

www.callcenterprofi.de

Online-Nutzer-Analyse 2011

Durchführung

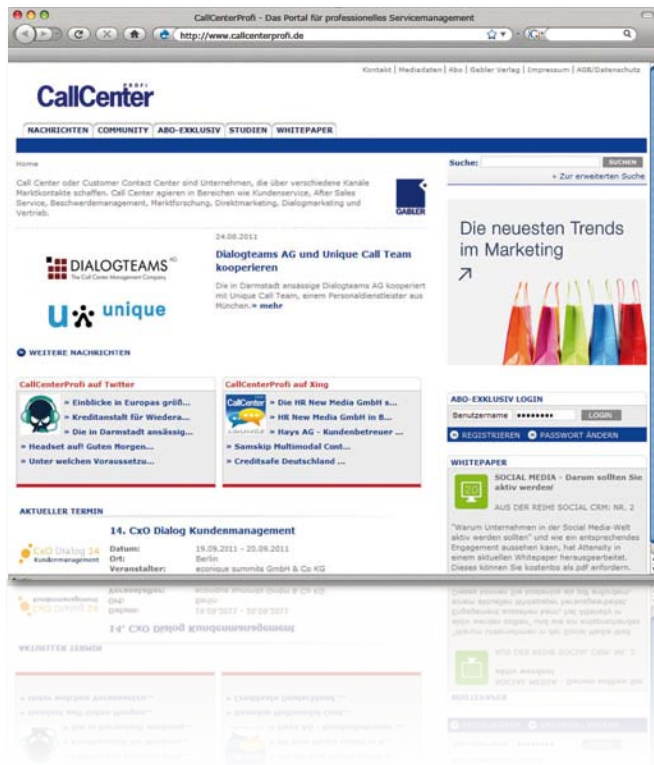


CallCenter
PROFI

Management Summary | Kernergebnisse der Untersuchung

- **callcenterprofi.de erreicht die Entscheider-Zielgruppe:** Die Nutzer von callcenterprofi.de und nehmen leitende Positionen ein und haben eine ausgeprägte Investitionskompetenz.
- **callcenterprofi.de bietet ein attraktives Werbeumfeld:** die Nutzer attestieren dem Portal eine sehr hohe Qualität und besuchen dieses zielgerichtet.
- **Die nachgewiesene Aktivierungsleistung von Werbung** auf callcenterprofi.de bietet ein wesentliches Qualitätskriterium für die Werbeplanung.
- Die Nutzer von callcenterprofi.de haben ein ausgeprägtes Interesse an **Branchen- und Produktinformationen sowie Best Practice-Themen.**

callcenterprofi.de – das führende Online-Portal für Kundenservice und –kommunikation.



- callcenterprofi.de berichtet aktuell und umfassend über technisches, organisatorisches und unternehmerisches Insider-Wissen rund um die **Themen Call Center und Tele-Marketing.**
- Das Portal richtet sich an **Call Center-Leiter, Geschäftsführer/Vorstände, Leiter Kundenservice/Customer Care, IT/TK-Manager, Leiter Marketing/Vertrieb, Leiter Einkauf TK/IT.**
- **Zugriffe**

