

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

A

abandoned Aufleger; Ausdruck im Call Center Reporting für die Anrufer, die in der Warteschleife aufgelegt haben.

Abandoned call Ein Anruf, der vom ACD-System erfasst, aber nicht vom Mitarbeiter bearbeitet wurde. Ein Anrufversuch, bei dem der Anrufer vor der persönlichen Entgegennahme des Gesprächs auflegt, wird häufig auch als "Lost Call" bezeichnet.

ACD-Anlage Automatic Call Distribution; Eine ACD-Anlage übernimmt die automatische Anrufverteilung im Call Center (auch: Communication-, Customer Interactive- oder Customer Care Center). Sie vermittelt jeden Kontakt automatisch an den nächsten frei werdenden Platz. Auf Wunsch werden die Kundenanfragen direkt an bestimmte CC Gruppen weitergeleitet, beispielsweise nach dem Verkaufsgebiet bzw. der Region des Kunden oder nach dem Thema seines Anliegens (s. auch: Routing). ACD ermöglicht so, dass die Ressourcen optimal genutzt werden. Damit werden Kunden auch in Spitzenzeiten ohne lange Warteschleifen bedient.

ACD-Call An Agenten durchgeleiteter Anruf einer ACD-Anlage

ACD-Manager Mitarbeiter/in, der für die Programmierung und Wartung der ACD-Anlage, IVR- und CTI-Systeme sowie der Anwendungen verantwortlich ist.

After Call Work Nachbearbeitungszeit

Agent oder Kundenbetreuer. Mitarbeiter/-in eines Call Centers, der für die Entgegennahme ankommender Kundenanrufe (inbound) oder das Führen von Kundenanrufen (outbound) verantwortlich ist z. B. zur Kundenbetreuung, Beantwortung von Fragen, Verkauf, Bestellannahme, Terminvereinbarung, Versand von Informationsmaterial und Reklamationen. Häufig werden neben der Bezeichnung Agent auch Begriffe wie Operator, Kundenservicemitarbeiter, Customer Service Representative oder Telemarketer verwendet.

Agent Group Bezeichnung für ein Team oder eine Gruppe von Mitarbeitern im Call Center mit gleicher Qualifizierung. Alternativ werden auch als Gate, Skill Group, Distribution Group oder schlicht Gruppe verwendet.

Agent ID Identification Number; die einem Agenten zugeordnete ACD-Nebenstelle.

Agent out call Ein ausgehender Anruf, der von einem Mitarbeiter getätigt wird.

Agent Status Bezeichnung für den Status, in dem sich ein Call Center Mitarbeiter befindet. Er kann beispielsweise gerade ein Gespräch führen, ein Gespräch nachbearbeiten, sich in der Pause befinden oder auf die Entgegennahme eines Anrufes (Idle) warten.

All Trunks Busy (ATB) Bezeichnung für den Zustand, in dem alle Leitungen (Trunks) eines Call Centers belegt sind.

Alternative Routing Beim Alternative Routing werden die Anrufe alternativ an einen anderen Agent oder eine andere Mitarbeitergruppe weitergeleitet, wenn das eigentlich zuständige Team durch Anrufe ausgelastet ist.

Analytical CRM Umfasst sämtliche (vgl.) Data Warehouse oder Data Martbasierten Analysen, welche die Grundlagen für eine ganzheitliche Steuerung des Kundenkontaktes über den gesamten Lebenszyklus hinweg bilden.

Announcement Ansage, die der Anrufer in der Warteschleife oder im Sprachdialog (IVR) hört.

Answer wait time Die Wartezeit zwischen eingehendem Anruf in das ACD-System bis zur Entgegennahme durch einen Mitarbeiter.

Answered Call Bezeichnung für einen persönlich entgegengenommenen Anruf oder über die Sprachbeantwortungseinheit (VRU-Voice Response Unit).

Application Based Routing Die Weiterleitung von Anrufen über die ACD- Anlage nach dem Anrufgrund bzw. der Anwendung (Application) - beispielsweise Kundenservice, Bestellung, Hotline.

ArbSchG Arbeitsschutzgesetz. Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit (24. März 1997)

ArbStättV Arbeitsstättenverordnung. Verordnung über Arbeitsstätten vom 20.3.1975. (BGBl. I, S. 729) geändert durch Artikel 4 zur EG-Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz am 20. Dezember 1996

Area code Eine drei-Ziffer-Vorwahl, die benötigt wird, um das Bestimmungsgebiet für Ferngespräche zu definieren. Auch als Numbering Plan Area (NPA) benannt.

ASR Arbeitsstättenrichtlinie (Ausgabe Oktober 1979, mit Änderung Dezember 1984)

Audiotex Bezeichnung für einen Sprachspeicher, bei dem der Anrufer Zugriff auf aufgezeichnete Ansagen hat. Wird häufig bei standardisierten Informationen wie Ankunfts- und Abfahrtszeiten, Kino- oder Theaterprogrammen oder aktuellen Angebots- und Preislisten verwendet. Audiotex-Anwendungen werden über Sprachverarbeitungssysteme (Interactive Voice Response) oder über das MFV (Mehrfrequenzverfahren) als Nachwahl mit den Telefonzifferntasten realisiert.

Auslastung Im Englischen "Occupancy" genannt. Das Verhältnis zwischen der Zeit, in der die Mitarbeiter mit Gesprächen beschäftigt sind, und dem Zeitraum, in dem sie auf die entgegennahme von Anrufen warten. Wird in der Regel als Prozent ausgedrückt. Die Auslastung ist umso geringer je höher der Service-Level des Call Centers ist.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

- Auto Available** Funktion einer ACD-Anlage, bei welcher der Mitarbeiter nach Beenden eines Gespräches automatisch als bereit für die Entgegennahme eines weiteren Gespräches angesehen wird. Benötigt der Mitarbeiter Zeit für die (s. auch) Nachbearbeitung eines Anrufes, so muss er dies in der Telekommunikationsanlage einstellen (s. a. Auto Wrap-Up).
- Auto Greeting** Standardisierte, aufgezeichnete Bandansage, mit der sich der Mitarbeiter beim Anrufer meldet und vorstellt, bevor er das Gespräch persönlich entgegennimmt.
- Auto Wrap-Up** Funktion einer ACD-Anlage, bei welcher der Mitarbeiter nach Beenden des Gesprächs automatisch in einen Status gelangt, bei dem er Zeit für die Nachbearbeitung des Anrufes hat. Er steht in diesem Zeitraum nicht für die Entgegennahme weiterer Anrufe zur Verfügung und muss das Ende der Nachbearbeitungszeit ACD-Anlage per Knopfdruck melden um wieder für Gespräche verfügbar zu sein (s. a. Auto Available).
- Automatic-Dialer** Auch "Automatische Anwahlhilfen" genannt. Softwarefunktionen in der Call Center-Anwendung, bei der bei Outbound-Anrufen vorgegebene Rufnummern vom System automatisch gewählt werden und zu einer verbesserten Effizienz der Arbeitsabläufe beitragen. Predictive Dailer und Preview Dailer.
- Automatic Call Distribution (ACD)** Zentraler Bestandteil der Call Center-Technik. Bezeichnung für ein computergestütztes System, das Anrufe entgegennimmt und an einzelne Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen verteilt (Routing) ACD-Anlagen ermöglichen zudem die Auswertung zentraler Daten im Call Center sowie die Anzahl der eingegangenen Anrufe, der durchschnittlichen Wartezeit oder der durchschnittlichen Gesprächsdauer. Auch können die Echtzeit-Daten oder Real-Time-Daten abgerufen werden. ACD-Anlagen können separate Teile oder Bestandteile einer Telekommunikationsanlage sein.
- Automatic Number Identification (ANI)** Im Deutschen meist Rufnummernerkennung genannt. ANI bezeichnet die Fähigkeit eines Telefonnetzes, die Rufnummer des Anrufers bei Anrufeingang an das Call Center zu übermitteln und den Anrufer so zu identifizieren.
- Available time** Die gesamte Zeit in Sekunden, die die Mitarbeiter verfügbar waren.
- Average Caller Arrival Rate (ACAR)** siehe: Durchschnittliche Ankunftsrate
- Average Delay** siehe: Average Speed of Answer ASA
- Average Delay of Abandon (ADA)** Steht für die durchschnittliche Zeit, die der Anrufer in einer Warteschleife verbringt und dann auflegt, ohne mit einem Call Center Mitarbeiter gesprochen zu haben.
- Average Handling Time (AHT)** Im Deutschen "durchschnittliche Bearbeitungszeit" genannt. Sie bezeichnet die Zeitspanne des Gespräches inklusive der Nachbearbeitungszeit. Die Zeit, die der Anrufer in der Warteschleife verbringt, wird hierbei nicht berücksichtigt.
- Average Holding Time** Sie kennzeichnet die durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer bis zur persönlichen Entgegennahme seines Anrufes in der Warteschleife wartet, ohne vorher aufzulegen und ist ein wichtiger Indikator für den Service-Level eines Call Centers.
- Average Speed of Answer (ASA)** Eine wichtige Meßgröße im Call Center, die anzeigt, wie lange ein Anrufer durchschnittlich auf die persönliche Entgegennahme seines Gesprächs warten muss. Sie berechnet sich aus der Summe der Wartezeiten aller eingehenden Abrufe dividiert durch die Gesamtzahl der eingegangenen Gespräche.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

