

Call Center in der Strategiefalle:

Whitepaper zum Einsatz von Lean Management

Die Kritik an den Call Centern aus Kunden- wie Unternehmenssicht hält an. Lange Wartezeiten und schlechte Erreichbarkeit, Kritik an Sprachdialogsystemen und ein oft mangelhafter, inkompetenter Service aus Kundensicht und ein wachsender interner Kostendruck haben viele Call Center in eine Strategiefalle tappen lassen. Ein kostenfreies Whitepaper "Call Center Optimierung durch Lean Management" zeigt einen erfolgversprechenden Ausweg aus der gegenwärtigen Krise. Bisherigen Anstrengungen der Verantwortlichen die Effizienz zu steigern führen oft zum gegenteiligen Effekt. **Weitere Infos unter: www.ityipro.com oder kostenfrei per Fax anfordern:**

► Kzf. 01: ○

Web 2.0 für Unternehmer

Viral Marketing - Mehr als nur ein Schlagwort

Oft werden Viral Marketing und virale Werbung gleichgesetzt. Unternehmen lassen witzige und außergewöhnliche Videos entwickeln, die sich rasend schnell durch das Internet verbreiten sollen. Doch virale Werbung ist nur ein Teil des Viral Marketings. "Der klassische Marketing-Mix setzt sich aus den vier P's zusammen: Price, Product, Place and Promotion", sagt Martin Oetting, Gesellschafter bei der Word-of-Mouth Marketing-Agentur trnd. "Wer sich im Rahmen des Viral Marketings nur auf virale Werbung fokussiert, setzt nur eines der möglichen Marketing-Instrumente ein: Promotion." **Ausführliche Informationen und weitere Tipps unter: www.ityipro.com oder kostenlos anfordern mit der Kennziffer:**

► Kzf. 02: ○

Kostenloser Download

E-Commerce-Leitfaden für Einsteiger und alte Hasen

Um ein Nachschlagewerk für Onlinehändler zu schaffen, hat sich die xt:Commerce GmbH zusammen mit 4 weiteren Branchengrößen und dem Forschungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg im Projekt „e-Commerce Leitfaden“ zusammengeschlossen. Der kostenlos erhältliche Leitfaden beinhaltet neben Themen wie der Auswahl einer geeigneten Shop-Software oder rechtlichen Pflichten auch bisher weniger beachtete, aber in der Praxis sehr wichtige Themenfelder: sichere elektronische Zahlungsabwicklung, effizientes Risikomanagement, konsequentes Inkasso- und Forderungsmanagement. **Informationen direkt unter: www.ityipro.com oder:**

► Kzf. 03: ○

eCollaboration-Lösung für Innovation und neue Ideen!

Online-Mind-Mapping-Tool - Gratis-Testaccount!

Die Codemart GmbH hat mit MindMeister die erste kollaborative, webbasierte Mind-Mapping Applikation geschaffen. Ohne jegliche Installation von Software können Benutzer grafische Mind Maps über das Internet erstellen, bearbeiten und auf einfache Weise mit anderen Benutzern teilen. Das Bearbeiten der Maps durch mehrere Personen kann sogar gleichzeitig geschehen, so dass Nutzer die Änderungen der jeweiligen anderen Bearbeiter „live“ sehen und gleichzeitig mit ihnen diskutieren können. Mind Maps können so in einer Zeit der zunehmend global verteilten Arbeitskräfte ideal genutzt werden, um Innovation und neue Ideen zu schaffen. **Informationen direkt unter: www.ityipro.com oder:**

► Kzf. 04: ○

Fachkräftemangel kompensieren!

Studie der Haufe Mediengruppe

Eine Studie der Haufe Mediengruppe belegt, dass der Fachkräftemangel vor allem mittelständische Unternehmen besonders hart trifft. Die Studie beschreibt den Status Quo, erklärt die Ursachen und zeigt konkrete Lösungswege für betroffene Unternehmen auf. Die Bedeutung des Fachkräftemangels ist immens. 70 Prozent der befragten Unternehmen aus dem Mittelstand nehmen den Mangel an geeignetem Personal als wichtiges Problem wahr. 83 Prozent der kleineren und mittleren Unternehmen gehen davon aus, dass sich das Problem noch verschärfen wird. Die Studie weist drei Wege auf, mit deren Hilfe der Fachkräftemangel kompensiert werden kann. **Weitere Infos: www.ityipro.com oder:**

► Kzf. 05: ○

Kostengünstige Email-Push Lösung

TriMS PushMail Server der COUGAR BAY GmbH

Die COUGAR BAY GmbH hat mit „TriMS PushMail Server“ ein technologisch völlig neues Email-Push System für Unternehmen entwickelt. Dabei werden E-Mails nicht mehr mittels mobiler Datenverbindung übertragen, sondern als neuartige Daten-SMS (TriMS) stark komprimiert und wie eine SMS auf jedes normale Handy übermittelt. Der Versand ist hierbei durch eine speziell tarifierte SMS-Flatrate dauerhaft kostenlos. Die Anschaffung ist im Vergleich zu anderen Lösungen kostengünstig und darüber hinaus lizenzfrei. Ein weiterer Vorteil ist das kostenlose Empfangen der TriMS, da der weltweite Empfang von SMS seitens der Netzbetreiber nicht berechnet wird. **Informationen direkt unter: www.ityipro.com oder kostenfrei anfordern mit:**

► Kzf. 06: ○

Ihr Auftritt, bitte!

Professionelles Medien- und Präsentationstraining vom Fernsehprofi

Das richtige Auftreten wird für eine berufliche Weiterentwicklung immer wichtiger. In einem Experten-Seminar können Fach- und Führungskräfte lernen Präsentatio-

nen zu optimieren, Teammeetings erfolgreich zu leiten und Verhandlungen sicher zu führen. Ein erfahrener Schauspieler und Fernsehprofi zeigt Ihnen was Präsenz ist und wie Sie sie steigern können und wie das Lampenfieber Ihnen dabei helfen kann, von Anfang an „voll da“ zu sein. In unserer heutigen Gesellschaft kann Ihre Ausstrahlung bei öffentlichen Auftritten mitunter über Ihren persönlichen und beruflichen Erfolg entscheiden. Nutzen Sie Ihr Potenzial! **Informationen unter www.ityipro.com oder kostenfrei anfordern:**

► Kzf. 07: ○

Rückantwort FAX-Nr.:

(0 72 1) – 15 11 888

Lesernummer: _____

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Ja, bitte um kostenlose Information zu Kzf.:

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7