

Ausstatter



eisq
european
institute
for service
quality

Qualitätsmanagement
Dienstleistungssteuerung
Beratung

Tel: +49 541-580 543-0
service@eisq.eu
www.eisq.eu

mydimate zertifiziert eisq als klimaneutrale Organisation 2010

Digital Customership!

Erstklassige Service-Erlebnisse für Ihre Kunden.
Durch Beratung und IT-Lösungen von Tieto.

info.de@tieto.com
www.tieto.de/digitalcustomership




HCD Human CallCenter Design
bietet ganzheitliche Lösungen aus
einer Hand, von der Standort-
analyse über mitarbeitermoti-
vierende Arbeitsplatzgestaltung
bis hin zum Facility Management.

Human CallCenter Design
Planungsgesellschaft mbH
Julius-Hart-Str. 12
48147 Münster
Fon 0251/41 41 4-0
Fax 0251/41 41 4-44
info@hcd-gmbh.de
www.hcd-gmbh.de

Kom

KiKxxxl
Ihr Kommunikationsdienstleister
www.kikxxl.de

CRM



PREFORM GmbH
Esbacher Weg 15
D-91555 Feuchtwangen
Telefon (0 98 52) 907-0
Telefax (0 98 52) 907-77
E-mail: info@preform.de
www.preform.de

**Der Spezialist
für Akustische Wände**
Situationsgerechte, individuelle Call-Center-Lösungen.
Beratung, Planung, Ausführung. Kontaktieren Sie uns!

WILLKOMMEN BEI PREFORM

Innovationstreiber mit Praxiskompetenz.

- Consulting, Training
- CRMdesktop
- Aufbau Customer Services
- MoDaView
- Interim Management
- QualityManager
- Ausschreibungs- und Outsourcing-Begleitung

opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement GmbH
Werner-von-Siemens-Str. 2-6
76646 Bruchsal
Tel.: +49 (0) 7251.93 258-0
info@opti-serv.de • www.opti-serv.de




4Com Der Provider für Mehrwertdienste
und Servicernummern

4Com GmbH & Co. KG
Podbielskistraße 325
D-30659 Hannover
Tel.: 0800 4 888 999
vertrieb@4com.de
www.4com.de

Virtual & Local CRM

- für Call-Center, Marketing,
Vertrieb und Support
- webbasierte ASP-Lösung
- Anbindung an 4Com Power-Dialer
und 4Com ACD

Consulting



qualitycube
quality.management.services

Qualitätsmanagement / Zertifizierung für Call Center
Qualitätsanalysen / Mystery Checks
Aufbau-, Organisations- und Prozessberatung
Outsourcing-Beratung / Dienstleistersteuerung
Training / Personalentwicklung

qualitycube GmbH
Hehenfelder Str. 20
22087 Hamburg



Fon: 040 251 67 -153
Fax: 040 251 67 -155
www.qualitycube.de



pe


KiKxxxl
Ihr Kommunikationsdienstleister
www.kikxxl.de



3CDIALOG

Führender Dienstleister im
Bereich Social Media.

www.3c-dialog.de
www.twitter.com/3cdialog
www.facebook.com/3cdialog

sokrates.

IT-/TK- Experten aus Köln mit Know-how in den Bereichen:

- ▲ Consulting
- ▲ Dialog 2.0
- ▲ Datenschutz
- ▲ Callcenter-Reporting

sokrates: consulting und systemintegration gmbh
Subbetrather Str.15 | 50823 Köln | www.sokrates.de

Headsets/ Sprech- garnituren

Mit buw zur Nr. 1!



buw customer care operations
buw customer care consult
buw customer care academy
buw human resources consult
buw technology consult
buw management consult

0 18 02-25 24 23 • www.buw.de • buw@buw.de

TAS-Ihr Marktführer

- Consulting • Communication Services • Lettershop
- Neukunden-Gewinnung • Kundenbetreuung
- HR • Trainings • Coachings • Database Solutions

TAS TAS-Unternehmensgruppe Mülheim
fon: 02 08 / 5 999 0 • www.tas-gruppe.de



Jabra®

www.jabra.com/de
Professionelle Headset-Lösungen

GN Netcom A/S
GN Netcom GmbH

Tel.: 0 80 31 2 65 10
Fax: 0 80 31 6 98 95
Email: info.de@gn.com

A BRAND BY
GN Netcom



HEADSET-LÖSUNGEN FÜR CALLCENTER



Plantronics GmbH
Kostenlose Service-Hotline: 0800 399 4000
www.meincallcenter.info

almato

Optimale Ergebnisse
aus jedem
Kundenkontakt

+ 49 7071 79569-0 www.almato.de

Dienstleister/
Service
Provider

COMFORT CALLS



Sennheiser Vertrieb und Service GmbH & Co. KG
Telefon: 05401/497-245
Fax: -222-ssa@Sennheiser.de
www.Sennheiser.de

