

**Unified Communications bewegt die Call Center Branche –
buw Unternehmensgruppe zeigt auf der Call Center World 2010
Trends im Kundenservice**

Osnabrück, 25. Januar 2010 – Vom 8. bis 11. Februar 2010 öffnet die CallCenterWorld mit über 250 internationalen Anbietern zum zwölften Mal ihre Tore in Berlin. Als größter Aussteller gibt die buw Unternehmensgruppe Einblicke in die neuesten Trends im Call Center-Management: Unified Communications unter ganzheitlicher Betrachtung der Bausteine Mensch, Prozesse und Technik wird in diesem Jahr das zentrale Thema der Messe sein.

Frank Neuenberg, Leiter buw technology consult, erklärt die steigende Relevanz dieses Themas: „Durch die Zusammenführung aller erdenklichen Kommunikationskanäle kann die Effizienz im Kundenservice deutlich gesteigert werden. Entscheidend für eine erfolgreiche Umsetzung von Unified Communications & Collaborations ist die ganzheitliche Betrachtung der Bausteine Mensch, Prozesse und Technik. Denn nur unter adäquater Beachtung der Mitarbeiter können die optimale Kundenzufriedenheit erreicht und die Mehrwerte der technologischen Systeme entsprechend umgesetzt und genutzt werden.“

Im buw Kompetenz Center – zweite Treffpunkt für buw Interessenten neben dem Messestand in Halle 4, A8 – stellen buw Experten am 9. und 10. Februar in verschiedenen Impulsvorträgen aktuelle Trends wie ‚Social Media im Kundenservice‘ und ‚Kundengetriebene Unternehmensentwicklung‘ vor und zeigen, wie Unternehmen darauf reagieren können.

Zum Thema „Technologische Zukunft und menschliche Grenzen“ führt buw zusammen mit Vertretern der Telekommunikationsanbieter Alcatel-Lucent, Avaya und Cisco im Kompetenz Center (Halle 1.1 Stand A1) offene Podiumsdiskussionen durch.

**Weitere Informationen und
Bildmaterial erhalten Sie bei:**

buw Unternehmensgruppe
Jutta Doeinck
Öffentlichkeitsarbeit
Rheiner Landstr. 195
49078 Osnabrück
Telefon: 05 41-94 62-2 15
Fax: 05 41-94 62-9 87
Mobil: 01 73-2 89 60 50
eMail: jutta.doeinck@buw.de
Web: www.buw.de

Über buw

Die buw Unternehmensgruppe hat sich seit Gründung im Jahr 1993 mit heute über 3.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zum Qualitätsführer der Branche entwickelt. buw realisiert für namhafte Auftraggeber an den Standorten Osnabrück, Münster, Halle/Saale, Schwerin und Leipzig sowie Pécs in Ungarn ganzheitliche Aufgabenstellungen rund um das Thema Kundenkommunikation. Auf den mehrfach ausgezeichneten Kommunikationsdienstleister buw vertrauen Kunden wie RWE, Vodafone, Weltbild IBM, Miele und debitel. Preise wie „Entrepreneur des Jahres“, „European Call Centre Award“ in der Kategorie „Beste Unternehmenskultur“ sowie die Top Job Auszeichnung als einer der fünf besten Arbeitgeber Deutschlands belegen die Qualität der Dienstleistung zudem von neutraler Seite.