

42

Die beste Firewall ist der Mensch



contact center trends 2011



Sprache überwindet Grenzen



Vorsprung durch Sicherheit



6

### CEO! UND DANN?

Vom Sprung ins kalte Wasser – Was CEOs bewegt den Job zu wechseln.

#### » PERSONAL

- 10 **Krieg um kluge Köpfe**  
Über Ideen und Lösungsansätze in der Personalbeschaffung
- 14 **Employer Branding**  
Es tobt der „war of talents“. Reuter Strategy Consulting verrät, wie sich mittelständische Unternehmen am Markt positionieren können – und warum sie es müssen!
- 18 **Arbeiten bis zum Umfallen – und dann?**  
Oliver Erckert, Geschäftsführer der Personalberatung Kraftwerk Mensch GmbH, über das Burnout-Syndrom und Möglichkeiten, sich davor zu schützen

#### » INTERNET

- 22 **Vergesst Facebook!**  
Zur Sache: Mit dem Start des Social Networks Google PLUS wurde der Facebook-Erfinder Zuckerberg erstmalig wirklich nervös. Zu Recht!
- 26 **Der Qualitätsfaktor von Google AdWords**  
Jeder Betreiber einer Internetseite will ihn haben – einen guten www Qualitätsfaktor. Die Besserwisser enthüllen das Google-Quali-Geheimnis
- 32 **more honey for your money**  
Preisschlacht Internet – das Geschäft mit dem Rabatt

#### » MARKETING | VERTRIEB

- 70 **Neuro Linguistic Selling**  
Marc M. Galal im Interview mit dem SCOUT über die Erfolgsstrategie des Neuro Linguistic Selling

46

Meeting mal anders



22

Vergesst Facebook!



64

Workforce Optimisation

**Impressum:**

**HERAUSGEBER:**

CallCenter SCOUT  
Eine Marke der  
Schottler & Simon GmbH  
Hohenzollerndamm 27a  
D-10713 Berlin  
Free-Call: 0800 2 111 440  
Web: www.schottlerundsimon.de

**CHEFREDAKTEUR:**

Dennis Schottler

**SCOUT REPORTER:**

Olaf Best  
Jutta Neumann  
Sebastian Hundt  
Lennart Achterberg  
Jasmina Neumann

**BILDREDAKTION:**

Daniela Simon

**ANZEIGENVERKAUF:**

Christian Campe  
Alexander Lennartz  
Esther Hey

**VERSAND:**

Renata Böhm  
Daniel Sonne

**LAYOUT:**

Peter Müller  
Melanie Klein

**LEKTORAT:**

Sandra Schindler

**DRUCK:**

Stürtz GmbH, Würzburg

**TITELFOTO:**

Benny Weber © fotolia.de

**BILDNACHWEISE:**

S. 6: carlosseller © fotolia.de  
S. 10: Peter Atkins © fotolia.de  
S. 14: Roman Milert © fotolia.de  
S. 18: Sashkin © fotolia.de  
S. 22: stephaniels © fotolia.de  
S. 26: photo-dave © fotolia.de  
S. 32: macroart © fotolia.de  
S. 38: © Management Circle AG  
S. 38: Peter Baxter © fotolia.de  
S. 42: Franz Pfluegl © fotolia.de  
S. 46: Helder Almeida © pixelio.de  
S. 50: pn\_photo © fotolia.de  
S. 54: khz © fotolia.de  
S. 58: Alta.C © fotolia.de  
S. 64: S.John © fotolia.de  
S. 70: euthymia © fotolia.de  
S. 70: Giuseppe Parisi © fotolia.de  
S. 82: N-Media-Images © fotolia.de  
S. 82: peshkova © fotolia.de  
S. 82: Benicce © fotolia.de  
S. 82: Heinzgerald © fotolia.de  
S. 82: hannesj © fotolia.de  
S. 82: Visual Concepts © fotolia.de  
S. 82: Toby Lord © fotolia.de

» SPEZIAL

38 **contact center trends 2011**

Der SCOUT im Interview mit Michael Vlajic über die Werthaltigkeit der Herbstmesse contact center trends 2011

42 **Die beste Firewall ist der Mensch**

Wolfgang Dittmann, Geschäftsführer von STKom, über die Baustelle Datenschutz im Interview mit dem SCOUT

46 **Meeting mal anders!**

Wie Sie durch Arbeiten in Urlaubsatmosphäre die Effizienz steigern

50 **Vorsprung durch Sicherheit**

Christian Sonntag, Senior-Berater bei der profiTel consultpartner GmbH, über Datenschutz als USP

54 **Das Kapital des Wissens**

Matthias Nolden, selbstständiger Unternehmensberater und Partner bei den Wachstumsmachern, über die Notwendigkeit eines funktionierenden Wissensmanagements

» HARDWARE | SOFTWARE

58 **Sprache überwindet Grenzen**

Neues von der SpeechTEK Europe: Detlev Artelt berichtet

62 **Träumen Sie weiter!**

Eine Replik auf den Artikel: „Sprache überwindet Grenzen“

64 **Workforce Optimisation hilft!**

Wie Sie Effizienz, Effektivität und Kundenzufriedenheit steigern können. Der SCOUT im Interview mit Jürgen Wagner von Aspect.

» STÄNDIGE RUBRIKEN

- 03 Editorial
- 04 Inhalt
- 74 oops!
- 76 Glossar
- 82 Vorschau