SENNHEISER

CyberTech GmbH Tel.: +49 (0) 69 677 33 174
Herriotstraße 1 info@cybertech-int.com
60528 Frankfurt am Main www.cybertech-int.de

CYBERTECH
INTERNATIONAL

- Sprach- & -Bildschirmaufzeichnung
- Quality Monitoring
- Web Interface & End2End- Verschlüsselung

4Com Der Provider für Mehrwertdienste und Servicerrufnummern

4Com GmbH & Co. KG
Podbielskistraße 325
D-30659 Hannover
Tel.: 0800 4 888 999
vertrieb@4com.de
www.4Com.de

- 0180/0800/0137/0900
- IN-Routing, Web-Statistiken
- Virtual & Local ACD/Call Center
- IVR-Menü im Telefonnetz
- Telefon-Gewinnspiele
- IVR-Kundenbefragungen
- Virtual & Local Power-Dialer

Möller
Telekommunikation Solingen GmbH

Headsets für professionelle Telefonie
Beratung - Verkauf - Service

Meisterbetrieb der Fernmeldeechnik
Altenhofer Str. 40
42719 Solingen
Tel: + 49 (0)212-382 12 0
Fax: + 49 (0)212-382 12 18
info@tksol.de

www.tksol.de www.headsetshop24.de



Qualifizierer/
Trainer

vodafone Cloud Services für Contact Center

Vodafone D2 GmbH
Am Seestern 1
40547 Düsseldorf

0800 20 30 309
www.vodafone.de/business

- Service Rufnummern
- Sprachdialogdienste im Netz
- Multichannel Contact Center
- ACD
- IP-Telefonanlagen im Netz
- Access & Connectivity

Monitoring

Mit buw zur Nr. 1!

1

buw customer care operations
buw customer care consult
buw customer care academy
buw human resources consult
buw technology consult
buw management consult

0 18 02-25 24 23 • www.buw.de • buw@buw.de

Mehrwert im Kundendialog

dtms
die Mehrwertmacher

dtms - Deutsche Telefon- und Marketing Services GmbH
Isaac-Fulda-Allee 5
55124 Mainz
Fon: 0180.30 70 38-00*
Fax: 0180.30 70 39-00*
info@dtms.de | www.dtms.de

- Service-Rufnummern**
- Mehrwert-Lösungen**
- Mobil-Lösungen**
- Service-Portal**

* (0,09 €/Min. aus dem dt. Festnetz, max. 0,42 €/Min. aus dem Mobilfunk)

4Com Der Provider für Mehrwertdienste und Servicerrufnummern

4Com GmbH & Co. KG
Podbielskistraße 325
D-30659 Hannover
Tel.: 0800 4 888 999
vertrieb@4com.de
www.4Com.de

- IVR-Kundenbefragungen nach dem Gespräch zur Marktforschung & Servicequalitätsmessung
- Web-Befragungen
- Sprachmonitoring
- Sprachaufzeichnung

tenz **KIKXXL**
Ihre Kommunikationsspezialisten
www.kikxxl.de

Unsere Lösungen für die Optimierung Ihrer Business-Telefonie sind:

- Servicerrufnummern • Routing & Statistiken
- Audiotex-Dienste/IVR • netzbasierte TK-Anlage
- ACD-Lösung auf Netzebene

IN-telegence GmbH
Telefon: 0800 165 66 - 60
vertrieb@in-telegence.net
www.in-telegence.net

IN-telegence
Belebt die Telekommunikation.

Innovative Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung Ihrer Kommunikation.



ASC
We record & analyze communications www.asctelecom.com

ASC telecom AG
Tel. +49 6021 5001-0
www.asctelecom.com

TAS - Ihr Marktführer

- Consulting • Communication Services • Lettershop
- Neukunden-Gewinnung • Kundenbetreuung
- HR • Trainings • Coachings • Database Solutions

TAS TAS-Unternehmensgruppe Mülheim
fon: 02 08 / 5 999 0 • www.tas-gruppe.de

NEXTID The Quality Benchmark.

