

Call Centers

Referat

5 Seiten

INHALT

1	Aufgabenstellung	2
2	Beurteilungskriterien	2
3	Angaben	3
3.1	Was ist ein Call Center.....	3
3.2.	Komponenten eines Call Centers.....	4
3.3	Call Center Routing.....	5

1 Aufgabenstellung

Am tt.mm.jjjj ist über das Thema „**Call Centers**“ ein Referat mit folgender Aufgabenstellung zu halten.

- Inhalt:
 - Was ist ein Call Center
 - Komponenten eines Call Centers
 - Call Center Routing
- Die Redezeit muss zwischen 15 und 30 Minuten betragen.
- Das Referat ist in freier Rede, d.h. ohne Stichwortzettel, abzuhalten.
- Es sind die unter Punkt 2, Angaben, angeführten Zeichnungen und Texte zu beschreiben und zu erklären.
- Es ist ein Handout (Beschreibung der unter Angaben angeführten Punkte) anzufertigen

2 Beurteilungskriterien

Technischer Inhalt

- Übersichtlichkeit (Gliederung)
- Logischer Zusammenhang („roter Faden“) ...
- Verständlichkeit der Darstellung.....
- Sachliche Darstellung

Zeittreue.....

Handout

- vorhanden
- nicht vorhanden.....

Sprache und Inhalt

- Redefluss (gram. richtig, sachlich)
- Redefluss (Fachausdrücke)
- Redefluss (Fremdworte).....
- Sprechweise deutlich
- Sprechweise laut.....
- Sprechweise langsam
- Sprechweise Versprecher
- Zeittreue

Verhalten

- Sicher (freie Rede)
- Blickkontakt.....
- Verlegenheitsgesten

3 Angaben

3.1 Was ist ein Call Center

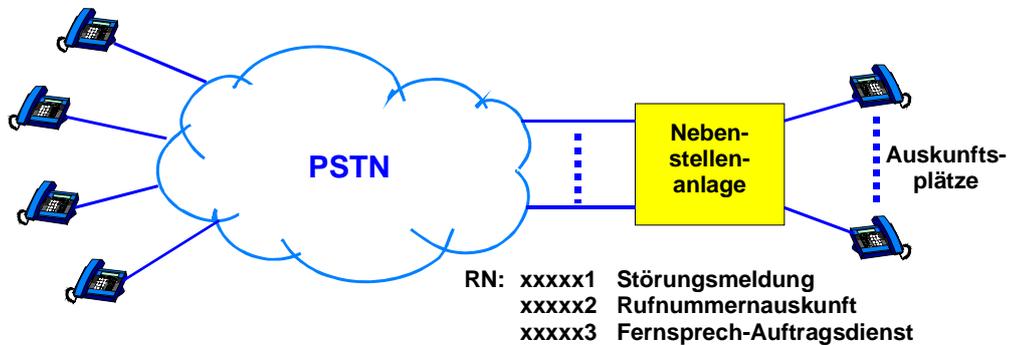


Bild 1 Prinzipdarstellung einer Melde- bzw. Auskunftsstelle

In Abhängigkeit vom Einsatz eines Call Centers, leitet sich die Definition in der Regel von den jeweiligen Anforderungsmerkmalen ab. Allgemein betrachtet, ist das CALL CENTER jedoch ein Instrument zur professionellen Organisation von Kunden- und Marktkommunikation in einer geschlossenen Organisationseinheit mit Mitteln der Telekommunikation.

Eigenschaften eines Call Centers

- Professionelle Abwicklung
Einsatz modernster Technik
- Abgeschlossene Organisationseinheit
Kommunikationsschnittstelle mit „Kunden“
Call Center Management
Verfügbarkeit der Mitarbeiter

