

# Glossar

Vokabeln dieser Ausgabe

## „One Stop Shop“

OSS bezeichnet in der Wirtschaft, wie auch in der öffentlichen Verwaltung, alle notwendigen bürokratischen Schritte, um ein Ziel von einer einzigen Stelle aus umzusetzen. Hierzu zählen Unternehmensgründungen, bürokratische Alltagsaufgaben, Finanzaufgaben, Steuererklärungen etc. Im Rahmen der europäischen Fusionskontrolle bedeutet „One Stop Shop“, dass lediglich die Europäische Kommission ein Prüfungsrecht hat und der Zusammenschluss nicht daneben auch von Mitgliedsstaaten überprüft werden kann.

## Auftragstaktik

Die neuere Auftragstaktik der Bundeswehr gibt das Ziel und grobe Handlungsrahmen vor, überlässt dem Soldaten aber den seinen Fähigkeiten und der Situation angemessenen Weg zum Ziel.

## Befehlstaktik

Im Sinne der Befehlstaktik wurde in der Bundeswehr ein Auftrag als Befehl formuliert und bis in die kleinste Handlungsanweisung ausgearbeitet, sodass dem Soldaten keinerlei Handlungsspielraum blieb – alles war exakt vorgeschrieben.

## Bedürfniskultur

Man spricht dann von einer Bedürfniskultur, wenn die eigenen Bedürfnisse die Außenorientierung zum internen oder externen Kunden und zu den eigentlichen Arbeitsaufgaben dominieren

## bfkm fingerhut + seidel

Büro für Kommunikations-Management. Ein Trainings- und Beratungsunternehmen für Kundenservice, Vertriebsunterstützung und Telemarketing. Seit 1992 qualifiziert und entwickelt bfkm Mitarbeiter und Führungskräfte,

optimiert Prozesse und gestaltet Schnittstellen. bfkm baut auf ein Netzwerk aus 90 Trainern, die sorgfältig ausgewählt und für Ihre Projekte zu kompetenten Teams geformt werden.

## blinden Flecken

Blinder Fleck bezeichnet in der Sozialpsychologie die Teile des Selbst oder Ichs, die von einer Persönlichkeit nicht wahrgenommen werden.

## Burnout

Burnout (englisch: (to) burn out: ausbrennen) bzw. Ausgebranntsein ist ein Zustand ausgesprochen emotionaler Erschöpfung mit reduzierter Leistungsfähigkeit. Es kann als Endzustand einer Entwicklungslinie bezeichnet werden, die mit idealistischer Begeisterung beginnt und über frustrierende Erlebnisse zu Desillusionierung und Apathie, psychosomatischen Erkrankungen und Depression oder Aggressivität und einer erhöhten Suchtgefährdung führt.

## CaaS

Communications as a Service

## Change

Als Change bezeichnet man in der Organisationsentwicklung eine Veränderung bzw. einen Veränderungsprozess.

## Churn-Prevention

Früherkennung drohender Kundenabwanderung und deren Verhinderung kann als die höchste Kunst des Kundenrückgewinnungsmanagements bzw. Churn-Managements gesehen werden. Der Nutzen aus der Kundenabwanderungs-Prevention (Churn-Prevention) liegt in der Früherkennung der abwanderungsgefährdeten Kunden. Dem Unternehmen bietet sich damit die Chance, die drohende Abwanderung (Churn) rechtzeitig und zu deutlich

kostengünstigeren Konditionen als nach der Kündigungsaussprache durch Churn-Prevention zu verhindern. Die große Problematik im Churn-Management liegt derzeit nicht in der Wahl der geeigneten Rückgewinnungsmaßnahmen, sondern in der frühzeitigen Erkennung und Prevention abwanderungsgefährdeter Kunden. Hier soll deshalb auf die Notwendigkeit der Integration eines Preventionsprozesses im Rahmen des Churn-Managements hingewiesen werden.

## Cloud

Cloud oder Cloud Computing bzw. Rechenwolke umschreibt den Ansatz, abstrahierte IT-Infrastrukturen (z. B. Rechenkapazität, Datenspeicher, Netzwerkkapazitäten oder auch fertige Software) dynamisch an den Bedarf angepasst über ein Netzwerk zur Verfügung zu stellen. Aus Nutzersicht scheint die zur Verfügung gestellte abstrahierte IT-Infrastruktur fern und undurchsichtig, wie in einer „Wolke“, zu geschehen. Vereinfacht kann das Konzept wie folgt beschrieben werden: Ein Teil der IT-Landschaft (in diesem Zusammenhang etwa Hardware wie Rechenzentrum, Datenspeicher sowie Software) wird auf Nutzerseite nicht mehr selbst betrieben oder örtlich bereitgestellt, sondern bei einem oder mehreren Anbietern als Dienst gemietet, der meist geografisch fern angesiedelt ist.