Customer Care Lösungen – Voice. Mobile. Online.

- Service-Rufnummern.
- IN-Routing und IVR.
- Sprachportale.
- ACD & Dialer.
- Flexible Tarifierung.
- Mobile Services.
- Online Management.

NEXT ID GmbH
Fon: 0800 444 5454
info@next-id.de
www.next-id.de

www.next-id.de

Software

Dialer zur Miete ab 2,0 Cent/Min.

- ✓ Predictive Dialer
- ✓ ACD
- ✓ Kampagnensteuerung
- ✓ Mitschneiden/Mithören
- ✓ Webbasiertes Frontend
- ✓ Gesprächsleitfäden
- ✓ Statistiken
- ✓ Daten Im- und Exporte
- ✓ Online Schulung
- ✓ Service und Support

einfach kommunizieren!

INTRACALL
Dialer zur Miete
ab 2,0 Cent/Minute

INCAS Voice Solution – Europark Fichtenhain A 15 – 47807 Krefeld
fon +49 2151 620-0 – www.dialer-zur-miete.de – info@incas-voice.de

Telemarketing Call Center

4Com

Der Provider für Mehrwertdienste und Servicenummern

4Com GmbH & Co. KG
Podbielskistraße 325
D-30659 Hannover
Tel.: 0800 4 888 999
vertrieb@4com.de
www.4com.de

- Virtual & Local ACD / Call Center
- Virtual & Local Power-Dialer
- Blending
- Kampagnenmanagement
- Personaleinsatzplanungstool
- Terminplanungstool
- problemlose Integration in TK und IT

Sikom

- ACD, IVR, Dialer, CTI, CRM, UC, VoIP, Sprecher-Authentifizierung, ...
- Lösungen für effiziente Prozesse!

www.sikom.de · +49 (0) 6221 137 88-0 · info@sikom.de

3C DIALOG

PREMIUM-DIALOG IM CALLCENTER DER ZUKUNFT

www.3c-dialog.de
www.twitter.com/3cdialog
www.facebook.com/3cdialog

authensis AG für Kommunikation

Maßgeschneiderte Telekommunikationslösungen für Ihre Kundenschnittstelle

authensis AG für Kommunikation,
Lindwurmstr. 80, D-80337 München, Tel.: 089 720157-0
marketing@authensis.de, www.authensis.de

TELE TRAIN

Die Komplettlösung für Workforce Optimierung

- Workforce Management
- Quality Monitoring
- Customer Feedback
- eLearning
- Scorecards
- Sprachanalyse

TeleTrain Software GmbH
Tel. 02841-889969-0
info@tele-train.de
www.tele-train.de

IMPACT 360° CERTIFIED PARTNER

arvato services

The voice of your company

arvato services
An der Autobahn 2 | 33311 Gütersloh
Telefon: +49 (0) 5241 80 86302
E-Mail: callcenter@arvato.de
www.arvato-services.de/customer_care

CosmoCom

IP – Contact Center Multimedia & Multichannel WebChat & WebVideo
Contact Center On Demand ACD, IV(V)R, CTI, Dialer Web – Collaboration
Multimedia Recording Multi – Mandantenfähig

für Service Provider, Outsourcer & Unternehmen

CosmoCom Deutschland GmbH – www.cosmocom.com
Tel: +49 69 900 2790 – email: kfranke@cosmocom.com

VERINT

WITNESS ACTIONABLE SOLUTIONS®

Workforce Optimisation Lösungen:

- Speech Analytics
- Workforce Management
- Qualitätsmonitoring
- Kunden-Feedback
- Performance Management
- e-Learning

www.verint.de

asf ComCenter

0800 4 30 30 30
Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche!

Ihr Partner für Kundenbindung und Vertrieb

asf GmbH
Waisenallee 10 • 23556 Lübeck
www.asf24.de

Grutzeck-Software

Software für Callcenter

Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Tel.: 06181 / 9701-0
Fax: -66
info@grutzeck.de
www.grutzeck.de

- In- / Outbound
- Workflow
- Dialer
- Dublettencheck
- Statistik
- mehrstufige Kampagnen
- Porto-Optimierung
- Vertriebsunterstützung
- MS-Office-Anbindung

FORTSCHRITT

Customer Support User Helpdesk Sales Professional Services

... AN 4 STANDORTEN

www.tectumgroup.net TECTUM GROUP

Call Center Team Berlin-Brandenburg)))

Die Hauptstadtregion Berlin-Brandenburg ist einer der attraktivsten Call Center-Standorte im deutschsprachigen Raum. Bereits 240 Call Center mit über 25.000 Beschäftigten sind hier tätig. Niedrige Kosten, qualifizierte Mitarbeiter und attraktive Förderangebote sind die wichtigsten Standortfaktoren. Die Wirtschaftsförderungsgesellschaften beider Länder helfen Ihnen, diese Potenziale zu erschließen:

Gern senden wir Ihnen unsere aktuelle Erhebung zum Call Center-Standort zu!