B

- Back-Office** Der Begriff Back Office fasst alle Prozesse die "hinter den Kulissen" ablaufen zusammen, beispielsweise die unternehmensinterne Weiterbearbeitung von Bestellungen oder Kartenaktivierungen. Das Back Office dient als Schnittstelle zu den Front-Office-Systemen. Für den reibungslosen Datenaustausch vom Kundenkontakt ins Unternehmen hinein und umgekehrt bieten Customer Relationship Management Lösungen entsprechende offene Schnittstellen.
- Im Back-Office bearbeiten Experten die Anrufe, die von den Agents nicht sofort beantwortet werden können und deswegen weitergeleitet wurden.
- Back Office Applikation** Anwendungen, welche für diejenigen Unternehmensbereiche entwickelt wurden, die nicht im Kundenkontakt stehen.
- Base Staff** Die Basis- oder Mindestbesetzung eines Call Centers, um ein bestimmtes Service-Level-Ziel zu erreichen.
- Basic Rate Interface (BRI)** Einer von zwei Service-Levels im ISDN. BRI vermittelt zwei Trägerkanäle für Stimme und Daten und einen dritten zum Anzeigen (häufig auch als "2B+D" ausgedrückt). Siehe auch Primary Rate Interface (PRI).
- Benchmark** Im Qualitätsmanagement kann Benchmarking als ein fortlaufender Prozess definiert werden, der es ermöglicht, die eigenen Leistungen zu bewerten, sie mit einem oder mehreren Benchmarkpartner(n) zu vergleichen, die bestehenden Unterschiede zu analysieren, grundlegende Änderungen zu speziellen Unternehmensbereichen vorzunehmen, um dadurch in einem gezielten Lernprozess die eigene Leistung zu steigern.
- Beschwerdemanagement** Das Beschwerdemanagement umfasst die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die ein Unternehmen mit Kundenbeschwerden ergreift. Ziele sind die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit und die Minimierung von negativen Auswirkungen auf das Unternehmen.
- Best of Breed Lösungen** Konzentrieren sich ausschließlich auf spezifische CRM-Funktionen und müssen deswegen mit anderen CRM-Teillösungen zu einem umfassenden System kombiniert werden.
- BildschArbV** Bildschirmarbeitsverordnung. Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten.
- Black List** Liste der Anschlüsse, die eine bestimmte Servicenummer nicht mehr erreichen können. Anwendung insbesondere dann, wenn von den in Rede stehenden Anschlüssen aus Störanrufe erfolgten. Verschiedene Anbieter haben zwischenzeitlich Lösungen zur Call Blockierung in ihrem Angebot.
- Blending** Gemischte Inbound und Outbound Anrufstatistik in einem Call Center, dessen Mitarbeiter ausgehende Anrufe tätigen und eingehende Anrufe empfangen.
- Blockierung** Im Englischen auch "Blocked Call" genannt. Bezeichnung für einen Anruf, der in Spitzenzeiten nicht weiterverbunden wird. Grund dafür kann die komplette Belegung aller Leitungen sein, aber auch die entsprechende Programmierung der ACD-Anlage, die bei einer bestimmten Anzahl von Anrufern in der Warteschleife keine weiteren Gespräche entgegennimmt. Meist wird in diesen Fällen ein Besetzzeichen ausgegeben.
- Bruttokontakte** Alle Gespräche, die weder Fehlversuch noch Nettokontakt sind (z.B. Sekretärin erreicht, aber nicht Zielperson; Terminvereinbarung für weiteren Anrufversuch; mindestens 3 Fehlversuche)
- Busy Hour** Bezeichnung für die Stunde im Tagesverlauf, in der das höchste Anrufaufkommen zu verzeichnen ist.
- Busy Hour Call Attempts (BHCA)** Die höchste Anzahl von Anrufen, die in einer Stunde eines definierten Zeitraums (Tag/Woche) von der ACD-Anlage registriert wird.
- Busy Hour Call Completions (BHCC)** Die höchste Anzahl von Anrufen, die in einer Stunde eines definierten Zeitraums von der ACD-Anlage nicht nur registriert, sondern auch weitervermittelt und bis zum Ende des Gespräches bearbeitet wird.
- Busy other state** Der Status, in dem Mitarbeiter einer Qualifikationsgruppe in zusätzlichen Qualifikationsgruppen beschäftigt sind. Ein Mitarbeiter könnte zum Beispiel Reklamationen entgegennehmen, aber auch bei Überbelastung der Auftragsannahme für das Entgegennehmen von Anrufen aus dieser Abteilung zur Verfügung stehen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

C

- Calendar Routing** Weiterleitung von Anrufen an verschiedene Call Center-Standorte oder -Mitarbeitergruppen je nach Wochentagen oder Uhrzeiten.
- Call** englisch für Anruf; Steht im deutschen für Gespräch, im weiteren Sinne aber auch für Kontakt. Im traditionellen Call Center war das Telefon der einzige Kommunikationskanal, über den Kunden das Unternehmen erreichen konnten. Heute fließen im Call Center Anfragen auf unterschiedlichsten Wegen zusammen (vgl. Communication Center). Call Center Lösungen oder -Systeme integrieren deshalb auch Fax, E-Mail, Video und das Internet. Der Kontakt wird häufig als Call bezeichnet, auch wenn er über Fax, E-Mail oder Internet erfolgt.
- Im englischen Sprachgebrauch wird auch der persönliche Besuch - beispielsweise eines Außendienstmitarbeiters - als Call bezeichnet.
- Call Back Button** Möglichkeit eines Kunden - nach der Eingabe seiner Rufnummer - auf einer Internetseite um einen Rückruf durch das Unternehmen zu bitten, welcher in aller Regel analog der vom Unternehmen definierten Service Levels erfolgt.
- Call Back Messaging** Funktion einer ACD-Anlage, die es dem Anrufer bei starker Auslastung des Call Centers erlaubt, eine Nachricht zu hinterlassen, ohne auf die persönliche Entgegennahme des Gespräches warten zu müssen.
- Call by Call Routing** Weiterleitung von Anrufen über die ACD-Anlage nach Anruferkunft, Anrufgrund etc. an einen entsprechenden Arbeitsplatz.
- Call Center** Ein Call Center ist ein Instrument zur Organisation der Kunden- und Marktkommunikation auf der Basis der Technik der Telekommunikation. In der Regel wird den Kunden hierfür eine zentrale Rufnummer angeboten, unter der das Unternehmen selbst oder ein externer Dienstleister eine Hotline oder einen anderen Service anbietet. Call Center entwickeln sich zunehmend von einer bloßen Serviceeinrichtung zur zentralen Kundenschnittstelle des Unternehmens. Deshalb werden sie heute auch als Customer Interaction Center, Communication Center oder Customer Care Center bezeichnet.
- Organisatorische Einheit, die unternehmensintern oder von externen Dienstleistern betrieben wird und unter Wahrung von Unternehmens- und Marketingzielen und mit Hilfe von moderner Informations- und Telekommunikationstechnik einen serviceorientierten Dialog des Unternehmens mit Kunden, Interessenten und Lieferanten gewährleistet.
- Call Completion Rate** Bezeichnung für das Verhältnis von beendeten, abgeschlossenen Gesprächen zur Gesamtzahl der von der ACD-Anlage registrierten Anrufversuche. Dazu gehören auch Telefonrate, die vom Anrufer bei der Entgegennahme abgebrochen wurden (Abandoned Calls).
- Call control variables** Variablen, die vom ACD-System genutzt werden, um zusammenhängende Informationen vom eingehenden Anruf zu erhalten. Beispielsweise kann eine Anrufkontrollvariable bestimmen, zu welcher ACD-Gruppe der Anruf geleitet wird.
- Call Detail Record (CDR)** Detailinformationen zu einem Anruf wie die Anrufzeit, Dauer des Gesprächs, gewählte Rufnummer, Telefonnummer des Anrufers etc., die von einer TK -Anlage oder ACD-Anlage gespeichert werden und dem Call Center Management wertvolle Hinweise für die Call Center-Planung liefern. Gleichzeitig sind diese Informationen Grundlage für die Rechnungsstellung durch die Telefongesellschaften.
- Call Detail Recording** Daten über alle Anrufe, die von der ACD-Anlage gespeichert werden. Es verarbeitet unter anderem die Leitungsbelegung, die Auslastung der Mitarbeiter, die den Anruf tätigen oder empfangen, die Anrufzeit, die Gesprächsdauer, die angewählte Gesprächsdauer usw.
- Call Load** Die "anrufbedingte Arbeitsbelastung" eines Call Centers. Sie berechnet sich aus der Summe der durchschnittlichen Sprech- und Nachbearbeitungszeit multipliziert mit der Anzahl der Anrufe innerhalb eines bestimmten Zeitraumes.
- Call Reporting** Ein in erster Linie in Outbound Call Centern verwendeter Begriff für den detaillierten Bericht über eine bestimmte Telefonmarketingaktivität.
- Call Routing** Liste der Parameter, die einer ACD-Anlage die Grundlagen für die Weiterleitung von Anrufen auf Basis verschiedener Kriterien vorgibt.
- Call Volume** Bezeichnung für die Anzahl von Anrufen, die innerhalb eines definierten Zeitraums im Call Center bearbeitet werden. Je nach Definition steht Call Volume auch für die Anzahl der Anrufversuche inklusive der Gespräche, die vom Anrufer vorzeitig abgebrochen wurden (Abandoned Calls) oder auf ein Besetzzeichen stießen (Blocked Calls).
- Call-by-call routing** Der eingehende Anruf wird je nach Herkunft, Anrufart usw. an einen entsprechenden Arbeitsplatz geroutet (geleitet).
- Caller ID** Im Deutschen meist Rufnummernerkennung genannt. Die Fähigkeit eines Telefonnetzes, die Rufnummer des Anrufers bei Anrufergang an das Call Center zu übermitteln und den Anrufer so zu identifizieren.
siehe auch: Automatic Number Identification (ANI)
- Calling Line** Servicrufnummer(n), die im Call Center für die verschiedenen Kundensegmente und Zielgruppen angeboten werden, z. B. TV-Hotline, TVG-Hotline, Reklamations-Hotline.
- Calls in queue** Die Anzahl von Anrufen, die im ACD-System sind, aber noch nicht von einem Mitarbeiter bearbeitet werden.
- Carrier** Englische Bezeichnung für eine Telefongesellschaft.
- CAS** Computer Aided Selling (amer. Sales Force Automation). Anwendersoftware zur Unterstützung von Verkaufsorganisationen.
- CBT** Als Computer Based Training werden Programme und Systeme bezeichnet, die das Lernen am PC ermöglichen sollen
- CDN** Controlled directory number; angesteuerte Anrufgruppe in der ACD-Anlage
- CLIP** Anzeige der Rufnummer des Anrufers auf dem Display des Angerufenen, bevor dieser das Gespräch annimmt.
- Calling Line Identification Presentation**
CLIR Die Rufnummernanzeige (vgl. CLIP) kann dauerhaft oder fallweise vom Anrufer unterdrückt werden.
- Calling Line Identification Restriction**
Cold Call Bezeichnung für den ersten Kontakt mit einem potentiellen Kunden per Telefon. Der Begriff wird in erster Linie im aktiven Telefonmarketing verwendet, wenn einem möglichen Interessenten die Dienstleistungen oder Produkte eines Unternehmens telefonisch angeboten werden.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

