

# Die Call Center Branche im Umschwung

Christian Legat, COO Competence Call Center, im Gespräch über die neuesten Trends und Entwicklungen in der internationalen Call Center-Branche



**Herr Legat, Sie sind seit über zehn Jahren in der Branche tätig. Wie sehen Sie die Entwicklung der Call Center Branche derzeit?**

Vor allem in Krisenzeiten ist persönliche Kommunikation besonders wertvoll. Kunden, potentielle Kunden und Geschäftspartner haben ein höheres Bedürfnis nach Aktualität und erwarten sich schnelle Reaktionszeiten. Für uns gilt es daher in Zukunft noch mehr, die Vorteile unserer Auftraggeber hervorzuheben und noch mehr Chancen und Nutzen für unsere Partner zu erarbeiten.

In den nächsten Jahren wird es zu einer weiteren Konzentration in der Call Center Dienstleisterbranche kommen und der Grad an Professionalität wird weiter zunehmen.

**Welche Benefits bieten Sie Ihren Kunden, um Ihnen über diese Zeit hinweg zu helfen?**

Viele sind von der Krise betroffen und es gibt sicher kein Allheilmittel dafür. Wir unterstützen unsere Partner sehr individuell mit maßgeschneiderten und pro-aktiven Lösungsansätzen. Seit diesem Jahr bieten wir

aktiv CCC BESTshoring an und haben damit bereits erste Erfolge gefeiert. Mit unserem Partner Ryanair setzen wir dieses Modell sehr erfolgreich um.

**Was verstehen Sie genau unter CCC BESTshoring?**

Mit CCC BESTshoring ist eine gleichbleibende Servicequalität zu geringeren Kosten möglich. Einzelne Kundensegmente bzw. Themenkomplexe werden preislich unterschiedlich serviert. Jene Kunden mit dem höchsten Wertschöpfungspotential bzw. mit