



26

Das Callcenter ist tot



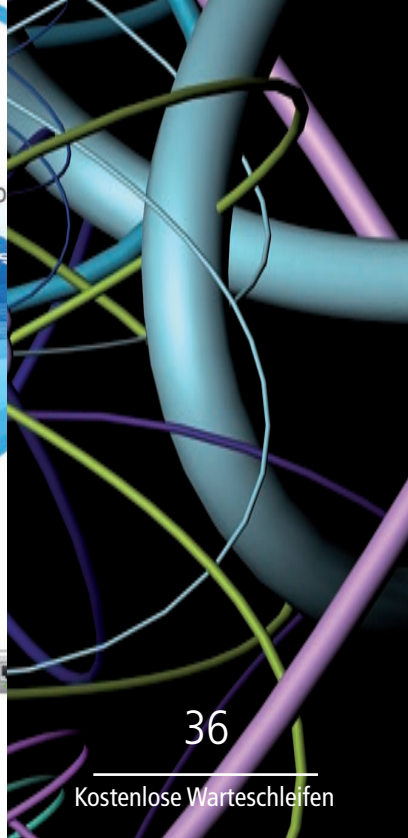
24

CallCenter Einrichtungen



16

Cloud Computing



36

Kostenlose Warteschleifen



6

WEB 2.0 HAUTNAH

Das neue Betätigungsfeld für Callcenter-Dienstleister: SEO

» HARDWARE | SOFTWARE

- 12 **APPsolut genial**
Mobile Applikationen, kurz APPs, werden zukünftig für Networking und regionalbezogene Dienste genutzt. Sie könnten stärker durch Werbung finanziert werden als bisher.

- 16 **Cloud Computing**
Cloud Computing liegt im Trend, bringt aber ebenso Unsicherheiten mit sich, die rechtlich geprüft werden müssen.

- 18 **YAHOO! SERVICES im Test**
Der SCOUT testete den YAHOO! Messenger 10

- 24 **Moderne Callcenter-Einrichtungen für jeden Raum**
Callcenter-Insel war gestern

- 26 **Es lebe die integrierte Unternehmenskommunikation**
Der Lösungsanbieter **Aspect** über die Zukunft der Kundenkommunikation und seine Partnerschaft mit Microsoft. CallCenter SCOUT im Gespräch mit Uwe Witt, VP Sales Mainland Europe, Aspect.

» DIENSTLEISTUNG | CALLCENTER

- 30 **Die Gefahr semiprofessioneller Übersetzer**
transmit-Deutschland klärt auf

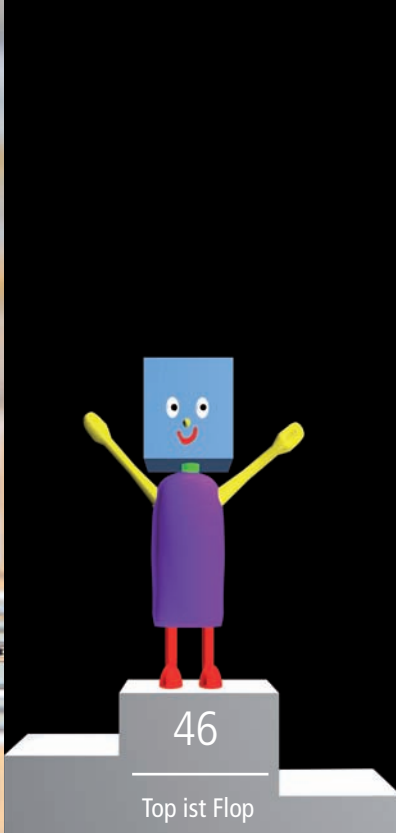
- 34 **Zukunftsmarkt: Telemedizin**
Die Geheimnisse um ein neues Segment eines alten Marktes und die Herausforderungen für Callcenter-Dienstleister

- 36 **Kostenlose Warteschleifen**
Aktuelle Informationen zum Sachstand

- 40 **Ruf doch mal an!**
Unternehmen scheuen das Telefon und zahlen einen teuren Preis dafür.



Markt und Standort



Top ist Flop



Web 2.0 hautnah

» SPEZIAL

42 **Markt- und Standortanalysen**

Manuela Erles, Sachverständige für die Bewertung bebauter und unbebauter Grundstücke, im Interview mit dem SCOUT

» PERSONAL

54 **Arbeitszeit durch Zeitarbeit**

Über Chancen und Risiken der Arbeitnehmerüberlassung

» INTERNET

46 **Wozu auf Platz 1 bei Google?**

Alle wollen nach oben. Aber um welchen Preis. Die Besserwisser berichten über Sinn und Unsinn von Platz 1

50 **CallCenterCommunity**

WEBACAD, ein Geschäftsbereich der Management Circle AG, launchte im Februar 2011 eine neue Community für alle, die im Bereich des Kundendialogs tätig sind – warum?

» STÄNDIGE RUBRIKEN

- 03 Editorial
- 04 Inhalt
- 58 oops!
- 60 Leserbrief
- 64 Glossar
- 66 Vorschau

Impressum:

HERAUSGEBER:

CallCenter SCOUT
Eine Marke der
Schottler & Simon GmbH
Hohenzollerndamm 27a
D-10713 Berlin
Free-Call: 0800 2 111 440
Web: www.schottlerundsimon.de

CHEFREDAKTEUR:

Dennis Schottler

SCOUT REPORTER:

Olaf Best
Jutta Neumann
Sebastian Hundt
Lennart Achterberg
Jasmina Neumann

BILDREDAKTION:

Daniela Simon

ANZEIGENVERKAUF:

Christian Campe
Alexander Lennartz
Esther Hey

VERSAND:

Renata Böhm
Daniel Sonne

LAYOUT:

Peter Müller
Melanie Klein

LEKTORAT:

Stephanie Weiss

DRUCK:

Stürtz GmbH, Würzburg

TITELFOTO:

Yahoo! Deutschland GmbH

BILDNACHWEISE:

S. 6: notkoo2008 © fotolia.de
S. 6: Kurhan © fotolia.de
S. 10: Birgit Reitz-Hofmann © fotolia.de
S. 12: KiQoncept © fotolia.de
S. 14: Timo Darco © fotolia.de
S. 16: arrow © fotolia.de
S. 17: © YAHOO!
S. 26: Thomas von Stetten © fotolia.de
S. 30: Vladimir Melnikov © fotolia.de
S. 34: littlebell © fotolia.de
S. 36: sil007 © fotolia.de
S. 40: paul prescott © pixelio.de
S. 42: Balloge © fotolia.de
S. 46: Tobit's Welt © fotolia.de
S. 54: ruemue © fotolia.de
S. 66: Martina Berg © fotolia.de
S. 66: Tomasz Trojanowski © fotolia.de
S. 66: Klaus Eppele © fotolia.de
S. 66: Peter Heimpel © fotolia.de
S. 66: Daniel Ernst © fotolia.de
S. 66: lassedesignen © fotolia.de
S. 66: Galina Barskaya © fotolia.de
S. 66: Tino Neitz © fotolia.de