

Geleitwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Ein Service Center ist heute häufig der einzige direkte Kontaktpunkt, an dem Kunde und Unternehmen aufeinander treffen. Dass dieser wichtigen Anlaufstelle somit eine besonders große Bedeutung zukommt, ist selbstverständlich. Unabhängig davon, ob es sich um ein Inhouse- oder ein ausgelagertes Service Center handelt, eines bleibt gleich: Die Qualität des Kundenkontakts muss stimmen!



Insbesondere in den letzten drei bis fünf Jahren hat die Komplexität eines Service Centers in den Themenfeldern Personal, Technik, Organisation und Prozesse erheblich zugenommen. Um den permanent steigenden Ansprüchen der Kunden, im Spannungsfeld einer optimalen Kostensituation, gerecht zu werden und sich im schnellen Service-Center-Wandel zurechtzufinden, müssen alle Mitarbeiter eines Service Centers auf das Wissen einer professionellen Ausbildung zurückgreifen können. Neben einer Basisqualifikation ist eine hohe Motivation und permanente Lernbereitschaft der Mitarbeiter im Rahmen einer kontinuierlichen Fortbildung erforderlich. Dieses wird, insbesondere in den nächsten Jahren, ein noch entscheidenderer Schlüssel zum Erfolg werden.

Das vorliegende Lexikon ist ein unverzichtbarer Begleiter während der Einarbeitungsphase sowie ein wertvolles Nachschlagewerk für den Alltag im Service Center. Mehr als 700 Begriffe werden anschaulich und transparent erklärt und tragen so zu einem optimalen Lerntransfer bei.

Für die buw Unternehmensgruppe geht die hohe Qualifikation ihrer Mitarbeiter seit mehr als 14 Jahren sehr eng mit der Positionierung als etablierter Qualitätsführer in der Branche einher.

Daher freuen uns sehr, das Lexikon zu unterstützen, und wünschen allen Lesern eine interessante und lehrreiche Lektüre!

Herzliche Grüße

Karsten Wulf

Geschäftsführender Gesellschafter
der buw Unternehmensgruppe

Vorwort

Ich erinnere mich noch gut an meine Anfangszeit in der Call-Center-Branche, als ich als Berufseinsteigerin 1999 auf der ersten CallCenterWorld in Berlin stand und mir Begrifflichkeiten wie ACD, CTI oder IVR um die Ohren rauschten. Damals konnte ich mich kaum des Eindrucks erwehren, die Call-Center-Welt bestehe nur aus Dreibuchstaben-Kürzeln und englischen Begrifflichkeiten. Wie gern hätte ich ein Lexikon zur Hand genommen, das mir all diese unterschiedlichen Fachbegriffe schnell und unkompliziert erläutert.



Seitdem ist die Vielfalt der Begrifflichkeiten noch weiter angewachsen, eben wie auch der Call-Center-Markt sich verändert hat und neue und vielfältigere Dienstleistungen dazu gekommen sind. Überdies kommt man heute an den unterschiedlichsten Stellen eines Unternehmens mit Call-Center-Vokabular in Berührung, vor allem da Call-Center-Leistungen aus den kundenorientierten Unternehmen nicht mehr wegzudenken sind. Das vorliegende *Call Center Lexikon* soll jedem Mitarbeiter im Call Center und Interessierten aus anderen Unternehmensbereichen dabei helfen, die Welt der Call-Center-Begrifflichkeiten besser zu verstehen und offene Fragen zu klären.

Die Arbeit an einem Lexikon ist nie ganz abgeschlossen, es kommen gerade auch in einer so lebendigen und innovativen Branche immer wieder neue Fachbegriffe hinzu. Wenn Ihnen im Laufe Ihrer Arbeit Begriffe begegnen, die hier noch nicht verzeichnet sind, schreiben Sie mir an simone.fojut@callcenterprofi.de. Ich freue mich über Anregungen oder Vorschläge für die nächste Auflage, die sicherlich nicht lange auf sich warten lassen wird. Im Internet finden Sie unter www.callcenterprofi.de – Menüpunkt „Lexikon“ – außerdem weiterführende Informationen.

Und noch ein Wort zum Schluss: Das CallCenterProfi-Team hat in den vergangenen Monaten unermüdlich Begriffe gesammelt, an Definitionen gefeilt und Wissenslücken geschlossen. Danke für Eure tolle Unterstützung!

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre

Ihre *Simone Fojut*