- Communication Center** (auch: Customer Interaction Center, Customer Care Center, u. ä.) Call Center in welchen neben dem Telefonkontakt auch andere Kommunikationsmittel für den Kundenkontakt Einsatz finden (Brief, Fax, E-Mail, Web-Chat, Video, ...). Es handelt sich um Center die als umfassende Kommunikations- und Informationsschnittstelle des Unternehmens zum Kunden agieren und welche die Fähigkeit haben, intelligente Gespräche sowohl im Inbound als auch im Outbound zu führen.
- Computer Aided Selling CAS** Computer Aided Selling (amer. Sales Force Automation). Anwendersoftware zur Unterstützung von Verkaufsorganisationen.
- Computer Based Training CBT** Als Computer Based Training werden Programme und Systeme bezeichnet, die das Lernen am PC ermöglichen sollen
- Computer Telephony** Die Computer Telephony - auch Computer Telefonie geschrieben - ist eine Weiterentwicklung von CTI-Anwendungen. Während es bei CTI eine Softwareschnittstelle zwischen der Telekommunikationsanlage und dem Computer gibt, verschmelzen bei der Computer Telephony Computer und Telefon miteinander, und es gibt lediglich eine Anlage, die die wesentlichen Funktionen dieser Systeme übernimmt.
- Computer Telephony Integration (CTI)** Auch (siehe auch) "Computer Telephone Integration" genannt. Bezeichnung für die Verbindung von Telekommunikationsanlagen (TK-Anlagen) und Computersystemen (z.B. Datenbanken) über eine spezielle Schnittstelle. Die CTI-Technik sorgt dafür, dass Telefonanlage und Datenbanken sinnvoll zusammenarbeiten. Die Telefonanlage ist direkt mit der Kundendatenbank des Unternehmens verbunden. CTI ermöglicht es den Call Center Mitarbeitern unter anderem, Informationen zu einem Anrufer wie Name, Adresse und Kontakthistorie während des Anrufes auf dem Computerbildschirm zu sehen. Wenn alle TVB's beschäftigt sind, speichert die Anlage eingehende Anrufe oder leitet sie je nach Bedarf an ein anderes Call Center weiter.
- Computer Aided Dialing** Begriff für die Unterstützung des Wählvorgangs beim Outbound-Call durch moderne Software. Siehe auch Predictive Dialing und Preview Dialing.
- Conditional Routing** Funktion der ACD-Anlage, bei der eingehende Anrufe nach bestimmten, vorab definierten Bedingungen (conditions) an die entsprechenden Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen weiter geleitet werden. Der ACD-Anlage werden sogenannte "Wenn-Dann" Modi vergeben. Beispiel: wenn mehr als 10 Anrufe für die Mitarbeitergruppe A in der Warteschleife, dann Weiterleitung aller neuen eingehenden Gespräche an Mitarbeitergruppe B.
- Conferencing** Mehrwertdienst, um Gespräche und Abstimmungsprozesse in größeren Gruppen am Telefon durchzuführen.
- Controlled Directory Number CDN** Angesteuerte Anrufgruppe in der ACD-Anlage
- Controlling** das; (ökonomischer, betriebswirtschaftlicher Begriff) Kostenrechnung, Kostenplanung, Kostenkontrolle in einem Produktionsbetrieb.
- Cost of Delay** Bezeichnung für die Kosten, die in einem Call Center entstehen, während der Anrufer auf die persönliche Entgegennahme seines Anrufs wartet. Die Cost of Delay sind naturgemäß dann besonders hoch, wenn ein Unternehmen eine gebührenfreie Servicenummer anbietet.
- Cost per Call (CPC)** Bezeichnung für die Kosten, die dem Unternehmen pro Gespräch entstehen. Die Cost per Call berechnen sich aus der Summe der Gesamtkosten eines Call Centers (Telefongebühren, Personalkosten, Bereitstellungskosten) dividiert durch die Gesamtzahl der eingegangenen Anrufe innerhalb eines bestimmten Zeitintervalls.
- Cost per Order (CPO)** Die Kosten, die dem Unternehmen bei einer Bestellung eines Kunden (Call, Handling, Shipping) entstehen.
- Cross-Selling** Die Absicht einem Kunden, der bereits ein Produkt gekauft hat, ein weiteres bzw. ergänzendes Produkt zu verkaufen. Über die Cross Selling Rate wird ermittelt, wie viele Kunden, die das Produkt A gekauft haben, auch für das Produkt B in Frage kommen könnten. Es wird also ermittelt, inwieweit es möglich ist, einem Kunden weitere Produkte des Sortimentes zu verkaufen.
- Customer Care Center** siehe: Communication Center
- Customer Interaction Center (CIC)** siehe: Communication Center
- Customer Interaction System (CIS)** Bezeichnung für ein IT-System, das die Kundendaten schnittstellenübergreifend erfasst und einen Dialog mit den Kunden ermöglicht. Insbesondere werden von dem CIS die Bereiche Vertrieb, Marketing und Service und somit auch das Call Center erfasst.
- Customer Relationship Management (CRM)** Oberbegriff für das gezielte Gestalten von Kundenbeziehungen mit dem Ziel der langfristigen Kundenbindung. Customer Relationship Managementsysteme sammeln und analysieren beispielsweise Informationen über das Anruf- oder Kaufverhalten von Kunden (vgl. Data Mining, Data Warehousing). Sie helfen so, die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Gartner Group charakterisiert CRM in einer Studie als "Businessstrategie, die die Bedürfnisse heutiger und zukünftiger Kunden verstehen und antizipieren will". (Siehe auch Database Marketing). CRM ist eine Strategie sowie softwaregestütztes Handling, mit dem alle aktuellen und potentiellen Kunden identifiziert und auf der Basis ihrer Erwartungs-, Bedürfnis- oder Verhaltensprofile individuell und gleichzeitig (vgl.) customer-value orientiert durch alle mit Kundenkontakt betreuten Mitarbeiter bedient werden sollen. Dazu bedarf es einer nahtlosen Integration aller Abteilungen mit Kundenkontakt wie beispielsweise Marketing, Vertrieb und Service.
- CTI** siehe: Computer Telephone Integration
- Customer Care** Englisch für Kundenbetreuung
- Customer Lifetime Value** Darunter wird die Summe aller zu erwartenden Erträge eines einzelnen Kunden verstanden, bereinigt um die diesem Kunden direkt zurechenbaren Kosten und abgezinst auf den aktuellen Wert.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