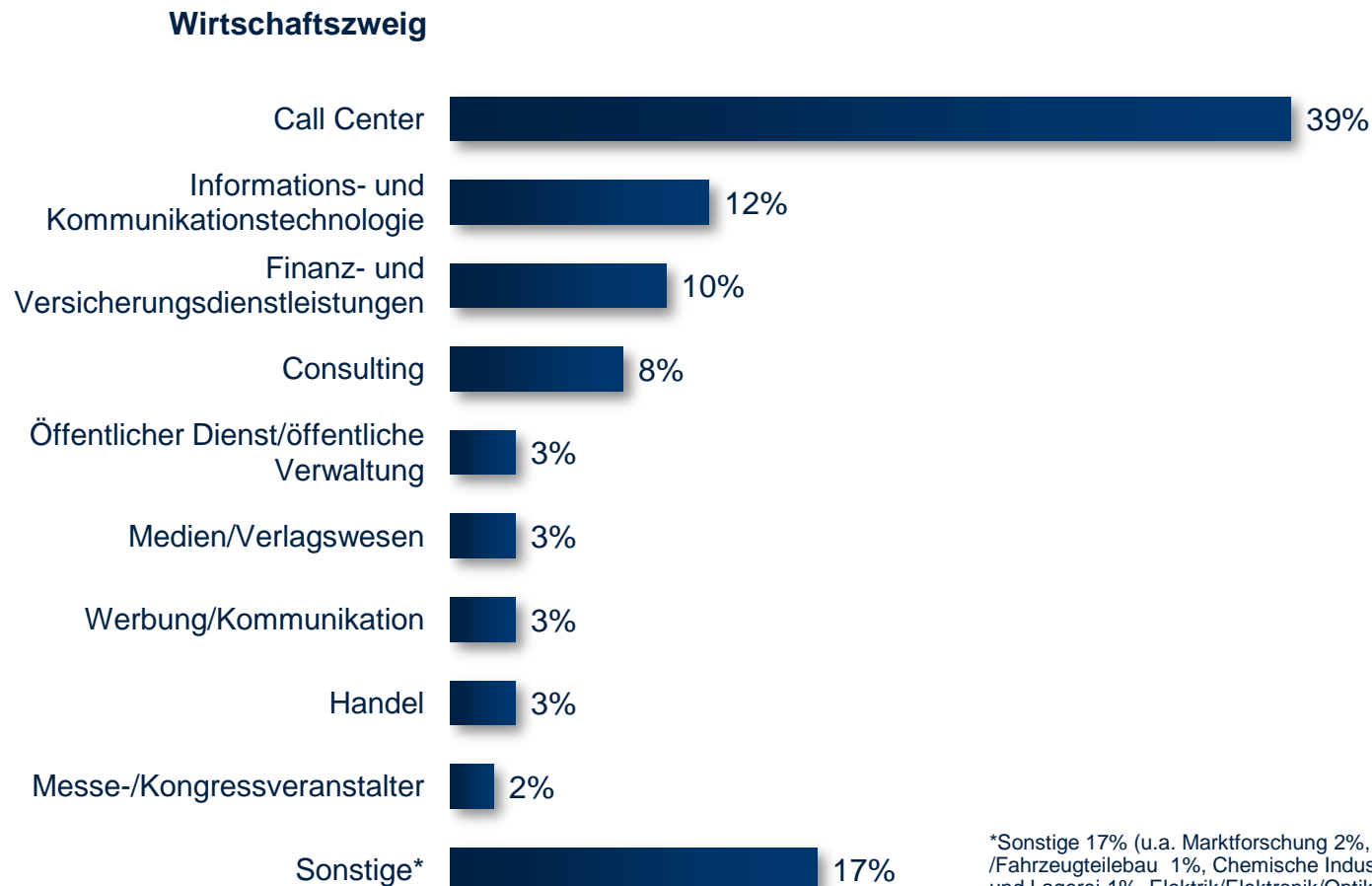
Visits: 9.600 pro Monat (Ø Quartal 2/2011)

PI: 24.100 pro Monat (Ø Quartal 2/2011)

Vorbemerkung zur Untersuchung

- **Zielsetzung:**
 - Ermittlung von persönlichen und betrieblichen Strukturdaten der Nutzer
 - Ermittlung von Nutzungsdaten
 - Aktivierungsleistung der Nutzer durch Werbung
 - Ermittlung von Daten zur Profil-/Contentbewertung durch die Nutzer
 - Ermittlung von Themeninteressen der Nutzer
- **Untersuchungsmethode:** Onsite-Befragung
- **Grundgesamtheit:** Nutzer des Online-Portals callcenterprofi.de
- **Stichprobe:** n= 251
- **Erhebungszeitraum:** 10.05. – 15.07.2011
- **Durchführendes Institut:** eResult GmbH

