



- 1 Titel:** CallCenterProfi
- 2 Charakteristik:** CallCenterProfi ist das Fachmagazin für alle Fragen rund um die um die Themen Kundenservice und -kommunikation. Alle Kanäle - klassische wie moderne - laufen im Call bzw. Service Center zusammen. CallCenterProfi berichtet aktuell und umfassend über technisches, organisatorisches, unternehmerisches und strategisches Wissen rund um die Themen Dialogmarketing, Direktvertrieb, Beschwerde- und Kundenmanagement (CRM). Die Redaktion versteht sich dabei als Wissensmanager, der die Branche nicht nur über das Printprodukt, sondern auch online (callcenterprofi.de), per E-Mail-Newsletter und Social Media-Aktivitäten informiert.
- 3 Zielgruppe:** Call Center-Leiter, Geschäftsführer / Vorstände, Inhaber, Leiter Kundenservice / Customer Care, IT/TK-Manager, Leiter Marketing, Leiter Vertrieb, Leiter Beschwerdemanagement, Leiter Einkauf IT/TK, Leiter Helpdesk, Supervisor sowie Kundenbeziehungsmanager.
- 4 Erscheinung:** 6 gedruckte Ausgaben plus E-Paper mit Online First-Artikeln im exklusiven Abo-Bereich auf www.callcenterprofi.de
- 5 Jahrgang:** 2023, 26. Jahrgang
- 6 Bezugspreise:**
- | | |
|-------------------|--------------------------------------|
| Jahresabo Print | 145,00 Euro (zzgl. MwSt. + Versand) |
| Jahresabo Digital | 108,00 Euro (zzgl. MwSt. + Handling) |
| Flexi-Abo | 79,90 Euro (zzgl. MwSt. + Versand) |
| Einzelheft | 21,00 Euro (zzgl. MwSt. + Versand) |
- 7 Verlag:** SFO Medien GmbH
Siemensstraße 9a
65205 Wiesbaden
tel +49 (0)611 / 94 91 47 - 33
fax +49 (0)611 / 94 91 47 47 - 33
redaktion@callcenterprofi.de
www.callcenterprofi.de
- 8 Herausgeberin:** **Simone Fojut**
tel +49 (0)611 / 94 91 47 - 33
fax +49 (0)611 / 94 91 47 47 - 33
fojut@callcenterprofi.de
- 9 Anzeigen:** **Anzeigenverkauf**
tel +49 (0)611 / 94 91 47 - 55
fax +49 (0)611 / 94 91 47 47 - 55
salesteam@callcenterprofi.de
- Anzeigendisposition**
tel +49 (0)611 / 94 91 47 - 55
fax +49 (0)611 / 94 91 47 47 - 55
anzeigen@callcenterprofi.de
- Accountingservice** (Buchhaltung)
tel +49 (0)611 / 94 91 47 - 55
fax +49 (0)611 / 94 91 47 47 - 55
accountingservice@callcenterprofi.de

Heft, Monat (AS)*, (DU)*, (ET)*	Geplante Branchen- Schwerpunkte	Redaktionelle Themen in den Rubriken Technik, Führung, Call Center und Kundenservice
1 Januar/Februar AS 01.02.2023 DU 10.02.2023 ET 17.02.2023	Trends und Entwicklungen 2023	Low Performance effektiv angehen Chatbots in der Praxis
2 März/April AS 31.03.2023 DU 14.04.2023 ET 21.04.2023	Entwicklungen im Energiemarkt	Nearshore- und Offshore-Outsourcing Ergonomie und Ausstattung
3 Mai/Juni AS 07.06.2023 DU 16.06.2023 ET 23.06.2023	Entwicklungen im Touristikmarkt	Make or buy in der Kundenkommunikation Mitarbeitergewinnung und -bindung
4 Juli/August AS 28.07.2023 DU 08.08.2023 ET 14.08.2023	Entwicklungen bei RPA, künstlicher Intelligenz & Co.	Moderne Contact Center-Architekturen Customer Journey und Customer Experience
5 Sept./Oktober AS 02.10.2023 DU 09.10.2023 ET 20.10.2023	Entwicklungen im Dienstleister-Markt	Das große CallCenterProfi-Ranking 2023
6 Nov./Dezember AS 27.11.2023 DU 07.12.2023 ET 15.12.2023	Entwicklungen bei Banken und Versicherungen	Das Contact Center als Schnittstelle Ausblick auf Branchen-Schwerpunkte des kommenden Jahres