D

- Database Marketing** Database Marketing gehört häufig zur Customer Relationship Management Strategie von Unternehmen. Auf Basis vorher festgelegter Kriterien werden Daten gefiltert, um den entsprechenden Kunden per Anruf oder Mailing gezielte Angebote zu machen. Dadurch kann zum Beispiel eine Bank Kunden ab einem bestimmten Kontostand Anlagevorschläge machen oder nur verheirateten Männern einen Brief zum Bausparen schicken.
Der Agent im Call Center sieht auf dem Bildschirm, welche Aktivitäten gerade laufen. Im Gespräch kann er so individuell auf den Kunden eingehen und der Datenbank wiederum neue Informationen zur Verfügung stellen.
- Data Mart** Kleine, dezentrale Datenpools, welche bestimmte Abteilungen oder Anwendergruppen mit den für sie relevanten Daten versorgen und über ein zentrales Data Warehouse verbunden sind.
- Data Mining** In großen Datenmengen verstecken sich oft Informationen und Strukturen, die erst durch gezieltes Filtern und Zusammenbringen einen Wert erhalten. Data Mining erfüllt diese Aufgabe, indem es Daten intelligent verknüpft und so für die Unternehmensführung nutzbar macht. Richtig ausgewertet, ergeben beispielsweise die Informationen über Lagerzeit, Kaufvorlieben und Reklamationen eines Autos Hinweise für die Preisgestaltung oder das Produktmarketing.
- Data Warehouse** Data Warehouse bezeichnet die effiziente Bereitstellung und Verarbeitung großer externer und interner Datenbestände, um Unternehmensentscheidungen mit gezielten Analysen zu unterstützen. So lässt sich beispielsweise ablesen, wie lange ein Kraftfahrzeug am Lager war, welche Zielgruppe ein Modell besonders häufig gekauft hat und ob es zu bestimmten Funktionen Reklamationen gab.
- Datenbank Look-up** Eine Softwarefunktion, die anhand eines Schlüsselkriteriums (Telefonnummer, Kontonummer, Kundennummer etc.) bei der Computer Telephony Integration Informationen aus einer Datenbank über den Anrufer zur Verfügung stellt und somit eine individuelle Betreuung des Anrufers gewährleistet.
- Day-per-Week Analyse** Eine Analyse des durchschnittlichen Anrufaufkommens an den sieben Tagen einer Woche.
- Dealer Care** Händlerbetreuung, Händler-Hotline, Betreuung der Wiederverkäufer.
- Default Skillset** Standardmäßig definierte Anrufgruppe (definiert über Know-how der Agenten, durch Agenten zu bedienende Kundengruppe, etc.)
- Delay** Verzögerung bzw. Wartezeit bis zur persönlichen Annahme des Gesprächs. Die durchschnittliche Wartezeit wird meist als Average Speed of Answer bezeichnet.
- Delay Announcement** siehe: Warteschlangenansage
- Delay in queue** Der Zeitraum, in dem eingehende Anrufe in Warteschlange bleiben, bis sie dann zu einem Beraterplatz weitergeschaltet werden können. In einigen Statistiken werden auch abgebrochene, also aufgelegte Anrufe berücksichtigt.
- Delay Time** Damit ist die Zeit eines Anrufes gemeint, die anfällt, bevor der Anruf endgültig bearbeitet wird. Die Verspätungen entstehen beispielsweise bei Anrufweitschaltung, Mailboxübernahme usw.
- Delayed Call** Ein Anruf, der in eine Warteschleife geleitet wird, da er aufgrund der Arbeitsauslastung im Call Center nicht unmittelbar von einem Mitarbeiter entgegengenommen werden kann.
- Delayed Call Statistic** siehe: Wartezeit-Statistik
- Dialed Number** Ausgewählte und angewählte Telefonnummer.
- Dialed Number Identification Service (DNIS)** Funktion im Telefonnetz, bei der die vom Anrufer gewählte Nummer automatisch an die ACD-Anlage weitergegeben wird. Die ACD-Anlage ist durch diese Funktion in der Lage, Anrufe zu identifizieren und zu qualifizieren, um sie bestimmten Mitarbeitergruppen zuzuordnen. Dies ist dann relevant, wenn ein Unternehmen verschiedene Rufnummern für unterschiedliche Serviceleistungen (Technische Hotline, Beschwerdemanagement, Informationshotline) einsetzt.
- Dialer** Auch automatische Anwahlfen genannt. Softwarefunktionen in der Call Center Anwendung, bei der bei Outbound-Anrufen vorgegebene Rufnummern vom System automatisch gewählt werden und zu einer verbesserten Effizienz der Arbeitsabläufe beitragen können.
- Digital Wall Board** Ein im Call Center für alle Mitarbeiter sichtbar angebrachtes Display, auf dem die aktuellen Informationen zur Auslastung des Call Centers angezeigt werden. Vgl. Wallboard.
- DIN 4543** Teil 1: Flächen für die Aufstellung und Benutzung von Büromöbeln Sicherheitstechnische Anforderungen, Prüfung (Juni 1988)
- DIN 4551** Bürodrehstühle und Bürodrehessel, Sicherheitstechnische Anforderungen, Prüfung (Juni 1988)
- DIN 5035** Innenraumbeleuchtung mit künstlichem Licht
Teil 1: Begriffe und allgemeine Anforderungen
Teil 2: Richtwerte für Arbeitsstätten
- DIN V ENV 26835** Prinzipien der Ergonomie in der Auslegung von Arbeitssystemen (Dezember 1990)
- Direct Response TV (DRTV)** Im Fernsehen werden in Infomercials oder Werbespots Servicenummern eingeblendet, die den Zuschauer dazu bewegen sollen, einen Anruf zu tätigen. Ein besonderes Merkmal von DRTV-Spots ist dass kurz nach der Ausstrahlung der Spots der größte Teil der Anrufe eingeht.
- disconnected** (zwangsweise) beendeter Anruf. Im Call Center Reporting Ausdruck für die Anrufe, die systembedingt am Ende der Warteschleife durch die TK-Anlage beendet werden. In der Regel erhalten die Anrufer eine sogenannte Schlussansage.
- Distribution Group** Eine Gruppe von Telefonarbeitsplätzen, an die die Anrufe von einer ACD-Anlage weitergeroutet werden. S. auch Agent Group
- DN** siehe: Dialed Nummer
- Dual-Tone Multifrequency (DTMF)** siehe: Touch-Tone
- Durchschnittliche Ankunftsrate** Im Englischen "Average Caller Arrival Rate" genannt. Sie misst die durchschnittliche Anzahl von Anrufen, die in eine Warteschleife gelangen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

Durchschnittliche Bearbeitungszeit siehe: Average Handling Time (AHT).

Durchschnittliche Gesprächsdauer Im Englischen als "Average Talk Time" (ATT) bezeichnet. Sie steht für die durchschnittliche Gesprächsdauer eines Telefonats von der Entgegennahme des Anrufes durch einen Agent bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Call Center-Mitarbeiter auflegt

Durchschnittliche Personalanforderung Im Englischen "Average Positions Required". Diese Kennzahl gibt Aufschluss darüber, wieviele Mitarbeiter benötigt werden, um innerhalb einer ACD-Gruppe oder eines kompletten Call Centers einen bestimmten Service-Level zu erreichen.

Durchschnittliche Zeit bis zur Anrufannahme; Average Speed of Answer

Durchschnittlicher Personaleinsatz Im Englischen "Average Positions Manned" (APM). Der durchschnittliche Personaleinsatz zeigt an, wieviele Arbeitsplätze während eines bestimmten Zeitraums mit Mitarbeitern besetzt wird.

Dynamische Anrufannahme Im Englischen "Dynamic Answer" genannt. Die dynamische Anrufannahme bezeichnet die Funktion einer ACD- Anlage, die Anzahl von Klingelzeichen bis zur Annahme oder Weiterleitung dem Anrufaufkommen anzupassen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

E

- EAI** Enterprise Application Integration ist die Implementierung leistungsstarker Standardschnittstellen (Middleware), um die Integration von (CRM-) Systemen in die bestehende IT-Landschaft zu ermöglichen.
- eCommerce** Electronic Commerce dient als Sammelbegriff für die Nutzung von Computernetzen für den Handel und andere kommerzielle Zwecke. Bekanntester Teilbereich ist das Online-Shopping. eCommerce bietet vor allem drei Vorteile: er kombiniert verschiedene Wertschöpfungsketten, beschleunigt Abläufe durch verbesserte Kommunikation und steigert damit die Effizienz. Um auch interne Anwendungen wie Intra- oder Extranets zu berücksichtigen, wird oft auch der erweiterte Begriff Electronic Business verwendet.
- eCRM** ist die Verschmelzung von Internet und (vgl.) Customer Relationship Management. Dabei wird das Internet zur technologischen Plattform der CRM-Lösung. Vorteil ist, dass Daten (z.B. Aktivitäten auf der Web-Site von Kunden, Geschäftspartnern und Interessenten) nahtlos in das System eingespeist werden. Dies erleichtert die One-to-One-Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden. Außerdem können durch die Internet Plattform Geschäftspartner an das CRM-System mühelos angebunden werden.
- Einloggen** Bezeichnung für das Anmelden eines Agents in einem Computersystem bzw. im Call Center in einem ACD-System. Der Agent kann über diese Funktion in der Regel an jedem beliebigen Arbeitsplatz arbeiten.
- Empirie** Wissenschaftsmethode, die auf allgemeinen Beobachtungen, gezielten Versuchen und praktischen Erfahrungen basiert; empirisch = Erfahrung beruhend, aus ihr gewonnen, aus Versuchen entnommen
- Enterprise** Damit ist in der Branche eine Gesellschaft oder ein System gemeint, die oder das viele Call Center betreibt und diese miteinander vernetzt hat (Beispiel: SYKES Enterprises Incorporated).
- Enterprise Service** Diese Gesellschaften bieten meistens eine ganz bestimmte Call Center-Dienstleistung an. Beim Beispiel "SYKES Enterprises, Incorporated" werden insbesondere Serviceleistungen für EDV-Hersteller angeboten.
- Enterprise skill group** Innerhalb der Call Center-Gruppe gibt es speziell ausgebildete Mitarbeiter, die für spezifische Serviceanrufe zuständig sind. Sichergestellt wird die passende Mitarbeiterzuordnung durch das (siehe auch) Routing.
- Enterprise-wide call distribution** Innerhalb einer Enterprise Organisation werden Anrufe intelligent - auch weltweit - verteilt, beispielsweise nach Standorten, Fähigkeiten der Mitarbeiter, Anzahl der verfügbaren Arbeitsplätze usw.
- Erlang** Zeiteinheit von 60 Minuten, in denen die Leitungen eines Call Centers komplett belegt sind. Eine Komplettbelegung von beispielsweise 240 Minuten pro Tag wird auch als 4 Erlang bezeichnet.
- Erlang, Agner Krarup** (1878-1929) Dänischer Ingenieur, der Anfang des letzten Jahrhunderts bei der Telefongesellschaft in Kopenhagen angestellt war und die heute noch in Call Centern angewandten Erlang-Algorithmen für die Call Center-Planung entwickelt hat.
- Erlang B-Algorithmus** Eine von A. K. Erlang entwickelte mathematische Formel zur Bestimmung von Leitungskapazitäten innerhalb eines bestimmten Zeitraums auf der Basis eines bekannten Anrufaufkommens. Der Erlang B-Algorithmus setzt jedoch voraus, dass Anrufer, die auf ein Besetzzeichen stoßen, nicht erneut anrufen und tendiert somit dazu, den tatsächlichen Bedarf an Telefonleitungen zu unterschätzen.
- Erlang C-Algorithmus** Eine von A. K. Erlang entwickelte Methode, die die spezifische Verteilungsproblematik der Anrufe im Call Center berücksichtigt. Die Erlang C-Formel wird verwendet, um auf Basis bekannter Informationen wie der durchschnittlichen Gesprächsdauer und der durchschnittlichen Anzahl von Anrufen pro Tag den Personaleinsatz eines Call Centers zu planen. Die Erlang C-Formel setzt u. a. voraus, dass alle Anrufer in Spitzenzeiten endlos bis zur Entgegennahme ihres Anrufes in der Warteschleife warten - was in der Realität nicht der Fall ist. Erlang-C berücksichtigt weder Aufleger noch Besetzzeichen und hat daher eine Überschätzung des tatsächlichen Personalbedarfs zur Folge.
- ERP** Enterprise Resource Planning; ERP-Systeme sorgen für die unternehmensweite Ressourcenplanung mit Hilfe von gezieltem Workflowmanagement. ERP verbindet Back-Office-Systeme wie z.B. Produktions-, Finanz-, Personal-, Vertriebs-, Materialwirtschaftssysteme. Bekanntestes Beispiel ist die betriebswirtschaftliche Standardsoftware SAP R/3.
- Escalation Plan** Maßnahmenplan mit Einzelschritten, der in Kraft tritt, sobald eine weit überdurchschnittliche Anzahl von Anrufen in der Warteschleife auf die Entgegennahme wartet und der Service-Level unter ein definiertes Niveau zu fallen droht. Zu den Maßnahmen kann beispielsweise die Schaltung von Besetzzeichen für alle weiteren Anrufe oder das Routing an einen externen Dienstleister gehören.
- Eskalation** Automatische Weiterleitung von unbeantwortbaren Anfragen, Problemen und Beschwerden an übergeordnete Abteilungen.
- Expected delay** siehe: Expected Wait Time (EWT)
- Expected Wait Time (EWT)** Meint die voraussichtliche Wartezeit für einen neuen Anrufer, der in die Warteschlange kommt. Moderne ACD-Anlagen können, verbunden mit einer Spracheinheit (VRU), dem Anrufer die voraussichtliche Wartezeit mitteilen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