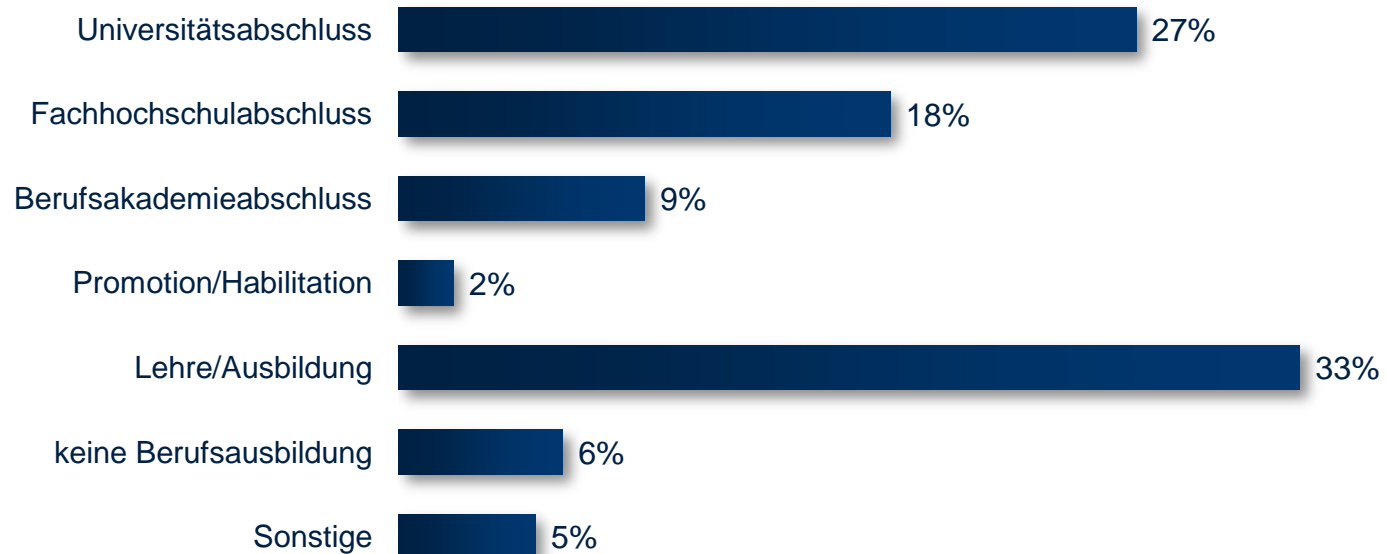
callcenterprofi.de erreicht die relevanten Branchen.



*Sonstige 17% (u.a. Marktforschung 2%, Fahrzeug-/Fahrzeugteilebau 1%, Chemische Industrie 1%, Verkehr und Lagerei 1%, Elektrik/Elektronik/Optik 1%)

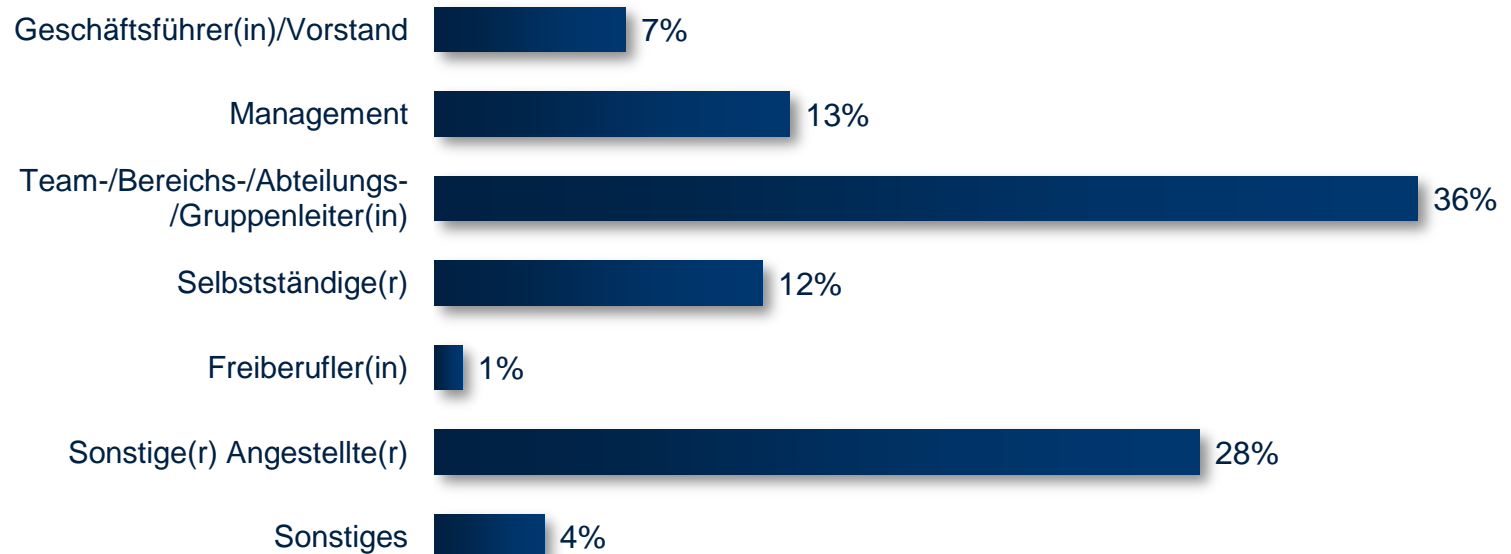
Die Nutzerschaft von callcenterprofi.de ist sehr gut ausgebildet.

