

Link: <https://www.computerwoche.de/a/call-center-experten-sehen-keine-krise,1886609>

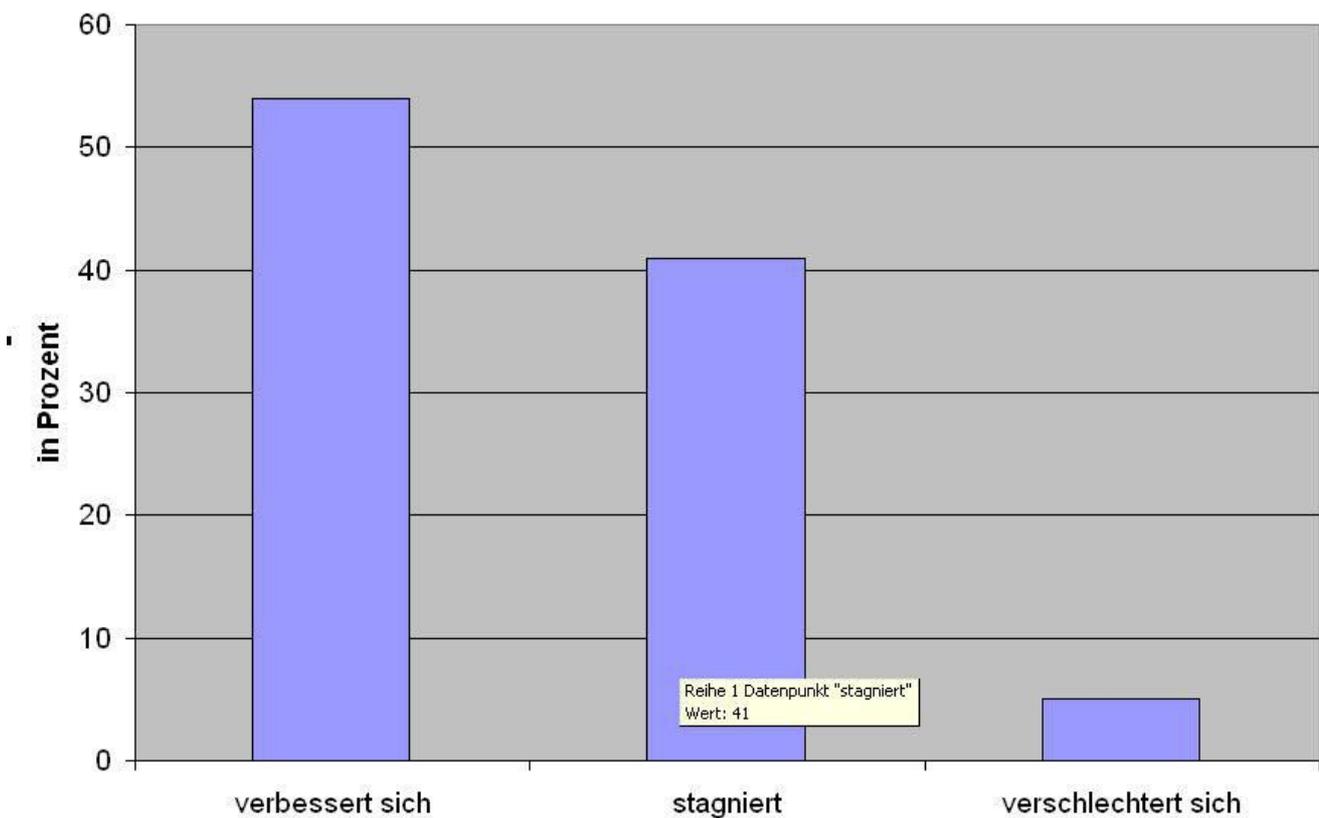
Nur fünf Prozent sind skeptisch

## Call Center-Experten sehen keine Krise

Datum: 13.02.2009  
Autor(en): Diego Wyllie

Mehr als die Hälfte der befragten Call-Center- oder Marketingchefs rechnen mit einer Verbesserung der wirtschaftlichen Situation im Laufe des Jahres - so die Ergebnisse einer Umfrage.

### Einschätzung der Call Center Branche: Die wirtschaftliche Situation ...



Quelle: Interactive Intelligence, 2009

54 Prozent der rund 100 befragten **Call-Center**<sup>1</sup>- und **Marketing**<sup>2</sup>-Experten rechnen damit, dass sich die wirtschaftliche Situation in den kommenden zwölf Monaten verbessern wird. Während weitere 41 Prozent von einer Stagnation ausgehen, erwarten lediglich fünf Prozent der Interviewten eine Verschlechterung der Lage.

Ein ähnliches Bild ergibt sich beim Rückblick auf das letzte Jahr: Bei 46 Prozent der befragten Kommunikationsdienstleister habe sich die wirtschaftliche Situation seit Januar 2008 verbessert, bei weiteren 44 Prozent zumindest nicht verändert. Nur zehn Prozent der Befragten melden laut Umfrage schlechtere Bedingungen im Vergleich zum Vorjahr.

Dies sind die Ergebnisse einer aktuellen Umfrage von **Interactive Intelligence**<sup>3</sup>, einem internationalen Anbieter von **Unified-Communications**<sup>4</sup>-Lösungen mit Niederlassungen in 80 Ländern weltweit.

### **Links im Artikel:**

<sup>1</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1883885/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1883885/)

<sup>2</sup> [https://www.computerwoche.de/subnet/oracle\\_crm/1885887/](https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1885887/)

<sup>3</sup> <http://www.inin.com/de/Pages/default.aspx>

<sup>4</sup> [https://www.computerwoche.de/knowledge\\_center/mittelstands\\_it/1884493/](https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1884493/)

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.