- eXtensible Markup Language** XML ist eine plattformunabhängige Beschreibungssprache, die nicht auf vorgegebene Befehle beschränkt ist, sondern um selbst definierte **XML** Befehle erweitert werden kann. Durch die Trennung der Daten in Inhalt und Form wird ein Datenaustausch zwischen unterschiedlichen EDV-Systemen möglich.
- eXtensible Markup Language** (DTD = Formatierungsvorlage für XML-Daten) / Meta Markup Sprachen wie XML werden durch die Document Type Definition beschrieben. Sie enthält die zulässigen Tags, Elemente, Attribute, Entities und deren Beziehung zueinander.
- Document Type Definition**
XMLDTD
- eXtensible Style Language** XSL-Dateien sind XML-Dokumente mit eigener Deklaration. Mit XSL werden XML-Dokumente formatiert und gefiltert.
- XSL**
- eXtensible Style Language for Transformation** XSLT extrahiert dynamisch Inhalte aus XML-Datenbeständen und stellt Sie anderen Anwendungen zur Verfügung.
- XSLT**

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

F

Fault-tolerant architecture Telefonanlagen, die mit dieser Einrichtung ausgestattet sind, können Systemausfälle ganz oder teilweise abfangen.

Fax Gateway Ermöglicht das unkomplizierte Versenden von Faxen auf Knopfdruck und ist besonders hilfreich in Call Centern, die regelmäßig standardisierte Faxmitteilungen wie Auftragsbestätigungen, Produktinformationen oder andere schriftliche Informationen versenden. Über das Gateway kann jeder Arbeitsplatz mit einem Faxmodus ausgestattet werden.

Fax-on-Demand Faxsystem, das es dem Anrufer ermöglicht, über ein Interactive-Voice-Response-System per Tastendruck oder Spracheingabe Dokumente abzurufen und auf das eigene Fax senden zu lassen.

Fax-Polling Faxabruf. Man unterscheidet Fax-Polling ohne Sprachunterstützung und mit Sprachunterstützung. Beim Fax-Polling ohne Sprachunterstützung ruft der Interessent ein Fax von einem anderen Faxgerät ab, indem er sein eigenes Faxgerät auf "Abruf/Polling" schaltet, die Fax-Polling-Nummer in sein Gerät eingibt, das andere Faxgerät anwählt und so die Übertragung des gewünschten Dokumentes startet. Beim Fax-Polling mit Sprachunterstützung ruft der Interessent zunächst per Telefon eine sprachgesteuerte Menüauswahl an und kann dort auswählen, welches Dokument er abrufen will. Anschließend wird er dann mit dem entsprechenden Faxgerät verbunden.

Fehlversuch Alle Anwählversuche, die zu keiner Verbindung führen (z.B. besetzt, keine Abnahme, Faxgerät meldet sich, falsche Telefonnummer).

First-Level siehe: Front-Office. Niveau der Annahme, Skills.

Flow-Chart Ein Ablaufdiagramm, das es ermöglicht, bestimmte (Arbeits-) Abläufe in einem Call Center schrittweise abzubilden. Flow-Charts werden vor allem bei technischen Hotlines als Teil des Problemlösungsprozesses eingesetzt, sind aber auch bei der Einrichtung und Konzeption eines Call Centers hilfreich.

Follow-the-Sun-Prinzip Methode um mehrere Call- oder Interactive Center in verschiedenen Zeitzonen zu betreiben und Anrufe 24 Stunden Service anzubieten, ohne Nachtdienste für die freigeschalteten Agents implementieren zu müssen.

Follow-up Nachfassaktion bei Interessenten, nach erfolgtem Erstkontakt potentieller Kunden, aber auch sich aus dem Kontakt ergebende weitere Aktivitäten (z.B. Zusendung von Infomaterial).

Forecast Die Berechnung des erwarteten Anruferaufkommens pro Jahr, Monat, Woche, Tag und dann heruntergerechnet auf die halbe Stunde. Der Beruf des Forecasters ist ein neues Berufsbild im Call Center-Geschäft. Genaue Vorausberechnungen sind wichtig, um einerseits durch genügend Mitarbeiter den Service-Level zu halten, andererseits aber auch nicht zu viel Personal bereitzustellen.

Foreign exchange (FX) Eine Telefonleitung, die es erlaubt, externe Mitarbeiter oder Arbeitsgruppen mit in ein stationäres Call Center einzubinden.

Freephone Allgemein übliche Bezeichnung für Dienste mit Service Rufnummern 0800, welche für die Anrufer kostenlos sind. Besonders etabliert und populär in den Vereinigten Staaten.

Front-Office Unter Front Office versteht man Einrichtungen und Applikationen, die dem direkten Kundenkontakt dienen. Als Front Office Anwendungen sind typisch die ACD-Anlagen im Call Center oder Customer Relationship Management Systeme.

Im Front-Office werden die eingehenden Anrufe von den Agents direkt und möglichst sofort beantwortet. Die durchschnittliche "first-contact-solution-rate" liegt in deutschen Call Centern bei ca 80%. Schwierige Fragen werden an die Experten im Back-Office weitergeleitet.

Front Office Application Anwendungen, welche für diejenigen Unternehmensbereiche entwickelt wurden, die im direkten Kundenkontakt stehen, wie Marketing, Vertrieb und Service.

Full Time Equivalent (FTE) Ein Umrechnungsmaß, mit dem die gesamten Personalkapazitäten (Teilzeit-, Vollzeitkräfte, geringfügig Beschäftigte usw.) auf Vollzeitbeschäftigte umgerechnet werden. Vollzeitmitarbeiter in einem Call Center-Projekt oder innerhalb einer Abteilung.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

G

Gate Bezeichnet ein Team oder eine Gruppe von Agenten mit einer bestimmten Qualifikation, das von einer ACD-Anlage Anrufe zugeteilt bekommt. (siehe: Agent Group). Kleine Call Center verfügen oft über ein einziges Gate, d. h. jeder Mitarbeiter kann jeden beliebigen eingehenden Anruf bearbeiten, während in mittleren und großen Call Centern die Agenten je nach Qualifikation und Aufgabenstellung in verschiedenen Gruppen/Teams unterteilt und die Anrufe von der ACD-Anlage entsprechend dieser Qualifikation weitergeleitet werden.

Gateway Eine Vorrichtung, die zwei Systeme verbindet, speziell wenn das System verschiedene Kommunikationsprotokolle benutzt. Eine Verbindung von Netzen beispielsweise wird benötigt, um zwei unabhängige lokale Gebietsnetzwerke zu verbinden.

Gesprächsbearbeitungsdauer Sie beinhaltet die reine Gesprächszeit inklusive der Nachbearbeitung des Anrufes.

Gesprächsdauer Im Englischen "Conversation Time" genannt. Sie umfasst den Zeitraum von der persönlichen Entgegennahme des Gesprächs bis zum Auflegen eines Teilnehmers.

Gesprächs-Forecast Um die Arbeitsauslastung eines Call Centers und den dafür benötigten Personalbedarf zu prognostizieren, muss ein Gesprächsforecast erstellt werden. Um ihn zu erstellen, muß die durchschnittliche Gesprächsbearbeitungsdauer mit dem innerhalb eines Zeitraums X voraussichtlich eingehenden Gesprächsvolumen multipliziert werden. Das Volumen und die zeitliche Verteilung zukünftig eingehender Gespräche müssen auf Basis von Vergangenheitswerten vorhergesagt werden, wobei auch Einflussfaktoren wie Marketingaktivitäten, Sonderangebote oder eventuelle Produktmängel, die zu einer Erhöhung des Gesprächsaufkommens führen können, einbezogen werden müssen.

Gesprächsleitfaden Häufig auch als "Script" bezeichnet. Ein Leitfaden, der vor allem im aktiven Telefonmarketing eingesetzt wird. Scripts können einzelne Stichwörter enthalten oder auch ausformulierte Sätze unterstützen den Agent bei Verkaufsgesprächen oder bei komplexen Sachverhalten.

Grade of Service siehe: Service-Grad

Gruppe In Call Centern wird die Zusammenfassung mehrerer Mitarbeiter mit einer bestimmten Qualifikation, die von der ACD-Anlage angesteuert werden, meist als Gruppe bezeichnet. Häufig wird auch der Begriff Gate verwendet.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

H

Half-hour interval Das empfohlene Intervall für messende ACD-Darstellung in den meisten, aber nicht allen Call Centern. Das halbstündige Intervall wird charakteristischerweise gebraucht, um die Belegschaftslevels zu bestimmen.

Handle time Die Zeit, die ein Mitarbeiter bei Inbound Anrufen mit Sprechen verbringt und für die Nachbearbeitung benötigt.

Handled calls Die Anzahl von erreichten Anrufen bei Mitarbeitern und Peripherien (VRU's). Verarbeitete Anrufe schließen Anrufer, die auflegen oder Besetzzeichen empfangen, mit ein.

handle, handling umgehen mit ...; Handhabung

Headset Kopfhörerähnliches Hilfsmittel des Telefonprofis, bestehend aus Mikrofon und Lautsprecher, welches den Telefonhörer ersetzt und den Agenten während des Gespräches beide Hände freihält. Seit kurzem gibt es in Deutschland auch drahtlose Headsets.

Help Desk Servicrufnummern, Person oder Hilfeseite, an die man sich mit Fragen oder mit der Bitte um Unterstützung (Support) wenden kann. In der Regel werden bei Helpdesks technische Unterstützungsleistungen, z. B. Computersupport, angeboten.

