Checkliste zur optimalen Vorbereitung einer Call-Center-Anfrage

1.

Informationen zur Anfrage

Für ein passendes Angebot sollten Sie folgende Informationen bereitstellen:

- Gewünschte Services: Inbound (z. B. Kundenservice, Hotline) oder Outbound (z. B. Vertrieb, Marktforschung)?
- Erwartetes Call-Volumen: Geschätzte Anzahl an Anrufen pro Tag/Woche/Monat?
- Benötigte Servicezeiten: 24/7, Bürozeiten oder spezifische Zeitfenster?
- Sprachanforderungen: Welche Sprachen müssen abgedeckt werden?
- Technische Anforderungen: CRM-Anbindung, Ticketing-Systeme oder spezielle Software-Schnittstellen?

Tipp: Je detaillierter Ihre Anfrage, desto präziser das Angebot!

2.

Kriterien zur Auswahl des richtigen Call-Centers

Bewerten Sie Anbieter nach folgenden Aspekten:

- Erfahrung & Branchenkompetenz: Hat das Call-Center Erfahrung in Ihrer Branche?
- Skalierbarkeit & Flexibilität: Kann das Call-Center auf schwankendes Volumen reagieren?
- Servicezeiten & Erreichbarkeit: Decken sich die angebotenen Zeiten mit Ihrem Bedarf?
- Datenschutz & Zertifizierungen: Erfüllt das Call-Center DSGVO-Anforderungen und andere Standards?
- Technologie & Systemintegration: Sind Schnittstellen zu Ihren bestehenden Systemen vorhanden?

3.

Standortwahl: Onshore, Nearshore oder Offshore?

Welches Modell passt am besten zu Ihrem Unternehmen?

Onshore (Deutschland)

- ✓ Höchster Datenschutz
- ✓ Keine Sprachbarrieren
- ✗ Höhere Kosten

Nearshore (z. B. Osteuropa)

- ✓ Günstigere Preise bei guter Qualität
- ✓ Kulturelle Nähe & gute Sprachkenntnisse
- ✗ Datenschutz muss geprüft werden

Offshore (Asien, Afrika)

- ✓ Sehr kosteneffizient
- ✓ 24/7-Abdeckung einfach möglich
- ✗ Mögliche Sprachbarrieren & kulturelle Unterschiede

Mit dieser Checkliste sind Sie optimal auf die Auswahl eines Call-Centers vorbereitet!

KONTAKT

Sie möchten mehr über unsere Dienstleistungen erfahren oder ein individuelles Angebot erhalten?
Kontaktieren Sie uns noch heute – wir beraten Sie gerne!
E-Mail: ccs-anfragen@11880.com | Telefon: 0381 778 54 60