*AS = Anzeigenschluss | DU = Druckunterlagenchluss | ET = Erscheinungstermin
 Verbreitung erfolgt bei ausgesuchten Veranstaltungen und über Kooperationspartner - analog wie virtuell.

Diese Übersicht der geplanten Themen für 2023 soll Ihrer Vorplanung dienen. Änderungen behält sich die Redaktion vor.

1 Anzeigenpreise Print / E-Paper und Formate (Preise in Euro)

Format	Satzspiegel-Formate Breite x Höhe in mm	Anschnitt-Formate Breite x Höhe in mm**	Grundpreis s/w	2-farbig*	3-farbig*	4-farbig*
2/1 Seite	388 x 240	420 x 279	6.850,-	7.950,-	9.050,-	10.650,-
1/1 Seite	175 x 240	210 x 279	3.720,-	4.270,-	4.820,-	5.900,-
3/4 Seite quer	175 x 178	210 x 189	2.805,-	3.355,-	3.905,-	4.800,-
2/3 Seite hoch	115 x 240	131 x 279	2.500,-	3.050,-	3.600,-	4.550,-
2/3 Seite quer	175 x 156	210 x 177				
Juniorpage	115 x 178	131 x 198	2.510,-	3.000,-	3.490,-	3.990,-
1/2 Seite hoch	85 x 240	101 x 279	1.890,-	2.440,-	2.990,-	3.990,-
1/2 Seite quer	175 x 117	210 x 137				
1/3 Seite hoch	55 x 240	63 x 279	1.280,-	1.830,-	2.380,-	3.500,-
1/3 Seite quer	175 x 76	210 x 86				
1/4 Seite hoch	40 x 240	46 x 279	975,-	1.525,-	2.075,-	2.865,-
1/4 Seite quer	175 x 56	210 x 63				
1/4 Seite block	85 x 117	101 x 137				
1/6 Seite block	85 x 76	–	670,-	1.220,-	1.770,-	2.550,-

Platzierungen:

Titelseite 4c auf Anfrage
 4. Umschlagseite 4c € 900,-
 2. und 3. Umschlagseite 4c € 750,-
 Bindende Platzierungsvorschriften 10 % vom s/w Preis

Ihre DigitalePräsenz (Jahresschaltung):

12 Monate Online-Präsenz mit suchmaschinenrelevantem Online-Porträt in beliebiger Länge, Verlinkung und Gestaltung und wertvollem Backlink im CallCenterProfi.de-Marktplatz + 12 Monate Print-Präsenz (6 Ausgaben, Format: 55 mm breit x 38 mm hoch) + Präsenz in 6 E-Paper Ausgaben + inklusive Zugang zum exklusiven Online-Archiv zum Preis von **€ 3.590** (nicht rabatt-/provisionsfähig)

* ISO-Skala ** zzgl. 3 mm Beschnitt (Weitere Formate auf Anfrage)