INCAS VOICE SOLUTION

INCAS FrontOffice
Call Center Software für Telemarketing & Support

- Kampagnenmanagement
- Dialer Schnittstellen
- Terminvereinbarung
- Gesprächsleitfäden
- Aufgabenmanagement
- Web-basierend

INCAS Voice Solution
Europark Fichtenhain A 15
47807 Krefeld

fon +49 2151 620-100
www.incas-voice.de
info@incas-voice.de

Hier könnte Ihre Anzeige stehen

Berlin Partner ZAB

ZukunftsAgentur Brandenburg

Berlin Partner GmbH
Tel. +49 30 39980-249 | Fax -239
Birgit.Plein@berlin-partner.de
www.berlin-partner.de

ZukunftsAgentur Brandenburg GmbH
Tel. +49 331 660-3109 | Fax -3144
Stephan.Worch@zab-brandenburg.de
www.zab-brandenburg.de

))) www.businesslocationcenter.de/callcenter
))) www.brandenburg-invest.de/callcenter



Bosch Communication Center

Telefon 0800 6000660
Telefax 0800 6000661
info.bcc@de.bosch.com
www.boschcommunicationcenter.com

BPO-Lösungen in Bosch-Qualität



"Kompetenz spricht für Sie" **KundenProfi**
Gesellschaft für Kundenmanagement



www.kundenprofi.de

TAS-Ihr Marktführer

- Consulting • Communication Services • Lettershop
- Neukunden-Gewinnung • Kundenbetreuung
- HR • Trainings • Coachings • Database Solutions

TAS TAS-Unternehmensgruppe Mülheim
fon: 02 08 / 5 999 0 • www.tas-gruppe.de

Mit buw zur Nr. 1!



buw customer care operations
buw customer care consult
buw customer care academy
buw human resources consult
buw technology consult
buw management consult

0 18 02-25 24 23 • www.buw.de • buw@buw.de

Wir sind Vertrieb!

Kompetenz in Vertrieb und Kundenbindung

medienwerker GmbH
www.medienwerker24.de
Willy-Brandt-Allee 31d | 23554 Lübeck

mw
medienwerker

0451 296 922 00

Seit mehr als 20 Jahren erfolgreich am Markt!
Als vertriebsorientierter Multichanneldienstleister bieten wir sämtliche Dienstleistungsmöglichkeiten im Direktvertrieb und -marketing an.

- ✓ Outbound
- ✓ Inbound
- ✓ Fax-, e-Mail- und Internetservices

TELEMARKT AG Katrin Deltschew
Kaiserstraße 28, 72764 Reutlingen
Telefon 07121/344-104, Fax 07121/344-201
kontakt@telemarkt-ag.de, www.telemarkt.ag

TELEMARKT
the sales company

c/p
carebyphone

Ihre Kunden haben uns verdient!

carebyphone gmbh 0461 300 96 0
Am Pferdewasser 10 | 24937 Flensburg • www.carebyphone.de

PERRY & KNORR
Bleiben Sie im Gespräch.

- Inbound
- Outbound
- Business Process Outsourcing

Saarbrücker Str. 38 | 10405 Berlin
030 - 590 027 100 | info@perry-knorr.com

www.perry-knorr.com

Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

Weltweit die Nummer 1
für CRM-Lösungen und Telemarketing
Customer Care, Technical Support, Lead Generation und Financial Services.

Tel.: 0231 932 932 0 www.teleperformance.com

DB Mobility Networks Logistics

DB Dialog Telefonservice GmbH

Salzufer 6, 10587 Berlin
Tel.: 0180 3 001622*
E-Mail: info@dbdialog.de
www.dbdialog.de

- Inbound/Outbound
- Fulfillment
- E-Mail-Management
- Fax-Management
- Operatives CRM
- Business Process Outsourcing

*9 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk ggf. abweichend.

SIMON & FOCKEN
kommunikativ. kompetent. menschlich.

