

CCB-Leistungsportfolio 2011

Benchmarks

- *Preis- und Qualitätsbenchmark, gemeinsam mit dem BME, der größten deutschen Einkäufervereinigung (für Mitglieder und Abonnenten kostenfrei)*
- *Benchmark Krankenstand (für Mitglieder und Abonnenten kostenfrei)*

geplante Veranstaltungen für 2011

- *Hauptversammlung (für Mitglieder und Abonnenten kostenfrei)*
- *Nachhaltige Reduzierung des Krankenstandes (Preis 480 € Mitglieder-rabatt = 240 €)*
- *Jahreskongress 2011 (Teilnahmegebühr 680 €, für Mitglieder und Abonnenten ist ein Platz kostenfrei, plus 3 Freikarten)*
- *Kongress 2011 zum Zukunftsprojekt „Kundenservice 2.0“ (Teilnahme-gebühr 680 €, Mitgliederrabatt = 340 €)*
- *Workshop "Professionelles Outbound-Management" (Teilnahmegebühr 580 €, Mitgliederrabatt = 290 €)*

Für Mitgliedsunternehmen und Abonnenten gibt es keinerlei Beschränkungen bei der Teilnehmeranzahl, soweit noch Plätze verfügbar sind.

Qualitätssiegel für Contact Center

Der Service-Performance-Index® (SPI) - das Gütesiegel für die Inbound-Telefonie mit den Referenzempfehlungen der Bundesregierung auf den IT-Gipfeln 2007 und 2008, vgl. auch www.serviceperformanceindex.de; Rabatt für Mitglieder und Abonnenten 1.000 € je Messung

Zukunftssicherung der Branche

Die Mitgliedschaft oder ein Abo bei CCB unterstützt das in 2009 gemeinsam mit der Fraunhofer Gesellschaft IAIS aufgelegte Zukunftsprojekt "Kundenservice 2.0".

Ziel ist die Ermittlung der betriebswirtschaftlichen Auswirkungen von Kundenservice auf den Unternehmenserfolg.

Die Contact Center Branche ist zur Zeit einem extremen Kostendruck ausgesetzt. Die durch den Kundenservice generierte Wertschöpfung ist bis heute nicht mess- und darstellbar. Diese überaus negative Entwicklung wollen wir mit diesem Projekt stoppen Aktuell sind bereits ca. 20 namhafte Unternehmen als Entwicklungspartner angemeldet. Vgl. auch www.kundenservice-2-0.com.