

Benchmark-Umfrage "Einkauf von Call Center Dienstleistungen" geht in die nächste Runde

Jährliches Einkaufsvolumen für qualifizierte Call Center Services beträgt rund zwei Milliarden Euro!

Sehr geehrte Frau Haupt,

Das aktuelle Marktvolumen für den externen Einkauf von Contact Center-Dienstleistungen beträgt jährlich rund zwei Milliarden Euro. Während telefonische Servicelines für Dienstleistungsunternehmen schon seit geraumer Zeit unverzichtbar sind, bieten auch Industrieunternehmen ihren Kunden immer häufiger solche spezialisierten Services an. Trotz dieses nicht unerheblichen Einkaufsvolumens herrscht in diesem Bereich nach wie vor wenig Preistransparenz. Auch die jeweils gebotene Servicequalität und die Serviceanforderungen bei der Auftragsvergabe spielen hier eine zentrale Rolle. Sie werden in Deutschland bisher noch in keiner regelmäßigen Erhebung erfasst.

Aus diesem Grund setzt der Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.V. (BME) gemeinsam mit dem Internationalen Contact Center - Verband CCBenchmarks e.V. seine im letzten Jahr erfolgreich begonnene Benchmarkumfrage fort.

Der neue Preis- und Qualitätsindex ermöglicht den Einkäufern, die Preise und Qualitäten von Inbound- und Outbound-Dienstleistungen präzise miteinander zu vergleichen. So werden bei den Preisabfragen zu In- und Outbound - Services jeweils 15 unterschiedliche Calltypen abgefragt ! In diesem Jahr werden auch erstmals die Preise für die Kommunikationskanäle Mail, Fax und Post erhoben.

Darüber hinaus enthalten die Umfrageergebnisse viele wertvolle Informationen rund um den Einkauf von Call Center Dienstleistungen. Dies reicht von Bewertungsmethoden für die Servicequalität bis zu den von den Unternehmen primär genutzten Kriterien für die Auswahl von Call Center Dienstleistern.

Wir laden Sie heute herzlich ein, an der Erhebung teilzunehmen. Bitte fordern Sie unverbindlich Ihren Fragebogen unter volkmar.klein@bme.de an. Sie erhalten umgehend Ihren Fragebogen per Email zugesandt. **Als Teilnehmer der Studie erhalten Sie ein kostenfreies Executive Summary.**

Die Benchmark-Umfrage bietet signifikante Ergebnisse zu:

1. Preise für Inbound- und Outbound -Services für jeweils 15 verschiedene Call-Typen
2. Neu: Preise für die Kommunikationskanäle Mail, Fax und Post
3. Organisation und Prozessen
4. Kriterien für die Auftragsvergabe von Contact Center-Dienstleistungen
5. Bewertung der Servicequalität
6. Preisentwicklungen und zukünftige Markttrends

Die Veröffentlichung der Benchmark-Umfrage "Einkauf von Contact Center- Dienstleistungen 2010" ist für den 2. August geplant..

Volkmar Klein, Bereichsleiter Benchmark-Services Tel. 069/3 08 38-301, Fax 069/3 08 38-199 E-Mail: volkmar.klein@bme.de.

Mit freundlichen Grüßen aus Bonn

Ihr CCB-Team / Ulrich Brützel

CCBenchmarks e.V.

Am Kriegersgraben 7
53227 Bonn

Telefon: 02223 - 279223

Fax: 0228 - 4100 852

E-mail: mitgliederbetreuung@ccbenchmarks.org

<http://www.CCBenchmarks.org>