1 Preise und Werbeformen (Preise in Euro)

Werbeformate für Web	Pixel / Format / Umfang	Preis	Dateigröße
Superbanner (Bigsize)	1.190 x 150	3.100,- / Monat	max. 45 kB
Billboard	1.190 x 50	2.900,- / Monat	max. 45 kB
Advertorial-Teaser + Advertorial-Seite	Teaser: 500 Zeichen + max. 3.500 Zeichen + Grafik	auf Anfrage	
Online-Serie (mehnteiliges Advertorial)	Teaser: 500 Zeichen + max. 3.500 Zeichen + Grafik	auf Anfrage	
Rectangle	350 x 400	2.900,- / Monat	max. 45 kB
Double Rectangle	750 x 400	3.400,- / Monat	max. 45 kB
Triple Rectangle	1.148 x 400	auf Anfrage	max. 45 kB
Ihre Digitale Präsenz (Jahresschaltung): Online-Präsenz mit suchmaschinenrelevantem Porträt in beliebiger Länge inkl. Verlinkung, wertvollen Backlinks + E-Paper-Präsenz	E-Paper Format: 55 mm breit x 38 mm hoch + Kampagnenlinks	3.590,- / Jahr	max. 45 kB
Whitepaper (mit Leadgenerierung der Abrufe)	Einleitungstext: 400 bis 600 Zeichen Format: 750 Pixel x 537 Pixel Dateiformat: alle gängigen Formate	auf Anfrage	
Leadgenerierung: Standalone-Newsletter	Exklusiv Ihre Inhalte zu einem Termin Ihrer Wahl	auf Anfrage	

Sonderformat "Special-Edition":

Sprechen Sie uns an, wenn Sie an diesem besonderen Medienformat interessiert sind!

Möglichkeiten bei Online-Sponsorings und anderen Sonderwerbeformate für Web auf Anfrage.

Gerne stellen wir spezielle Media-Pakete nach Ihren Bedürfnissen zusammen.

1 Preise und Werbeformen (Preise in Euro)

Format	Maße (Breite x Höhe in mm)	Preis
Sonderformat Sponsoring Logo (exklusiv)	155 x 40 (zweimal)	auf Anfrage
Sonderformat Sponsoring Tabelle (exklusiv)	550 x 100	auf Anfrage
Sonderformat Logo Tabelle (exklusiv)	75 x 60	auf Anfrage
2/3 Anzeige	175 x 156	5.690,-
1/2 Anzeige	175 x 115	4.290,-
1/3 Anzeige	175 x 76	3.350,-
1/4 Anzeige	175 x 56	2.490,-
BusinessCard	55 x 40	2.900,-

Weitere Formate, auch Kombinationen, auf Anfrage.

2 Kurzcharakteristik:

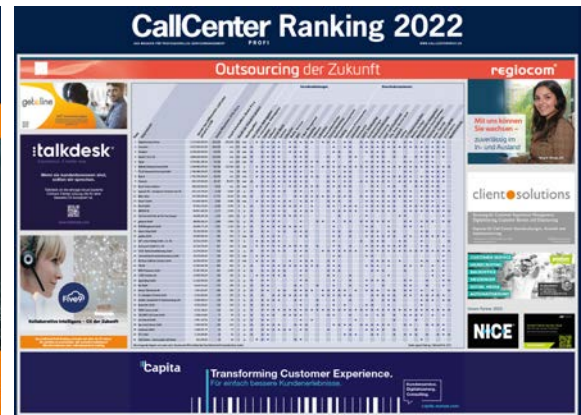
Das CallCenterProfi-Ranking bietet seit über 25 Jahren einen transparenten Blick auf die deutschsprachige Call und Contact Center-Branche. Gelistet werden die umsatzstärksten Dienstleister und Inhouse-Organisationen.

Das Ranking wird nach (testiertem!) Gesamt-Umsatz erstellt und mit weiteren Angaben angereichert.

Abgebildet werden:

- Anzahl der Standorte
- Anzahl der Arbeitsplätze
- Anzahl der Mitarbeiter
- Kerndienstleistungen
- Branchenkompetenzen

3 Verbreitung: Liegt der kompletten Druck-Auflage der Ausgabe V-2023 (als Erweiterung der Titelstory zum Ranking) als Beilage bei.