Berufliche Ausbildung



Die Nutzer von callcenterprofi.de bekleiden mehrheitlich Führungspositionen.

Position im Unternehmen

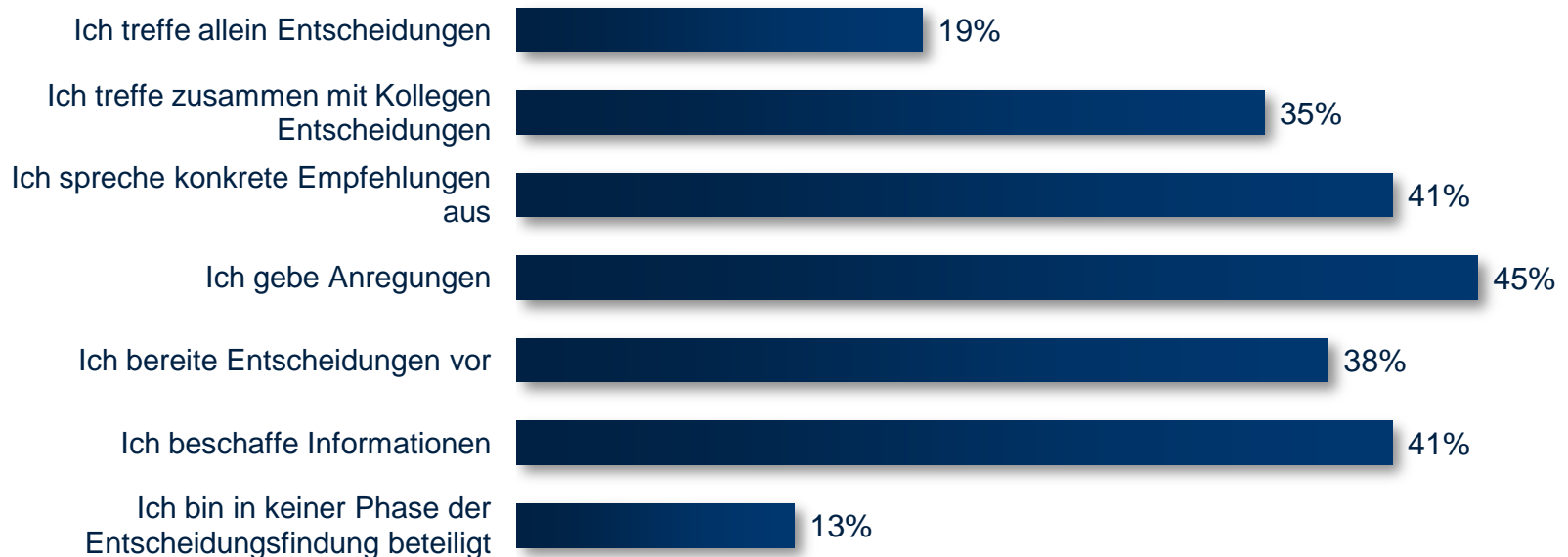


68% in Führungspositionen

Rundungsdifferenz -1

Die Nutzer von callcenterprofi.de sind aktiv in Investitionsentscheidungen ihrer Unternehmen eingebunden.