## dmexco

„digital marketing exposition & conference“ ist eine Fachmesse für digitales Marketing und Werbung. Die Messe umfasst u. a. die Themengebiete Online-Vermarktung, Targeting, Tracking, Digitale Inhalte (Bewegtbild-, Audio-Werbung), Social-, Mobile-, Performance-, Affiliate-, E-Mail-, Suchmaschinenmarketing und eGame-Werbung und bietet Vermarktern, Agenturen (Mediaagenturen,

Mediaplanungsagenturen, Kreativagenturen, Full-Service-Agenturen) und Technologie-Dienstleistern eine Darstellungsmöglichkeit. Veranstalter der dmexco ist die Koelnmesse, ideeller und fachlicher Träger sind der BVDW (Bundesverband Digitale Wirtschaft) und der OVK (Online-Vermarkterkreis). Weitere offizielle Partner sind AGOF (Arbeitsgemeinschaft Online Forschung), Art Directors Club Deutschland, FOMA (Fachforum Mediaagenturen), GWA (Gesamtverband Kommunikationsagenturen), IAB Europe (Interactive Advertising Bureau) und OWM (Organisation der Werbungtreibenden im Markenverband). Vorgänger der dmexco war von 2000 bis 2008 die Messe „online-marketing-duesseldorf“ (OMD). Die vierte Ausgabe der dmexco ist für den 12. und 13. September 2012 geplant.

### Employer Branding

Durch „Employer Branding“ versucht ein Unternehmen, sich insgesamt als attraktiven Arbeitgeber darzustellen und von anderen Wettbewerbern im Arbeitsmarkt positiv abzuheben. Der Begriff taucht in der englischsprachigen Literatur erstmals 1996 im Fachartikel „The Employer Brand“ von Tim Ambler und Simon Barrow im „Journal of Brand Management“ auf. Das Ergebnis von „Employer Branding“ ist die Arbeitgebermarke (engl.: „employer brand“), also die vom Unternehmen gezielt gestaltete Art und Weise, wie ein Unternehmen im Arbeitsmarkt als Arbeitgeber wahrgenommen wird. Insofern unterscheidet sich die Arbeitgebermarke vom Arbeitgeber-Image, das eher historisch und primär durch Medieneinflüsse entstanden ist. Das Ziel von Employer Branding besteht im Wesentlichen darin, aufgrund der erhofften Marketingwirkung die Effizienz der Personalrekrutierung wie auch die Qualität der Bewerber dauerhaft zu steigern. Außerdem sollen qualifizierte und engagierte Mitarbeiter durch eine höhere Identifikation und durch den Aufbau einer emotionalen Bindung langfristig an das Unternehmen gebunden werden.

### Experiential Learning

Experiential Learning (engl.) bedeutet experientielles Lernen. Lerneffekte, die aus eigener Erfahrung abgeleitet werden.

### Herr Peter Zwegat

Peter Zwegat (\* 22. Februar 1950 in Berlin) Schuldnerberater in der RTL-Reality-Reportage „Raus aus den Schulden“, Sozialpädagoge sowie TV-Darsteller, der in Berlin lebt. Nach

einer Ausbildung zum Verwaltungsbeamten studierte er von 1970 bis 1974 Sozialpädagogik und schloss als Diplom-Sozialpädagoge ab. Von 1974 bis 1987 war er im Sozial- und Gesundheitswesen bzw. in der Jugendhilfe beim Land Berlin beschäftigt. 1987 wechselte er zum gemeinnützigen Verein Dienstleistung für Arbeitnehmer und Betriebe, einer Schuldner- und Insolvenzberatungsstelle im Bezirk Kreuzberg, in der er heute Vorstandsmitglied ist. Er ist aktuell in einer Beratungsstelle in Berlin-Friedrichshain tätig.

### KPI

Der Begriff Key Performance Indicator (KPI) bzw. Leistungskennzahl bezeichnet in der Betriebswirtschaftslehre Kennzahlen, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann. Wichtige KPI aus der Dienstleistungsbranche sind der Umsatz pro fakturiertem Personentag und der Mitarbeiterauslastungsgrad (Anzahl der fakturierten Personentage im Verhältnis zu den Planarbeitstagen).

### Microsoft OCS

Microsoft Office Communications Server (heute auch Lync Server) ist eine Echtzeit-Serveranwendung für die Unternehmenskommunikation. Er stellt eine Infrastruktur für Instant Messaging, Präsenzinformation und IP-Telefonie bzw. Video- und Web-Konferenzen zur Verfügung. Auf den Mitarbeiter-Rechnern wird zusätzlich der Office Communicator von Microsoft benötigt. Der Produktname Lync ist eine Kombination aus Link (dt.: Verknüpfung) und Synch (dt.: Synchronisieren).