OUTBOUND | INBOUND

Simon & Focken GmbH TEL: 0531 25 66 20
Böcklerstraße 219 b FAX: 0531 25 66 22 22
38102 Braunschweig www.simon-focken.de
dialog@simon-focken.de

Ihr professioneller Partner für

TEMA MarketingService

**Call-Center-Services
Management Consulting
Training / Weiterbildung**

**TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH
Mannheim**

06 21 / 42 33 - 0
contact@tema-marketing.de
www.tema-marketing.de

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008

BEST PRACTICE
EXCELLENCE SOLUTIONS BY D+S

D+S

Fon: 040.4114-4114 • www.ds-cc.de

24-7-365

- Contact Center
- Sales- und Business-Support
- Knowledge Management
- Inkasso und Forderungsmanagement

Aufmerksamkeit. Leidenschaft. Verantwortung.

0800 7682433 • info@snt-ag.de • www.snt-ag.de Part of your business

SNT

TREND

Service begeistert Kunden - Marketing in den Bereichen „B to B“ und „B to C“

Dienstleistungen für Vertrieb und Marketing in den Bereichen „B to B“ und „B to C“

Inbound:

- Anzeigen- und Bestellannahmen
- Telefonzentralen mit Vermittlung
- Info- und Kundenservice - Hotlines

Outbound:

- Kundenpflege und -akquisition
- Adressqualifizierung / Marktforschung
- Terminvereinbarungen / Telesales
- E-Mail- und Fax-Bearbeitung
- Offene Telefonmarketing Schulungen

TREND Service GmbH
In der Fleute 100
42389 Wuppertal
phone: 0800 - 25 15 800
fax: 0202 - 25 15 305
mail: info@trend-service.de
net: www.trend-service.de

Kompetenz in Kommunikation

KIKXXL
Ihr Kommunikationsdienstleister

DEUTSCHLANDS RUNDUM SORGLOS CONTACTCENTER

kikxxl.de

TAS AG
Dialogmanagement seit 1992

Zertifizierter Datenschutz nach ISO/IEC 27001

Kontakt:
Telefon 0341 355 95 0
069 97 50 34 81

E-Mail info@tasag.de
Internet www.tasag.de

Call Center-Profis lesen:

CallCenter PROFI

10 JAHRE CALLCENTERPROFI

Seit mehr als zehn Jahren - vielen Dank!

Voice Self Services



Telenet GmbH
Kommunikationssysteme
Erika-Mann-Straße 59
80636 München

Tel.: 089 360 73-0
marketing@telenet.de
www.telenet.de

ERFOLGREICHE KUNDENINTERAKTION

- Voice Portale und Voice Self Services für jede Anforderung
- Fertige Sprachdialoglösungen für klassische Anwendungsfälle
- Social Network Integration
- Mobile Anwendungen
- Unified Communications
- Test & Monitoringlösungen für Contact Center

WIR BERATEN SIE GERN

Wissensmanagement

- ▲ Best of CeBIT und Voice-Award für unsere Lösungen
- ▲ Sprachdialog-Systeme mit Spracherkennung, Sprachsynthese, Sprecherverifikation
- ▲ Zielgruppengerechtes Dialogdesign
- ▲ Kundenspezifische Lösungen
- ▲ Maßgeschneiderte Integration von CTI-/CRM/Datenbanken
- ▲ Mass Calling Plattformen
- ▲ Grafischer Applikations-generator für VoiceXML



Ansprechpartner:
Martin Vennik
Tel.: +49 (0) 69 / 900 288 -0
E-mail: sales@crealog.com
Internet: www.crealog.com

Hier könnte Ihre
Anzeige stehen

Die **Nr. 1** für Wissensmanagement in der telefonischen Kundenberatung.

SABIO  www.sabio.de
T 040. 851 927 0

Der schnelle Weg zum Wissen.

BusinessCards

Buchen auch Sie Ihre Geschäftsadresse mit Unternehmensprofil unter der gewünschten Rubrik!

Format: 55 mm x 38 mm (B x H)
Preis: 1 Jahresschaltung = € 1.381,50
Beratung: Eva Hanenberg
 Telefon: (06 11) 78 78-226
 Fax: (06 11) 78 78-430
 E-Mail: eva.hanenberg@best-ad-media.de
 Kerstin Feindler
 Telefon: (06 11) 78 78-217
 Fax: (06 11) 78 78-430
 E-Mail: kerstin.feindler@best-ad-media.de