Investitionskompetenz



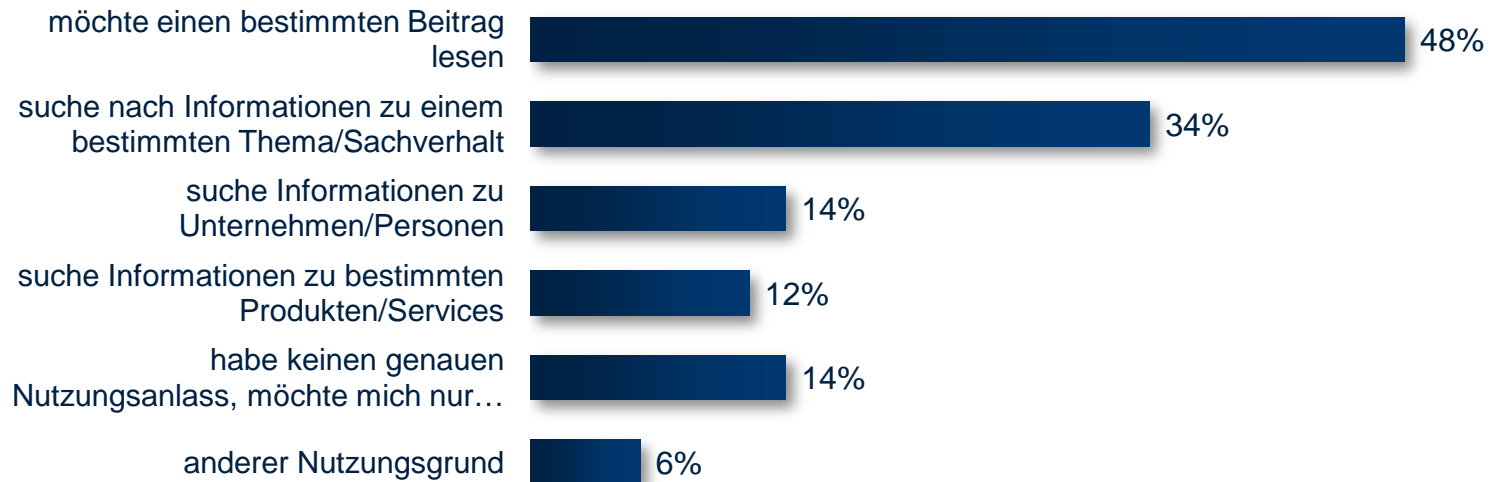
Mehrfachnennung möglich



87% Entscheider und Berater

Die Mehrheit der Nutzer von callcenterprofi.de besucht das Portal zielgerichtet.

Besuchsabsicht



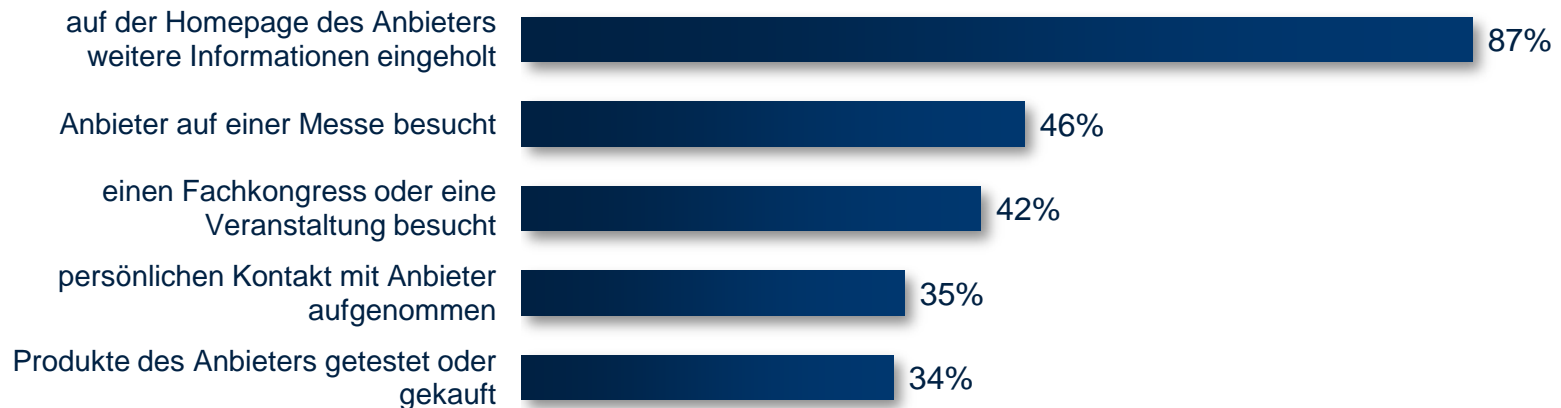
Mehrfachnennung möglich



86% Besuche mit konkretem Nutzungsanlass

Werbung auf callcenterprofi.de aktiviert die Nutzer.