### MuSchG

Das Mutterschutzgesetz beinhaltet alle Regelungen, die für notwendig erachtet werden, um einer Frau während und gewisse Zeit nach der Schwangerschaft ein Mindestmaß an Gesundheitsschutz und Erholung zu gewährleisten.

### P-Konto

Das Pfändungsschutzkonto (kurz: P-Konto) ist ein reines Guthabenkonto, welches seit dem 01. Juli 2010 deutschlandweit bei Banken eingerichtet werden kann. Es unterliegt besonderen Pfändungsschutzrichtlinien.

### SFDC

SFDC ist die Abkürzung für SalesforceDot-Com: salesforce.com. Salesforce.com ist ein internationaler Anbieter von Cloud Computing Lösungen für Unternehmen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in den USA stellt Geschäftsanwendungen für Unternehmen zur Miete über das Internet zur Verfügung.

### skillbasiert

Skill (engl. für Fertigkeit): den Fertigkeiten entsprechend. In der Callcenter-Branche werden Skills von Agenten in der EDV als Profil festgelegt. Dadurch wird bei einer intelligenten ACD das Routing eingestellt, um sicherzustellen, dass der Anrufer priorisiert einen Agenten als Ansprechpartner erhält, der die notwendigen Skills aufweist.

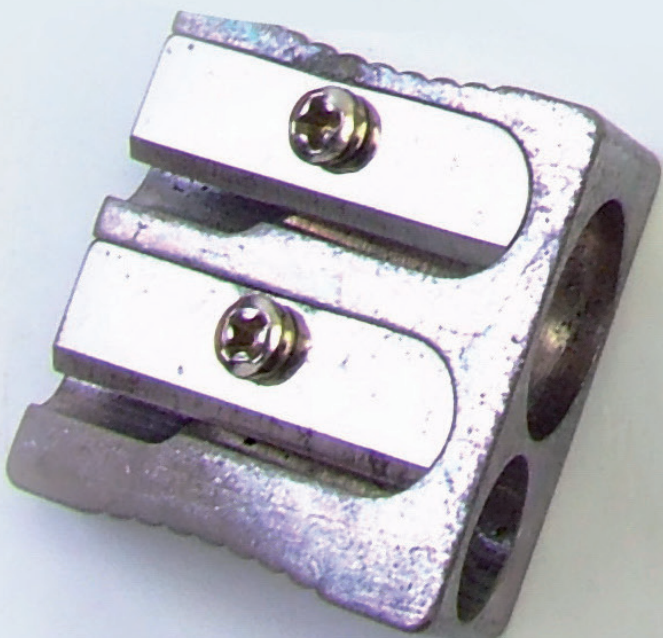
### USP


Als Alleinstellungsmerkmal (engl.: unique selling proposition, USP) wird im Marketing und in der Verkaufspsychologie das herausragende Leistungsmerkmal bezeichnet, mit dem sich ein Angebot deutlich vom Wettbewerb abhebt. Synonym ist veritabler Kundenvorteil oder komparativer Konkurrenzvorteil (KKV). Das Alleinstellungsmerkmal sollte zusätzlich „verteidigungsfähig“, zielgruppenorientiert und wirtschaftlich sein sowie in Preis, Zeit und Qualität erreicht werden. Der Begriff gehört zum Grundvokabular des Marketings.

### Webservice

Das „World Wide Web Consortium“ definiert die Bereitstellung eines Webservices als Unterstützung zur Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Anwendungsprogrammen, die auf unterschiedlichen Plattformen und/oder Frameworks betrieben werden. Für die Nutzung wird ausschließlich ein internetfähiger PC sowie die Internetanbindung an den externen IT-Dienstleister benötigt. Der Zugriff auf die Software wird über einen Webbrowser realisiert. Für die Nutzung und den Betrieb zahlt der Servicenehmer eine nutzungsabhängige (meist pro Benutzer und pro Monat) Gebühr. Durch das SaaS-Modell werden dem Servicenehmer die Anschaffungs- und Betriebskosten teilweise erspart. Der Servicegeber übernimmt die komplette IT-Administration und weitere Dienstleistungen wie Wartungsarbeiten und Updates. Zu diesem Zweck wird die gesamte IT-Infrastruktur, einschließlich aller administrativen Aufgaben, ausgelagert und der Servicenehmer kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. ■

Noch keine Idee für Ihre nächste  
**Telemarketing-Kampagne?**





Fragen Sie uns:  
0800- 999 66 99

WIR DESIGNEN DIALOGE

