

Media-Informationen 2024



- 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:** 2024, 27. Jahrgang
- 6 Bezugspreise:**
- | | |
|-------------------|--|
| Jahresabo Print | 155,00 Euro (inklusive MwSt. + Versand) |
| Jahresabo Digital | 129,00 Euro (inklusive MwSt. + Handling) |
| Flexi-Abo | 83,00 Euro (inklusive MwSt. + Versand) |
| Einzelheft | 22,00 Euro (inklusive 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 29.01.2024 DU 05.02.2024 ET 14.02.2024 | Trends und Entwicklungen 2024 | Mitarbeitergewinnung Neue Trends im Vorfeld der CCW 2024 |
| 2 März/April AS 08.04.2024 DU 12.04.2024 ET 22.04.2024 | Entwicklungen im Energiemarkt | Automatisierung in der Kundenkommunikation Orchestrierung der Kundenkontaktpunkte |
| 3 Mai/Juni AS 07.06.2024 DU 10.06.2024 ET 21.06.2024 | Entwicklungen im Touristikmarkt | Künstliche Intelligenz im Kundenservice Spezialisierung vs. Generalismus: Was macht mehr Sinn? |
| 4 Juli/August AS 12.08.2024 DU 16.08.2024 ET 26.08.2024 | Entwicklungen bei RPA, künstlicher Intelligenz & Co. | Das Call Center als Vertriebsturbo Call Center-Architekturen: On Premise, Cloud oder doch hybrid? |
| 5 Sept./Oktober AS 07.10.2024 DU 11.10.2024 ET 21.10.2024 | Entwicklungen im Dienstleister-Markt | Das große CallCenterProfi-Ranking 2024 |
| 6 Nov./Dezember AS 02.12.2024 DU 06.12.2024 ET 16.12.2024 | Entwicklungen bei Banken und Versicherungen | Neue Potenziale für Call und Contact Center 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 2024 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,- | 4.900,- |
| 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 **€ 3.600** (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 | 3.200,- / Monat | max. 45 kB |
| Billboard | 1.190 x 50 | 3.100,- / 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 | 3.200,- / Monat | max. 45 kB |
| Double Rectangle | 750 x 400 | 3.600,- / 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 | 3.600,- / Jahr | max. 45 kB |
| Whitepaper (mit Leadgenerierung der Abrufe auf callcenterprofi.de oder auf einer Microsite des Kunden) | 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 | 2.900,- |
| BusinessCard | 55 x 40 | 2.490,- |

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-2024 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 | 1.390,- | 1.670,- | 1.950,- | 2.400,- |
| | quer | 175 x 117 | | | | |
| 1/3 Seite | hoch | 55 x 240 | 990,- | 1.190,- | 1.390,- | 1.700,- |
| | quer | 175 x 76 | | | | |
| | block | 115 x 117 | | | | |
| 1/4 Seite | hoch | 40 x 240 | 765,- | 918,- | 1.071,- | 1.300,- |
| | quer | 175 x 56 | | | | |
| | block | 85 x 117 | | | | |
| 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 ** | 1.900,- | max. 45 kB |
| Fullsize Banner (GIF oder JPEG)* | 650 x 150 | 1.900,- | 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

The screenshot shows a newsletter layout with several sections:

- News**
 - Apple: Telefon-Support künftig bevorzugt?** - Seit 2016 können sich Apple-Nutzer auf der Social-Media-Plattform "X" (vormals Twitter) Hilfe holen und auch via YouTube ist digitaler Support im Problemfall unkompliziert und asynchron möglich. War die US-amerikanische Website "iFixit.com" beschriftet, die sich auf Nachrichten aus der Apple-Welt fokussiert, könnte damit ab Oktober Schluss sein. [Mehr](#)
 - Landeskommando Hessen eröffnet Call Center** - Gestern stellte der derzeitige Kommandeur des Landeskommandos Hessen, Oberst Siegfried Zeyer, in Werbach den auf Ressourcen bestmöglichen Heimatschutz der Bundeswehr und die Aufklopfung des neuen Heimatschutzregiments 1 vor. Es soll ab 2024 Anträge im Inland leisten sowie im Bedarfsfall Sicherungsaufgaben übernehmen. Für Interessierten wurde ein Call Center eingerichtet. [Mehr](#)
- Webinar | 27. September Kundenanfragen mit KI automatisiert lösen** - [Mehr erfahren](#)
- Studien**
 - Studie: Digitalmarketing stagniert auf hohem Niveau** - Die Deutsche Dialogmarketing (DMd) e.V. (DMd) hat in Kooperation mit absol. Dr. Schwarz Consulting die neue Studie "Digital Marketing Benchmarks 2022" herausgegeben. Seit der Erstveröffentlichung 2019 liefert die Publikation wertvolle, jährlich erscheinende Einblicke in die Digital- und Dialogmarketingtrends von

The screenshot shows the top part of a newsletter with the following content:

- CallCenter Profi** logo and tagline: "Das Magazin für professionelles Servicemanagement".
- Text: "Webinar: Diese Aufgaben übernimmt ChatGPT im Kundenservice (CCP-Sondernewsletter)" and the website URL www.callcenterprofi.de.
- Webinar | 10. Oktober 2023**
- Diese Aufgaben übernimmt ChatGPT in Ihrer Wissensdatendank**
- Text: "Liebe Leserinnen und Leser der CallCenterNews."
- Webinar Work. New. Diese Aufgaben übernimmt ChatGPT im Kundenservice**
- Text: "Wissensdatenbanken werden aktuell von Menschen für Menschen betrieben. Entsprechend aufwendig ist ihre Nutzung und entsprechend subjektiv ihr Nutzen. Mit Generativer AI wird sich das ändern. Unsere Wissensdatenbank wird ab jetzt von Menschen und Maschinen für Menschen und Maschinen betrieben."
- Text: "In unserem **Webinar am 10. Oktober um 14 Uhr** zeigen wir Ihnen, welchen Aufgaben ChatGPT im neuen USU Knowledge Center übernimmt und welche es in naher Zukunft zusätzlich sein werden. Die Revolution der Arbeit beginnt. Machen Sie zusammen mit uns die ersten Schritte!"
- [Jetzt zum Webinar anmelden](#)

Ausgewählte Nutzungsdaten callcenterprofi.de

| Zeitraum | Sitzungen (Sessions) | Nutzer (Unique User) | Seitenaufrufe (Page Impressions) |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------------|
| 4. Quartal 2022 (01.10. bis 31.12.2022) | 33.642 | 32.365 | 88.156 |
| 1. Quartal 2023 (01.01. bis 31.03.2023) | 39.191 | 37.098 | 89.435 |
| 2. Quartal 2023 (01.04. bis 30.06.2023) | 37.042 | 35.542 | 95.589 |
| 3. Quartal 2023 (01.07. bis 30.09.2023) | 50.448 | 47.443 | 89.963 |

callcenterprofi.de erreicht die Entscheider.

- ▶ **89 %** entscheiden direkt über Investitionen oder sind zumindest beratend in Investitionsplanungen ihrer Unternehmen eingebunden.
- ▶ **71 %** nehmen Führungspositionen in ihrem Unternehmen ein.

callcenterprofi.de Nutzer sind hoch gebildet.

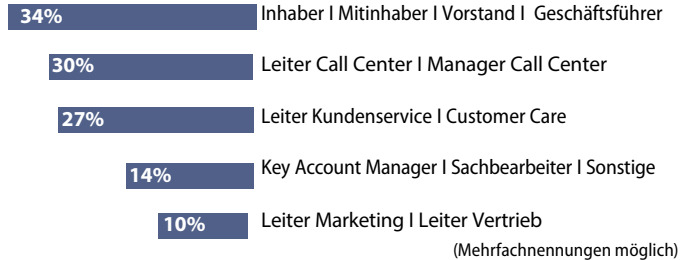
- ▶ **71 %** haben einen (Fach-)Hochschulabschluss oder promoviert.

Die Nutzerschaft von callcenterprofi.de ist nahezu gleich verteilt.

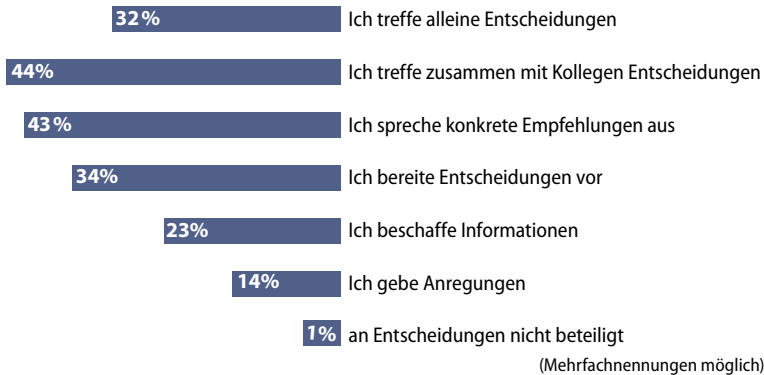
- ▶ **54,18 %** männlich, **45,82 %** weiblich

| 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 % |

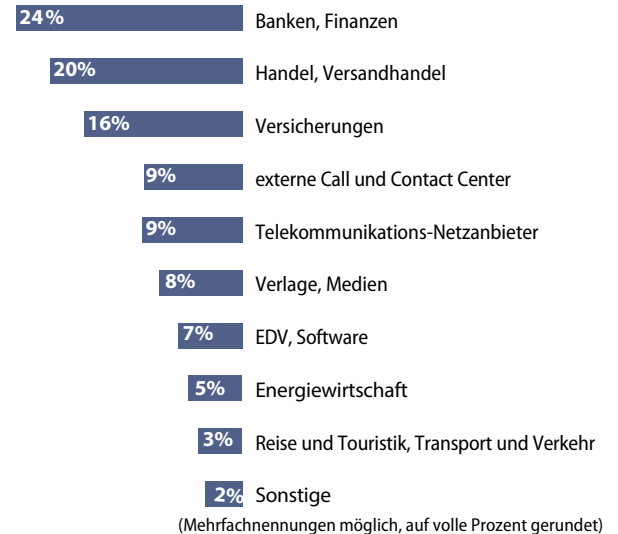
Stellung im Unternehmen



Entscheidungskompetenz



Branchenverteilung



Ø 930 Beschäftigte pro Wirtschaftseinheit

89% mit Budgetverantwortung

96% Entscheider und Berater