Hills B Ein von Dr. Michael Hills entwickeltes Verfahren zur Planung der Personalkapazität. Die Ergebnisse dieses Verfahrens können vor allem bei kleineren und mittleren Verkehrsaufkommen realitätsnäher sein als eine entsprechende Berechnung mit Erlang-Algorithmen. Hills B berücksichtigt im Gegensatz zu Erlang auch die Wiederanrufquote.

Historical Reports Bezeichnung für die Auswertung von Daten, die in der Vergangenheit generiert wurden. Dazu gehört beispielsweise das Anrufvolumen innerhalb bestimmter Zeitintervalle, die Anzahl belegter Leitungen, die durchschnittliche Gesprächsbearbeitungsdauer oder die Anzahl abgebrochener Anrufe. Historical Reports sind zentraler Bestandteil der Call Center Planung.

Historie Die Historie, hinterlegt in einer Datenbank, bietet einen Überblick über die bisherigen Kontakte (via Telefon, Brief, Fax, E-Mail, Vertreterbesuch etc.) zwischen einem Unternehmen und einem bestehenden oder potentiellen Kunden (= Kontakthistorie). Eine Historie schließt in der Regel auch Beschwerden, bislang bestellte Waren oder Dienstleistungen sowie den Zahlungsmodus ein und ermöglicht es dem Mitarbeiter, den Anrufer einzuschätzen und besonders individuell zu behandeln.

Hold Die Zeit, in der die Leitungsverbindung noch besteht, in der aber keine direkte Sprachkommunikation stattfindet (Wartezeit).

Hold Recall Ein System, das den Mitarbeiter daran erinnert, dass ein oder mehrere Anrufe auf "Hold" gestellt sind.

Holding Time Die Zeit, in der Anrufer auf "Warten" gestellt sind. Die Zeit muss bei der Call Center-Planung gemessen werden, da sie wichtig für die Leitungsplanung ist. Außerdem ist im Kundenservice darauf zu achten, dass bei 800er und 900er Telefonnummern der Anrufer diese Wartezeit mitbezahlen muss.

Home Agent Call Center-Mitarbeiter, die zu Hause arbeiten. Sie sind meistens in das ACD-System des Unternehmens eingebunden.

Host Damit ist der Zentralcomputer gemeint.

Hotkey Eine Taste auf der Computertastatur, mit der durch einen einzigen Tastendruck eine andere Aktion, beispielsweise Umschalten auf ein anderes Programm, ausgelöst wird.

Hotline Telefonnummer, unter welcher der Kunden Support oder der Service einer Firma erreicht werden kann. (siehe auch Call Center, Helpdesk).

House List Die Liste der besten Kunden.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

- Idle** englisch: Leerlauf, warten. Bezeichnet den inaktiven Status eines Telefonanschlusses oder eines Mitarbeiters, bei dem die Anlage bzw. der Agent frei ist und auf einen Anruf wartet.
- Inbound** Anrufe, die von außen in das Unternehmen eingehen.
- Inbound Call Center** Das Call Center nimmt eingehende Calls entgegen (Beispiel Service Hotline). Wird häufig auch als "Incoming Call Center" bezeichnet. Call Center, die in erster Linie Anrufe von Interessenten und Kunden entgegennehmen.
- Inbound Calls** Auch "Incoming Calls" genannt. Bezeichnung für eingehende Anrufe.
- Information Provider** Ein Unternehmen, das bestimmte Dienstleistungen per Telefonanruf oder -abruf anbietet. Meist geschieht dies über eine 900er Nummer. Beispiele sind Sportinformationen, Horoskope und Telefonsex.
- Info SMS** Service (von dtms) auf Basis des Kurzmittlungsdienstes SMS für Kunden, die sich regelmäßig über die Nutzung ihrer Service-Rufnummer informieren wollen. Per SMS erhalten sie täglich statistische Auswertungen zu ihrer geschalteten Service Rufnummer auf ihr Mobiltelefon. *
- Integration** Die Verbindung zwischen einem System, z. B. dem Telefon, mit einem anderen, z. B. dem Computer. So kann ein eingehender Anruf nicht nur direkt zum Mitarbeiter geleitet werden, sondern parallel zu einer Datenbank, um dem Mitarbeiter gleichzeitig Kundeninformation im Bildschirm zu zeigen (siehe auch CTI).
- Intelligent Call Processing (ICP) Routing** Die Funktion einer ACD-Anlage, Anrufe auf Basis verschiedener Kriterien an bestimmte Gruppen bzw. Gates weiterzurouten. (siehe auch **Intelligent Overflow**)
- Intelligent Overflow** Eine Software, die es ermöglicht intelligent zu entscheiden, ob wichtige Anrufe an der Warteschlange vorbeigeleitet werden.
- Intelligent Services Digital Network (ISDN)** Intelligentes Netzwerk mit eigenen Standards für die Übertragung von Telefonaten und Daten.
- Interactive fax** Ein Faxsystem, mit dessen Hilfe der Anrufer Informationen abfragen kann.
- Interactive Selling System** Programme, welche speziell für die Unterstützung im Verkaufsgespräch gedacht sind. Beinhalten elektronische Produktkataloge, Produktkonfiguratoren und häufig auch (vgl.) Marketingzyklopädien. ISS können auch im Internet eingesetzt und dort vom Kunden selbst bedient werden. (Unassisted Selling).
- Interactive Voice Response (IVR)** Interactive Voice Response = Sprachserver. Computergestützter Sprachdialog, der in vielen Call Centern vorgeschaltet wird, um den Anruf vorab möglichst genau zu qualifizieren und ihn direkt der dafür zuständigen und qualifizierten Mitarbeitergruppe zuzuordnen zu können. IVRs sorgen dafür, dass Kunden per interaktiver Sprachsteuerung, Tonwahl-Telefon, Fax oder Internet Informationen selbstständig abrufen können. Der Anrufer oder Online-Nutzer erfährt beispielsweise seinen Kontostand sofort, der Call Center TVB kann aufwendigeren Beratungsgesprächen mehr Zeit widmen. Ein IVR kann auch zur Vorselektion von Kunden, beispielsweise nach dem Grund des Anrufs, eingesetzt werden. Kombinierte CTI-IVR-Anwendungen geben Daten des Anrufers, zum Beispiel über bisherige Transaktionen, an den Agenten weiter.
- Interflow** Die Möglichkeit, von einer ACD-Anlage auf eine weitere zu schalten. Beispielsweise, um den vorgegebenen Servicelevel bei hohem Anrufaufkommen einzuhalten.
- Intraflow** Die Möglichkeit, bei hohem Anrufaufkommen auf eine weitere Arbeitsgruppe innerhalb einer ACD-Anlage weiterzuschalten.
- Invisible Queue** Englische Bezeichnung für "unsichtbare Warteschleife", ein Call Center spezifisches Problem. Im Gegensatz zu einem Bankschalter ist die Anzahl der vor einem Call Center wartenden Personen nicht sichtbar, was dazu führt, dass viele Anrufer nach kurzer Zeit entnervt auflegen. Durch eine intelligente, sichtbare Warteschleife kann dem Anrufer transparent gemacht werden, wie viele Anrufer noch vor ihm an der Reihe sind, und wie lange er voraussichtlich noch warten muss, siehe auch **Visible Queue**.
- IP-Telefonie (Voice over IP)** Abkürzung für Internet-Protocol-Telefonie, da die Übertragung über das Internet Protokoll (IP) stattfindet. IP-Telefonie macht neue Services möglich: So baut ein Web Agent per Mausklick automatisch eine IP-Sprachverbindung auf. Der Kunde führt ein Gespräch mit dem Agenten über dieselbe Telefonleitung, die ihn mit seinem Internet-Provider verbindet. Die Agents benutzen hierbei sowohl für Anrufe über das öffentliche Telefonnetz als auch für Internet-Telefonate eine Standard-Voice-Ausrüstung. Zusätzlich ist interaktives Browsing oder das gemeinsame Ausfüllen von Formularen möglich.
- ISDN** Die Möglichkeit, Sprache, Text, Daten, Bilder und Video über eine Leitung mit hoher Geschwindigkeit zu übertragen.
- IVR** siehe: Interactive Voice Response

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

J

Junk Calls Sogenannte "Spaß-Anrufe" von Personen, die an den Dienstleistungen oder Produkten des Unternehmens nicht interessiert sind, sondern sich mit diesen Anrufen die Zeit vertreiben. Die Anzahl der Junk Calls ist bei gebührenfreien Nummern besonders hoch und kann zu erheblichen Mehrkosten führen. (vgl. Black List)

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

K

Kampagnenmanagement Umfasst alle organisatorischen Aktivitäten, die zur Durchführung einer Marketingkampagne (Kampagne) notwendig sind, von der Planung, über die Steuerung bis hin zur Wirkungsanalyse. Meist handelt es sich um mehrstufige Kampagnen, welche durch sogenannte Ereignisse ausgelöst werden (Eventgetriggertes Marketing).

Kill Message Die Ansage, meist auf Tonband, die dem Anrufer sagt, dass der Anruf kostenpflichtig ist. Beispielsweise bei 900er Services.

Knowledgebase vgl. Knowledge-Database

Knowledge-Database Eine Wissensdatenbank, auf die der Call Center Mitarbeiter während des Gespräches zurückgreifen kann. Sie enthält Hintergrundinformationen zu verschiedensten Themen sowie unmittelbar benutzbare Lösungsmöglichkeiten zu einer Vielzahl von Anfragen und Problemstellungen. der Call Center Agent gibt die jeweilige Anfrage des Anrufers in seinem Computer ein und erhält die Antwort dann auf dem Bildschirm.

Kommunikatives CRM Umfasst das gesamte Management und die Synchronisation aller Kommunikationskanäle zum Kunden (Telefonie, Internet, E-Mail, Mailings, Außendienst, ...)

Kontaktmanagement-Software Software, die die Interaktion zwischen dem Unternehmen und seinen bestehenden oder potentiellen Kunden unterstützt. Moderne Kontakt-Managementsoftware besteht in der Regel aus einer Datenbankanwendung, in der die Historie eines Kunden gespeichert ist, aus einer Anwendung zum einfachen Versand von Briefen, Faxen und E-Mails sowie einer Verbindung zur Telekommunikationsanlage.