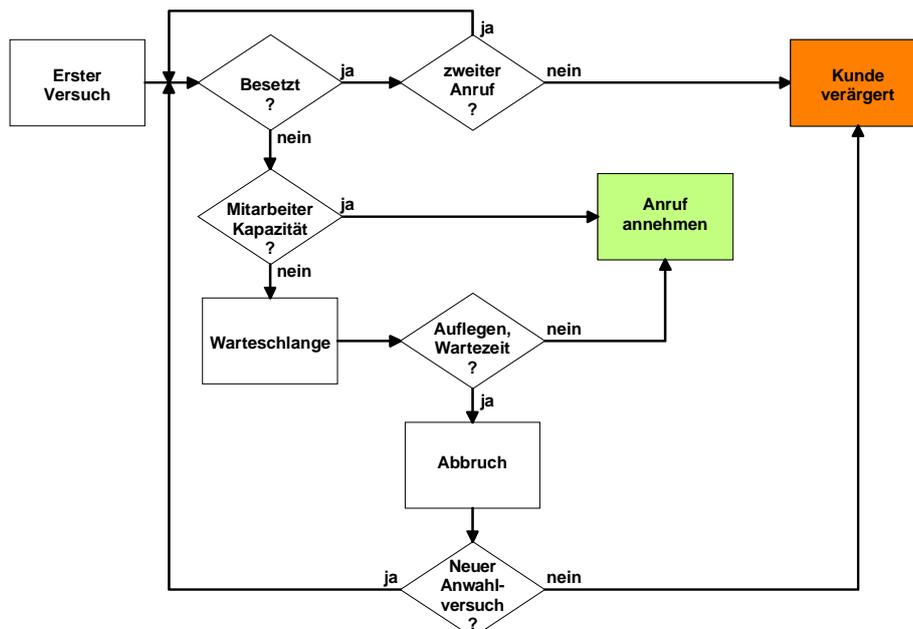


Bild 2 Anrufbehandlung in einem Call Center

3.2. Komponenten eines Call Centers

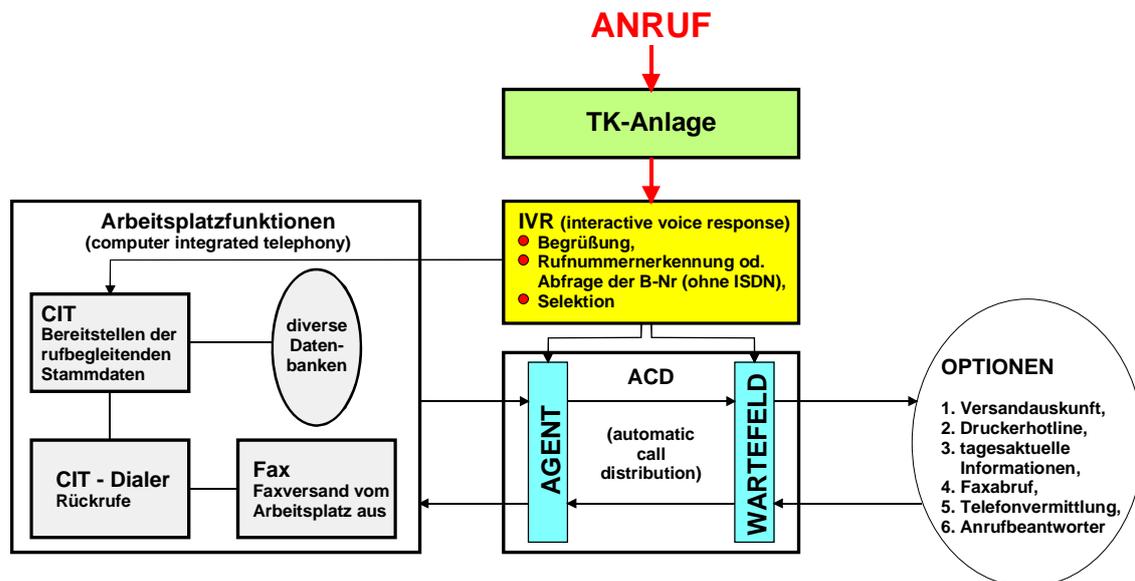


Bild 3 Beispiel eines Call Centers für eine beratungsintensive Service-Hotline im Inbound-Bereich

Webfähige Call Center (Internet Contact Center)

- Zusammenführung aller für den jeweiligen Kommunikationsvorgang notwendigen Medien und Inhalte.
 - Surfen und telefonieren auf ein und derselben Leitung unter Benutzung von Voice over IP (Call Through),
 - Surfen und Telefonieren auf derselben oder einer zweiten Leitung (Call Back),
 - gemeinsames Surfen, zusammen mit Sprache,
 - Text-Chat, zusammen mit Sprache,
 - e-Mail-Verteilung.
- Agent sieht die Internet-Seite, von welcher der Nutzer seine Rufanfrage gestartet hat und kann die vorher angeklickte Seiten aus dieser Session Revue passieren zu lassen
- Der Agent ist in der Lage, Kunden zu gewünschten Zielseiten zu führen oder wichtige Seiten direkt zu übermitteln, ohne dass die Sprach- oder Dialogverbindung dabei unterbrochen wird.

3.3 Call Center Routing

- Routing mittels IN-Dienst
 - Einbinden von Teleworkern → virtuelles Call Center
 - Anzahl der Agenten wird erhöht → organisatorische Fragen
 - Neben- und Nachtschichten
 - Agenten in Spitzenzeiten
 - Agenten → kommende Anrufer

- Skill based Routing
 - Agentensoftware → Telefon-Scripts → umfangreiche Informationen über Anrufer
 - Kundeninformationen auf Bildschirm (Screenpops)
 - automatische Anruferkennung (ANI — Automatic Number Identification)
 - Service, der die gewählte Nummer erkennen kann (DNIS — Dialed Number Identification Service)
 - Sprachverarbeitung (IVR — Interactive Voice Response)
 - Agent kann individueller auf den Anrufer eingehen

Kann ein Support Level das Problem nicht lösen, erfolgt Weitergabe an den nächst höheren Level einschließlich aller bereits bekannten Daten.