Anzeigenpreise und Formate (Preise in Euro)

Format	Satzspiegel-Formate Breite x Höhe in mm	Anschnitt-Formate Breite x Höhe in mm**	Grundpreis s/w	2-farbig*	3-farbig*	4-farbig*
1/1 Seite	175 x 240	210 x 279	2.770,-	3.320,-	3.880,-	4.600,-
2/3 Seite hoch	115 x 240	131 x 279	1.960,-	2.352,-	2.744,-	3.300,-
1/2 Seite hoch	85 x 240	101 x 279	1.390,-	1.670,-	1.950,-	2.400,-
1/2 Seite quer	175 x 117	210 x 137				
1/3 Seite hoch	55 x 240	63 x 279	990,-	1.190,-	1.390,-	1.700,-
1/3 Seite quer	175 x 76	210 x 86				
1/3 Seite block	115 x 117	131 x 137				
1/4 Seite hoch	40 x 240	46 x 279	765,-	918,-	1.071,-	1.300,-
1/4 Seite quer	175 x 56	210 x 63				
1/4 Seite block	85 x 117	101 x 137				
Online-Stellenanzeige	PDF / Anlieferung Text (suchmaschinenrelevant!)		1 Stellenangebot	Laufzeit 1 Monat		950,-

Kombi-Pakete Stellenmarkt Print und Online auf Anfrage.

Gültig für Deutschland: Allen Preisen ist der gültige Mehrwertsteuersatz hinzuzurechnen. Unsere AGB finden Sie unter www.callcenterprofi.de.

Farbzuschläge: je Sonderfarbe auf Anfrage

* ISO-Skala ** zzgl .3 mm Beschnitt (Weitere Formate auf Anfrage)

1 Preise und Werbeformen (Preise in Euro)

Werbeformate für Newsletter	Pixel Format	Festpreis	Dateigröße
Textanzeige + Logo/Bild (GIF oder JPEG)*	Bild 143 x 115, Text 500 Zeichen **	1.690,-	max. 45 kB
Fullsize Banner (GIF oder JPEG)*	650 x 150	1.690,-	max. 45 kB
Sponsoring		auf Anfrage	
Sonder- und Standalone-Newsletter		auf Anfrage	

* nicht animierte Dateien; ** inklusive Leerzeichen

Unsere AGB finden Sie unter: www.callcenterprofi.de/AGB



Liebe Lesenden und Leser der CallCenterNews:

Was in den letzten beiden Wochen noch so alles in der Welt der Call und Contact Center passierte, lesen Sie wie immer in unseren CallCenterNews. Wir wünschen wie immer interessante Erkenntnisse bei der Lektüre und bleiben Sie bitte gesund.

Ihr CallCenterProfi-Team

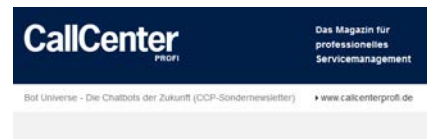
Wenn der Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, [klicken Sie bitte hier](#)...

• Mehr



LG Bonn reduziert Bußgeld nach DSGVO-Verstoß

Im November vergangenen Jahres hatte der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und Informationsfreiheit (BfDI) ein Bußgeld in Höhe von 9,35 Millionen Euro gegen den TÜV-Aktiver 1&1 verhängt (CallCenterProfi berichtete). Grund war ein Verstoß gegen die



Liebe Lesenden und Leser:

Chatbots haben eine steile Entwicklung hinter sich, aber leider stoßen sie bei komplexen Themen schnell an ihre Grenzen, was zu Frust der Kund innen führt. Auf Unternehmensseite wächst der redaktionelle Aufwand und die Komplexität wird zur Herausforderung.

Die Lösung ist das **Bot Universe**. Die Kund innen kommunizieren weiterhin über den bereits bestehenden Chatbot, der nun aber mit vielen weiteren Chatbots kooperiert und mit ihrer Schwarmintelligenz ein deutlich breiteres Themenspektrum abdeckt.

Erfahren Sie im **Whitepaper**, welche Vorteile das Bot Universe gegenüber herkömmlichen Chatbots hat und wie Sie den steigenden Kundenanforderungen gerecht werden.



Ausgewählte Nutzungsdaten callcenterprofi.de

Zeitraum	Sitzungen (Sessions)	Nutzer (Unique User)	Seitenaufrufe (Page Impressions)
4. Quartal 2021 (01.10. bis 31.12.2021)	32.757	32.998	86.653
1. Quartal 2022 (01.01. bis 31.03.2022)	37.073	35.123	81.122
2. Quartal 2022 (01.04. bis 30.06.2022)	35.197	33.929	95.897
3. Quartal 2022 (01.07. bis 30.09.2022)	48.761	45.047	86.653

callcenterprofi.de erreicht die Entscheider.