Korrelation

1. Wechselbeziehung, Zusammenhang
2. Aufeinanderbezogenheit von Begriffen

Kundenbindung

3. (math.) statistisch ermittelte Abhängigkeit zweier variabler Größen voneinander, z. B. Servicelevel und Wartezeit.

Kundenbindung liegt dann vor, wenn innerhalb eines zweckmäßig definierten Zeitraums wiederholte Informations-, Güter- oder Finanztransaktionen zwischen zwei Geschäftspartner stattgefunden haben, bzw. geplant sind.

Kundenloyalität Bezeichnet die innere Bindung eines Kunden an ein Produkt oder an ein Unternehmen, ausgedrückt durch Vertrauen in den Partner, den Wunsch nach einer stabilen Geschäftsbeziehung, die Bereitschaft dafür kurzfristig Opfer zu bringen und den Anbieter ggf. auch gegenüber Angriffen Dritter zu verteidigen.

KVP Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

L

- Längste Wartezeit** Im Englischen "Longest Delay Time" genannt. Mißt den längsten Zeitraum, in dem ein Anrufer auf die Entgegennahme seines Anrufs warten mußte - unabhängig davon, ob er in der Warteschleife aufgelegt hat oder sein Anruf persönlich entgegengenommen wurde. Personaleinsatzplanung im Call Center, dass der Einsatz eines zusätzlichen Mitarbeiters ab einer bestimmten Personalstärke nur marginale Verbesserungen der Erreichbarkeit bringt.
- Last in first out (Lifo)** Der letzte Anruf, der eingeht, wird als erster bearbeitet.
- Law of Diminishing Returns** Zu Deutsch das 'Gesetz des abnehmenden Grenznutzens'. Bedeutet bei der Personaleinsatzplanung im Call Center, daß der Einsatz eines zusätzlichen Mitarbeiters ab einer bestimmten Personalstärke nur marginale Verbesserungen der Erreichbarkeit bringt.
- Lead Agent** 'Der erste Mitarbeiter in der ACD-Gruppe.
- Least Cost Routing** Automatische Anrufweiterleitung über die ACD-Anlage unter Berücksichtigung der verschiedenen Kosten für einen Anruf je nach Uhrzeit und Standort. Bei Call Centern mit verschiedenen Standorten kann die ACD-Anlage beispielsweise so programmiert werden, dass sie an das am nächsten liegende Call Center weitergeleitet werden.
- Lettershop** Im Lettershop wird der Versand von Werbematerial vorbereitet und durchgeführt.
- Local Area Network (LAN)** Ein Netzwerkssystem, das verschiedene Computer und Peripherie-Einheiten über kurze Distanzen miteinander verbindet.
- Longest Available** Die ACD-Anlage stellt fest, welcher Mitarbeiter bisher am längsten auf den nächsten Anruf gewartet hat, und leitet den nächsten Anruf auf diesen Arbeitsplatz.
- Longest Call Waiting** ACD-Protokoll, das aussagt, wie lange die Wartezeiten der einzelnen Anrufer sind.
- Longest Delay Time** siehe: Längste Wartezeit
- Lost Call** Verlorene Anrufe, die den Mitarbeiter nicht erreichen, unabhängig davon ob der Kunde aufgelegt hat, ein technischer Defekt vorliegt oder der Kunde aufgrund überlaufenden Warteschlangen aus dem System fällt.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

M

- Marketing Automation** Sammelbegriff für Systeme, die das Marketing unterstützen. Vom Kampagnenmanagement über die Marketing Enzyklopädie bis hin zu speziellen Analysetools, wie z. B. dem Data-Mining.
- Marketing Enzyklopädie** Elektronisches Wissensarchiv und Informationssystem für die Unternehmensbereiche Vertrieb und Service. Beinhalten Informationen in den verschiedensten Datenformaten (Text, Audio, Video) wie: Produktinformationen, Verkaufspräsentationen, Produktbroschüren, Whitepapers, Informationen über Marketingaktivitäten, etc.
- Maximale Warteschlange** Bezeichnung für die höchste Anzahl von Anrufern, die zu einem Zeitpunkt X auf die Entgegennahme ihres Anrufes warten.
- mCRM** Mobiles CRM (Customer Relationship Management). Drahtlose (wireless) Unternehmenskommunikation im CRM Bereich, beispielsweise mit Hilfe eines Palmtops. Man verspricht sich entscheidende Vorteile in der Kundenbetreuung und -pflege, wenn auch der Vertriebs- oder Servicemitarbeiter mobil auf die relevanten Kundendaten zugreifen kann. mCRM wird als die 'nächste' Stufe des (vgl.) eCRM gesehen und bewertet.
- Meridian Mail** Produktbezeichnung von Nortel; Anrufbeantworter Funktion in der Telekommunikationsanlage zur Sprach- und Fax-Verarbeitung
- Message-on-Hold** Andere Bezeichnung für die Informationen, die die Anrufer in der Warteschleife hören. Dazu gehört in der Regel, dass der Anruf baldmöglichst beantwortet wird oder dass der Anrufer seine Kreditkarten- oder Kundennummer bereithalten soll. Messages-on-Hold können auch aus Informationen zum Unternehmen und seinen Produkten - so z. B. bestimmten Sonderangeboten - bestehen.
- Monitoring** Das Mithören oder Mitschneiden eines Gesprächs durch einen Supervisor oder Trainer, um die Qualität der Kundenkontakte zu prüfen und dauerhaft zu sichern. Man unterscheidet das "Silent Monitorin", bei denen die Mitarbeiter nicht wissen, dass ihre Gespräche mitgehört werden und das "Side-by-Side-Monitoring", bei dem der Supervisor neben dem Mitarbeiter sitzt und über ein zweites Headset dem Gespräch folgen kann. Darüberhinaus können Gespräche aufgezeichnet und zu einem späteren Zeitpunkt - auch gemeinsam mit dem Mitarbeiter - angehört werden. Das Mitschneiden eines Gesprächs ist zu Schulungszwecken nur dann erlaubt, wenn der Call Center Mitarbeiter vorab informiert wurde.
- Month-per-Year-Auswertung** Diese Auswertungen beziffern das durchschnittliche Anrufvolumen in den zwölf Monaten eines Jahres, geben einen Überblick über die zeitliche Verteilung des Anrufaufkommens - vor allem der Peaks - und helfen bei der Personalbedarfsplanung.
- Multilingual Agents** Teleservice-Mitarbeiter, die mehr als eine Sprache fließend sprechen.
- Multimedia** Multimedia kombiniert unterschiedliche Formen der Kommunikation in der Information.
- Mystery Calls** Systematisch durchgeführte Testanrufe, welche von den Agents nicht als solche bemerkt werden. Instrument zur (vgl.) Qualitätskontrolle.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

N

- Nachbearbeitung** Bezeichnet die Arbeit eines Call Center-Mitarbeiters unmittelbar nach dem Gespräch. Dazu gehören beispielsweise das Weiterleiten oder Bearbeiten von Bestellung oder Reklamationen oder die Initiierung des Versands bestimmter Unterlagen. Die Nachbearbeitung wird in der Call Center-Fachsprache häufig auch als After-Call Work oder Wrap-Up bezeichnet.
- Nachbearbeitungszeit** Zeitspanne, die für die Nachbearbeitung eines Anrufes benötigt wird und in der der Call Center-Mitarbeiter keine eingehenden Gespräche entgegennehmen kann.
- Nettokontakte** Ein im Sinne der Aufgabenstellung mit der definierten Zielperson geführtes Gespräch, unabhängig vom Ausgang des Gesprächs. Zur Erzielung eines Nettokontaktes sind i.d.R. sowohl Fehlversuche als auch Bruttokontakte erforderlich.
- Network Controlle Center** Wenn mehrere Call Center als Netzwerk zusammengeschlossen sind, sind hier die aktuellen Arbeitszustände der eingebundenen Call Center zu erkennen. Dadurch können beispielsweise Telfongespräche sehr schnell von einem überlasteten in ein weniger belastetes Call Center weitergeleitet werden.
- Next Available Agent** Die ACD-Anlage schickt den eingehenden Anruf an den Mitarbeiter, der als nächster verfügbar ist. Wenn keine Warteschlange besteht, wird der Anruf an den Mitarbeiter geschickt, der am längsten wartet.
- Noise Cancelling Headset** Sprechgeräte, die Hintergrundgeräusche reduzieren.
- Non-ACD-In-Calls** Eingehende Anrufe werden "an der ACD vorbei" direkt an einen bestimmten Mitarbeiter geleitet. Beispielsweise für direkte Kundenanrufe für einen bestimmten Mitarbeiter in einer Call Center Gruppe.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

O

Occupancy Auslastung. Darunter versteht man das Verhältnis zwischen Telefonzeit des Mitarbeiters und Wartezeit für eingehende Anrufe. Für eine 30-Minuten-Betrachtung gilt folgende Formel: Anzahl Anrufe mal durchschnittliche Bearbeitungszeit in Sekunden dividiert durch Anzahl der Mitarbeiter mal 1800 Sekunden.

Off the shelf Software oder Hardware, die sofort so eingesetzt werden kann, wie sie auf dem Markt verfügbar ist.

Offered Calls Anrufbemühungen, die ein Anrufer unternimmt, um das Call Center zu erreichen. Dabei gibt es drei Möglichkeiten.

A: Anrufer erhalten ein Besetztzeichen

B: Anrufer erhalten ein Freizeichen, legen aber auf, bevor sie mit dem Mitarbeiter verbunden sind

C: Anrufer sprechen mit dem Mitarbeiter

Off-Peak-Hours Die Stunden mit dem geringsten Anrufaufkommen (vgl Peak)

OLAP Online Analytical Processing Systeme fassen unternehmensweite Datenbanken in multidimensionalen Datentabellen zusammen und ermöglichen somit eine dynamische Datenanalyse aus beliebigen Perspektiven.

One-to-One Marketing Marketing, das sich an den individuellen Bedürfnissen des einzelnen Kunden ausrichtet.

