

Es gibt auch Gewinner

2009 wird ein herausforderndes Jahr: Das Wachstum wird stagnieren und die Branche ist dabei, sich im natürlichen Auswahlverfahren selbst auszulesen. Der Trend für In-house Call Center und Dienstleister geht in die Richtung Best-Shoring in Zusammenhang mit einer klaren Kundensegmentierungsstrategie. Der gezielte Mix aus On- und Nearshoring Services wird entsprechend der Kundenwertigkeiten den Unternehmenswert steigern. Die Internationalisierung wird nicht nur in der Dienstleistungsbranche an enormer Bedeutung gewinnen. Wer weiterhin erfolgreich sein will, agiert auf internationalem Terrain. Medial wird sich die Call Center-Branche folgendermaßen wiederfinden: das Thema Call Center wird ein fixer Bestandteil in den Medien sein, allerdings weiter durch Negativmeldungen bezüglich Datensicherheit und Outbound-Telefonie. Doch wo es Verlierer gibt, gibt es auch Gewinner: Dienstleister im hochqualitativen Segment zählen dazu. Es wird auch ihre Aufgabe sein, sich für das Image der Branche und deren Mitarbeiter stark zu machen.

Christian Legat,
COO Competence Call
Center

