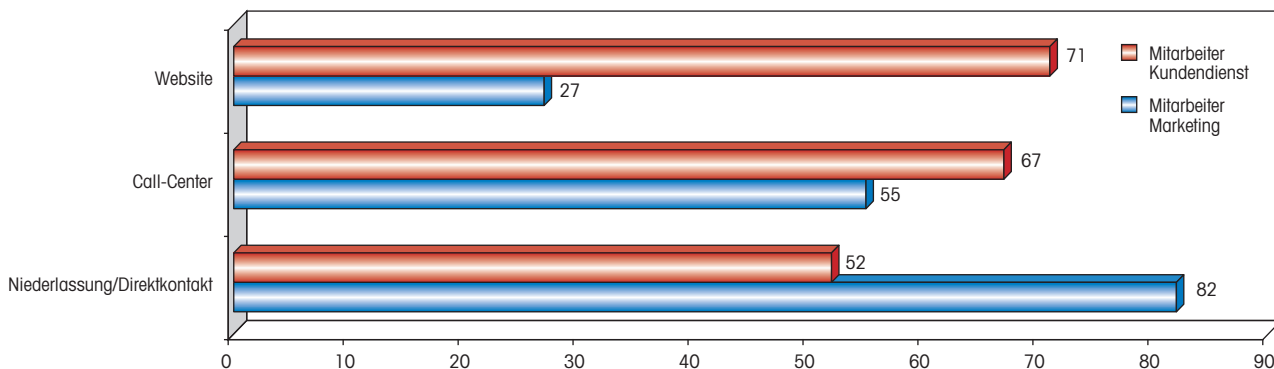


Daten und Fakten zum Call-Center

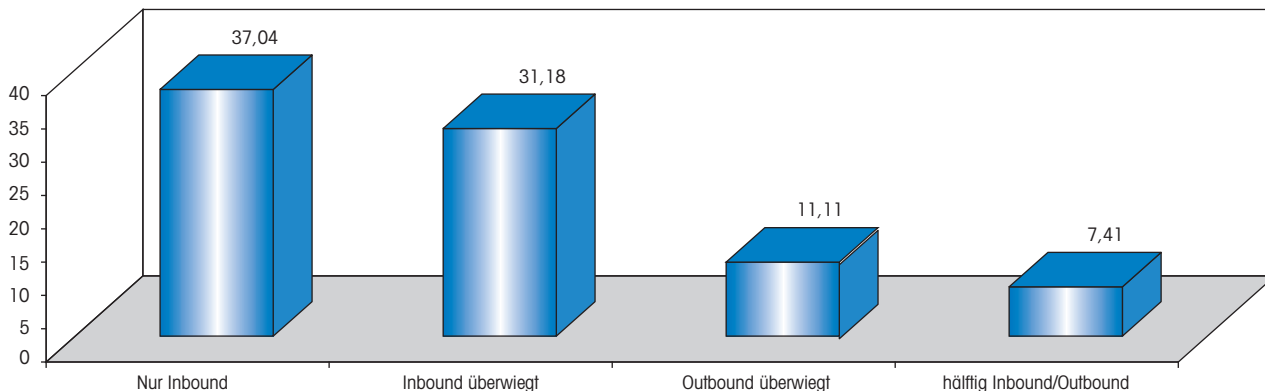
Das Call-Center im Kanalmix von Finanzdienstleistern

Frage: Welcher Kanal hat für Ihre Organisation oberste Priorität? (Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen möglich)



Quelle: Chordiant

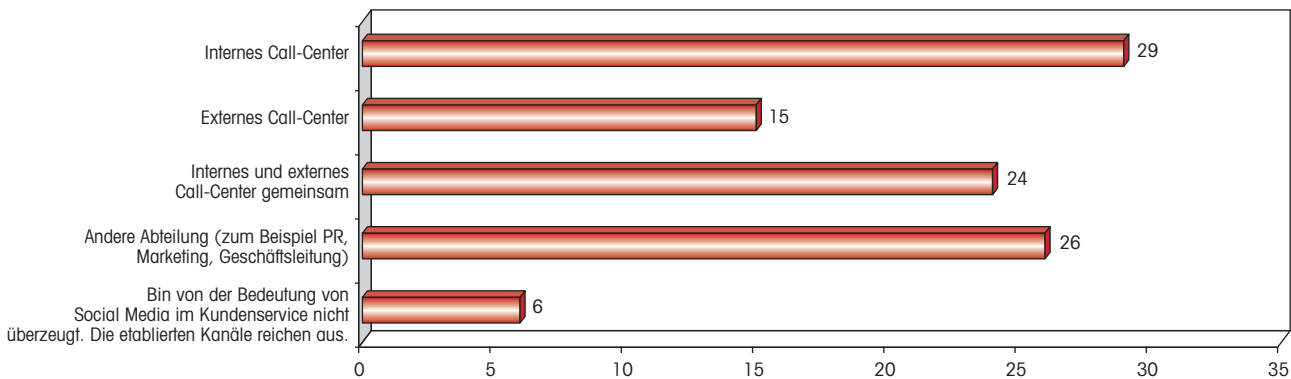
Inbound/Outbound in deutschen Contact-Centern (Angaben in Prozent)



Quelle: Strateco/Verint, Mai/Juni 2010

Social-Media im Call-Center?

Frage: Wer sollte sich um die Kundenkommunikation per Facebook, Twitter oder Blogs kümmern? (Angaben in Prozent)



Quelle: Onlineumfrage, Call-Center-Profi.de