (09 11) 977 916-19

www.tbn-pr.de