Ausgelöste Handlung durch Produkt-/ Anbieterinfo auf callcenterprofi.de



Mehrfachnennung möglich



91% (Netto-) Aktivierungsleistung*

*Als „aktiviert“ gilt ein Teilnehmer, wenn er mindestens eine Aktion (persönlicher Kontakt, weitere Informationen eingeholt, Produkt getestet/gekauft, Messe besucht oder Fachkongress besucht) ausgeführt hat.

Die hohe redaktionelle Qualität von callcenterprofi.de bietet ein hervorragendes Werbeumfeld.

Portaleigenschaften (sehr gut/gut)

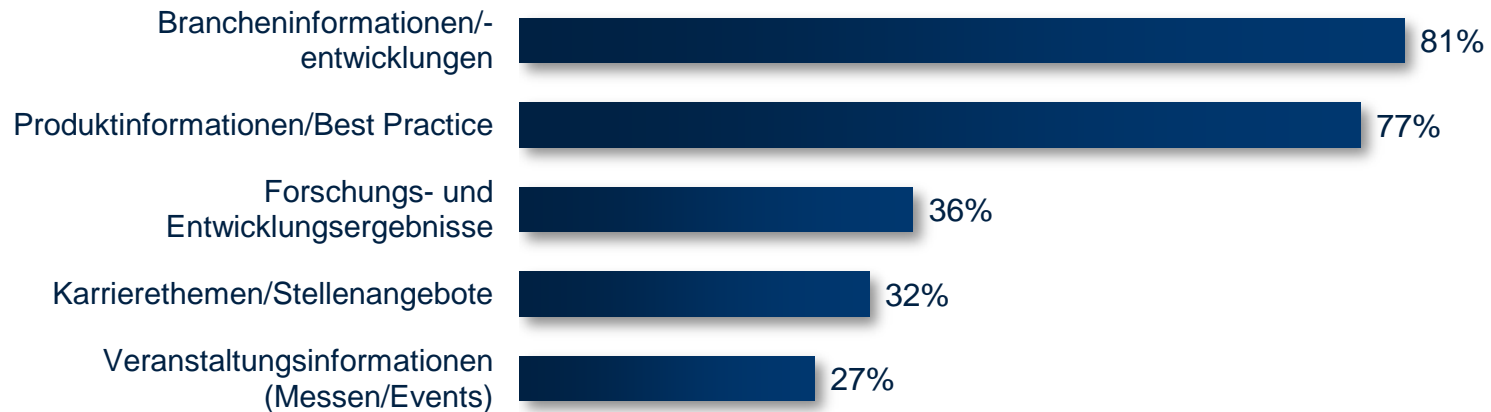


Inhaltseigenschaften (sehr gut/gut)



Die Nutzer von callcenterprofi.de haben ein ausgeprägtes Interesse an verschiedenen Themenbereichen.

Interesse an Themenbereichen



Mehrfachnennung möglich

Nutzeraussagen zu callcenterprofi.de

„Besonders gut: Praxisbezogene Inhalte und verständliche Inhalte.“

„Ich finde es gut, dass die Seite so ein breites Spektrum an Themen bietet.“

„Nach der Umgestaltung sind die Inhalte übersichtlicher und über die Schlagwortsuche kommt man sehr schnell zum gewünschten Thema.“

„Ich finde es Klasse aus der CC-Branche so zusammengefasst Informationen zu bekommen.“

Kontakt

Profitieren Sie von unserer Qualität.

Gerne kalkulieren wir für Sie ein auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Online-Angebot.

Carolin Habermann
Verkaufsleitung Online

tel +49 (0) 611.7878-211

carolin.habermann@best-ad-media.de

Mandy Braun
Mediaberatung

tel +49 (0) 611.7878-211

mandy.braun@best-ad-media.de

Best Ad Media | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH
Abraham-Lincoln-Straße 46
65189 Wiesbaden

www.best-ad-media.de