- ▶ **89 %** entscheiden direkt über Investitionen oder sind zumindest beratend in Investitionsplanungen ihrer Unternehmen eingebunden.
- ▶ **74 %** nehmen Führungspositionen in ihrem Unternehmen ein.

callcenterprofi.de Nutzer sind hoch gebildet.

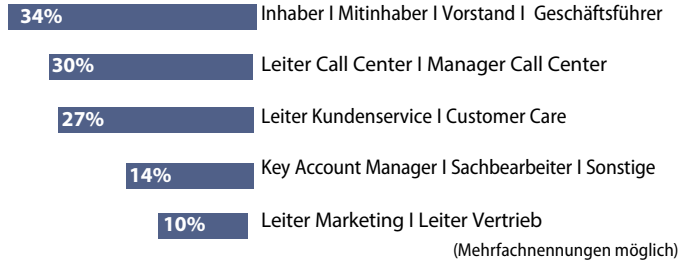
- ▶ **71 %** haben einen (Fach-)Hochschulabschluss oder promoviert.

Die Nutzerschaft von callcenterprofi.de ist nahezu gleich verteilt.

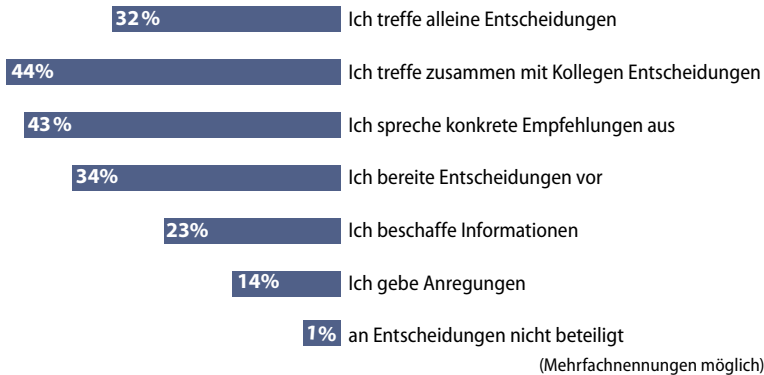
- ▶ **54,18 %** männlich, **45,82 %** weiblich

Altersgruppe	Anteil
18 bis 24 Jahre	24,3 %
25 bis 34 Jahre	38,7 %
35 bis 44 Jahre	17,9 %
45 bis 54 Jahre	8,7 %
55 bis 64 Jahre	6,5 %
über 65 Jahre	3,9 %

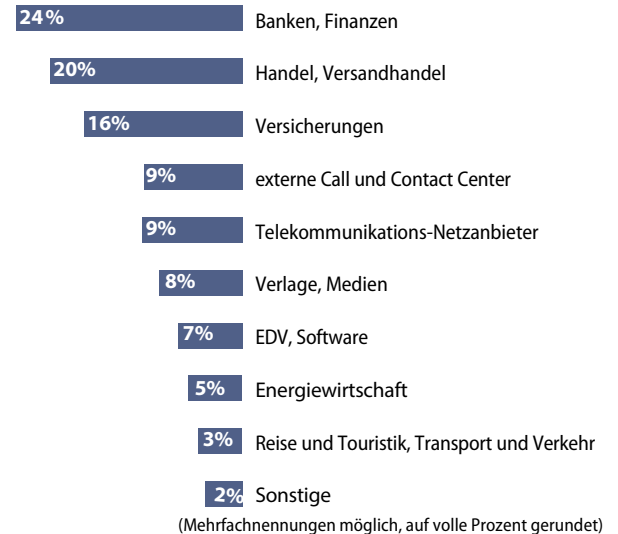
Stellung im Unternehmen



Entscheidungskompetenz



Branchenverteilung



Ø 930 Beschäftigte pro Wirtschaftseinheit

89% mit Budgetverantwortung

96% Entscheider und Berater