

1. Nennen Sie einige Definitionen für den Begriff „Call Center“.
2. Welche wichtige Eigenschaft verbirgt sich hinter einem Call Center?
3. Welche Unternehmensziele werden durch ein Call Center realisiert?
4. Welche Grundfunktionen muss die TK-Anlage eines Call Centers zur Verfügung stellen?
5. Was ist eine ACD Anlage und wofür wird sie im Call Center eingesetzt?
6. Was bedeutet CTI und wie wird es im Call Center eingesetzt?
7. Was sind IVR Systeme und wofür werden sie im Call Center benötigt?
8. Über welche Verfahren kann der Anrufer mit dem IVR System einen Dialog abwickeln?
9. Welche Verfahren werden für den Faxabrufdienst verwendet und welche Merkmale haben sie?
10. Welche Vorteile bietet ein webfähiges Call Center?
11. Was versteht man unter „Call Through“?
12. Was versteht man unter „Call Back“?
13. Beschreiben Sie das Feature „Skill based Routing“ an Hand eines Beispiels
14. Was verstehen Sie unter Customer Relationship Marketing?
15. Was verstehen Sie unter Unified Messaging?