

Heft, Monat (AS)*, (DU)*, (ET)*	Messen, Veranstaltungen, Kongresse	Redaktionelle Schwerpunktthemen				Specials**	Sonderhefte**
		Technik	Führung/ Mitarbeiter	Call Center/Kundenservice			
<b>1 Feb./März</b> AS 25.01.2012 DU 01.02.2012 ET 21.02.2012	<b>CallCenterWorld</b> , Berlin (27.02.-01.03.) <b>CeBIT</b> , Hannover (06.-10.03.)	Hard- und Software von der CallCenterWorld	Ergonomie im Call Center	Kundenservice meets Social Media	Datenqualität als Erfolgsrezept	<b>CallCenterWorld</b>	
<b>2 April</b> AS 22.03.2012 DU 29.03.2012 ET 19.04.2012		Kommunikation 2012	Workforce- management	Kundenservice in der Healthcare- Branche	Glaubwürdigkeit in der Kunden- kommunikation	<b>Branchen- schwerpunkt Pharma/ Healthcare</b>	
<b>3 Mai</b> AS 16.04.2012 DU 23.04.2012 ET 14.05.2012		E-Mail-Management	Personalführung	Neue Dienstleistungs- konzepte	Markenpflege im Call Center	<b>Branchen- schwerpunkt Energemarkt</b>	
<b>4 Juni</b> AS 04.06.2012 DU 11.06.2012 ET 29.06.2012		Sprach- aufzeichnung	Karriereschancen Call Center	Service – Luxus oder Notwendigkeit	Ranking der Call- Center- Dienstleister	<b>Branchen- schwerpunkt IT-TK</b>	<b>Ranking 2012</b>
<b>5 Juli/Aug.</b> AS 10.07.2012 DU 16.07.2012 ET 06.08.2012		Automatisierung im Call Center	Personal- management als Wertschöpfung	Help Desk	Mehrwert- lösungen	<b>Branchen- schwerpunkt Finanzdienst- leistung</b>	
<b>6 Sept./Okt.</b> AS 23.08.2012 DU 30.08.2012 ET 19.09.2012	<b>Mail Order World &amp; Versandhandelskongress</b> , Wiesbaden (26. bis 27.09.) <b>Contact Center Trends</b> , Frankfurt/M.	On-Demand- Lösungen	Teamleiter – die Führungskraft von morgen	Kundenwert- analyse	Self Service		<b>Versandhandels- Kongress/Mail Order World</b>
<b>7 November</b> AS 17.10.2012 DU 24.10.2012 ET 14.11.2012	<b>Digital Touch, Be Connected und Voice + IP</b> , Frankfurt/M.	Headset-Lösungen	Vergütungs- modelle	Serviceeruf- nummern	Servicequalität	<b>Branchen- schwerpunkt Öffentliche Verwaltung</b>	
<b>8 Dez./Jan.</b> AS 20.11.2012 DU 26.11.2012 ET 14.12.2012		Kampagnen- management	Monitoring	Internationale Kampagnen managen	Inkasso	<b>Call-Center- Spezialisten</b>	

### Regelmäßige Themen in CallCenterProfil:

<b>Technik</b>	Social Media, Headsets, CRM, IVR, VoIP, Einrichtung, Mehrwertdienste, Workforce-Management etc.
<b>Call Center</b>	Organisation, Management und Steuerung, Trends/Entwicklungen
<b>Führung</b>	Rekrutierung, Entwicklung, Führung und Motivation
<b>Recht</b>	Wettbewerbsrecht, Datenschutz etc.
<b>Kundenservice</b>	Themen rund um Strategien und Kundenperspektiven
<b>Märkte</b>	Nachrichten und Gehaltsbarometer
<b>Produkte</b>	Wichtige Produkte für den Call- und Service-Center-Betrieb
<b>Veranstaltungen</b>	Messen, Tagungen, Seminare, Konferenzen

\*AS = Anzeigenschluss | DU = Druckunterlagenschluss | ET = Erscheinungstermin

\*\* ) Sonderhefte und Specials zu Messen, Trend- und Branchenthemen mit Mehrwertnutzen. Verbreitung bei ausgesuchten Messen.

Diese Übersicht der geplanten Themen für 2012 soll Ihrer Vorplanung dienen, Änderungen behält sich die Redaktion vor.  
Nähere Angaben erhalten Sie direkt unter tel +49 (0)611 / 78 78 – 226.