Open Ticket Ein Anruf oder Vorgang, zum Beispiel E-Mail oder Fax, der noch nicht abgeschlossen ist, weil beispielsweise noch Rückfragen zu tätigen sind.

Operatives CRM Umfasst alle Anwendungen des Front Office Bereichs.

Operator Im deutschen Call Center-Markt oft verwendetes Synonym für Call Center-Mitarbeiter bzw. Agents. Im eigentlichen Sinne sind Operatoren jedoch die Mitarbeiter eines Netzbetreibers, die Anrufe weitervermitteln oder Auskunft über Telefonnummern geben.

Opportunity Management System, das Verkaufschancen verwaltet, bewertet, überwacht, priorisiert und ihre Bearbeitung unterstützt. Jeder Verkaufskontakt wird erfasst, so dass jederzeit der Verkaufsstatus abgerufen werden kann.

Order Tracking Ermöglicht aktuelle Statusabfragen von der Auftragsstellung bis hin zum Versandtermin.

outbound Durchführen aktiver Kundenanrufe aus einem Call Center heraus, z. B. Terminvereinbarungen, Telefonmarketing. Mit Outbound-Lösungen können Mitarbeiter im Call Center automatisch eine Telefonverbindung zu ausgewählten Kunden aufbauen lassen. Manche Systeme überspringen dabei selbstständig besetzte Leitungen oder Anschlüsse mit Anrufbeantworter. Das ermöglicht besonders bei Umfragen oder Direktmarketing-Aktionen eine effiziente Kontaktaufnahme.

Outbound Call Center Call Center, die im Gegensatz zu Inbound Call Centern in erster Linie aktive Anrufe tätigen. Outbound Call Center werden vor allem im aktiven Telefonmarketing für den Verkauf von Produkten und /oder Dienstleistungen oder zu Marktforschungszwecken genutzt.

Outbound Calls Ausgehende, aktive Anrufe.

Outsourcing Vergabe bestimmter Serviceleistungen an einen externen, spezialisierten Dienstleister.

Overflow Anrufe, die von einem Call Center in ein anderes oder von einer Gruppe zu einer anderen umgeleitet werden. Dies könnte wegen Überlastung des Call Centers geschehen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

P

Pausenparameter Im Englischen "Break Parameters" genannt. Einbeziehung von Pausenzeiten der Mitarbeiter in die Personaleinsatzpläne eines Call Centers.

PC Der Personal Computer ist ein Rechner, der ausschließlich einem Benutzer vorbehalten ist. Oft ist ein Rechner mit Intel-Prozessor und dem Betriebssystem Microsoft-Windows gemeint, der sog. "Wintel-PC".

Peak Englische Bezeichnung für Spitzen bzw. Spitzenwerte. In In einem Call Center wird das maximale Anrufaufkommen innerhalb eines bestimmten Zeitintervalls Peak genannt.

Peak Load siehe: Spitzenauslastung

Peaked Call Arrival Ein Anrufaufkommen, das sich vom normalen, geplanten Aufkommen unterscheidet. Bei guter Vorplanung handelt es sich dabei normalerweise nur um einen kurzen Zeitraum.

Percent Allocation Ein Prinzip, das für das Routing bei Call Centern mit verschiedenen Standorten angewendet wird und bei der die Anrufe von der ACD-Anlage in einem vorab vorgegebenen Verteilungsschlüssel prozentual an die einzelnen Standorte verteilt werden.

Personaleinsatzplanung Funktion im Call Center mit der Aufgabe der:

(PEP) - Planung und Steuerung der Call Center Kapazitäten

- der Planung der Gesamtkapazität bzw. des Personalbedarfes

- Tagesverteilung des Personalkörpers und Zusammenfassung zu Diensten bzw. Schichtplänen.

Post Call Processing Die Arbeit, die nach dem Beenden des Gesprächs auftritt. (vgl. after call work)

Power Dialer Power Dialer sind Software Lösungen, die einem einzelnen Agenten das Abtelefonieren von Kontaktlisten/Datenbanken ermöglichen. Der Anrufaufbau erfolgt automatisch ohne Aktivierung durch den Agenten. Dieser erhält vom System nur erfolgreich aufgebaute Gespräche zugewiesen. Im Gegensatz zum predictive dialer wird beim power dialer aber kein Algorithmus genutzt, der die künftig erforderlichen erfolgreichen Verbindungen hochrechnet.

Predictive Dialing Ausgehende Anrufe werden durch das System durchgeführt. Das System erkennt Besetztzeichen.

Predictive Dialer Predictive Dialer sind Software-Lösungen, die unter Berücksichtigung von unterschiedlichen Parametern (u.a. Zeit des Gesprächsaufbaues, Erreichbarkeitsquote, Dauer des Gesprächs, Anzahl der verfügbaren Agenten) Gespräche automatisch aufbauen. Dabei wählen die predictive dialer so viel Datensätze an, wie unter Berücksichtigung obiger Parameter zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigt werden.

Preview Dialer automatisiert den Wahlvorgang durch eine Software-Lösung. Dem Agenten wird der anzurufende Gesprächspartner als Datensatz auf dem Bildschirm angezeigt. Durch Aktivierung löst der Agent den Wahlvorgang aus, d. h. der Agent entscheidet über den Anruf.

Private Branch Exchange (PBX) Gemeint sind "normale" Telefonanlagen, wie wir sie heute in Unternehmen vorfinden.

Private Network Damit sind beispielsweise firmeneigene Netze gemeint.

Produktkonfigurator Expertensystem, welches das Wissen der Konstrukteure enthält. Im Verkaufsgespräch und zunehmend auch im Internet kann damit eine kundenindividuelle Produktvariante unter der Beachtung der technischen Realisierbarkeit ausgewählt und sofort ein Angebot erstellt werden.

Profit Center Der Traum jedes Unternehmens: Das Call Center ist ein Profitcenter und kein Costcenter.

Public Switched Network Das Telefonnetz, das Haus zu Haus oder Firma zu Firma verbindet.

PVP Prozess Verbesserungsprozess

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

Q

- Quantitative Forecast** Daten aus der Vergangenheit, zum Beispiel Zeitserien (z. B. Weihnachtsfeiertagsanalytik o. ä.) von eingehenden Anrufen, werden für die zukünftige Planung genutzt.
- Queue (Warteschleife)** Englische Bezeichnung für "Warteschleife", eine Reihe von Anrufen, die noch entgegengenommen werden müssen. Häufig wird auch der Begriff "Hold Queue" verwendet. Die Kunst besteht darin, mit einer interessanten, originellen Warteschlange den Anrufer so lange in der Leitung zu halten, bis der nächste Mitarbeiter zur Entgegennahme des Anrufes bereit ist.
- Queue Display (Anzeigetafel)** Zeigt beispielsweise, wie viele Anrufer in der Warteschlange warten.
- Queueing** Das sogenannte Queueing ist neben dem Routing eine der zentralen Aufgaben der ACD-Anlage. Diese Funktion sorgt dafür, dass alle eingehenden Calls als "Warteschleife" registriert und nach festgelegten Prioritäten behandelt werden, bis sie an einen Agent oder eine Gruppe zur persönlichen Entgegennahme weitergeleitet werden. So können beispielsweise besonders umsatzstarke Kunden mit Vorrang bedient werden. Der Queueing-Mechanismus sorgt außerdem dafür, dass eingegangene Faxe oder E-Mails innerhalb der festgelegten Servicezeiten bearbeitet werden.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

R

- Random Call Arrival** Gemeint ist der geplante Spielraum, in dem sich die Anzahl eingehender Anrufe bewegt.
- Real-Time Data** Im Deutschen "Echtzeitinformationen" genannt. Ein bestimmter Modus, der bei einer ACD-Anlage die aktuellen Parameter eines Call Centers oder einer Gruppe wie Anrufer in der Warteschleife, Anzahl derzeit geführter Gespräche, Anzahl der freien Agents angibt und dem Supervisor Aufschluss über die derzeitige Auslastung und den Service-Level gibt.
- Real Time Display** Echtzeit Anzeige am TV Leiter- oder Teamleiter (Supervisor)-Platz der die aktuellen Agenten Zustände in seiner Gruppe wiedergibt, z. B. Warten, Nachbearbeitung
- Real-Time Management** Veränderungen in den Arbeitsprozessen, zum Beispiel Erhöhung oder Verringerung des Personals, werden auf Basis der Echtzeitinformation sofort durchgeführt.
- Received Call** Damit sind alle eingegangenen und vom System erfassten Anrufe gemeint. Erfasst werden aufgelegte Anrufe und Anrufe, die vom Mitarbeiter entgegengenommen werden.
- Recorded Announcement Route (RAN)** Bandansage
- Reengineering** Ein Begriff, den der Berater Michael Hammer geprägt hat. Vorhandene Prozesse werden noch einmal, beispielsweise auf Effizienz und Effektivität, geprüft und ggfs. optimiert. Zur Zeit sind viele Call Center der ersten Stunde dabei Reengineering-Prozesse durchzuführen.
- report** englisch für „berichten“, „melden“
- Reporting** Meint die Analyse aussagekräftiger und schlüssiger Kennzahlen aus Kundenbefragungen (wahrgenommene Servicequalität), der Technik (ACD Daten) und dem Personalbereich (ERP), deren Interpretation und letztlich die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen aus den ermittelten und analysierten Kennzahlen. Reporting stellt eine der tragenden Säulen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) dar.
- Response Time (Antwortzeit)** Die Zeit, die ein Call Center benötigt, um eingehende Kunden-Transaktionen (Anrufe, Faxe, E-Mails), die nicht direkt beim ersten Kontakt vollständig bedient werden können, gänzlich abzuarbeiten.
- Rostered Staff Factor (RSF)** Damit ist der kalkulatorische Faktor gemeint, mehr Personal einzuplanen, als tatsächlich benötigt wird. Berücksichtigt werden Fehlzeiten aller Art, wie Training, Besprechungen, Urlaub, Pausen.
- Routing** Routing (oder auch Call Flow) bezeichnet die Weiterleitung von Calls nach vorher festgelegten Kriterien (z.B. nach Region oder gewählter Nummer). In modernen Call Centern übernehmen ACD-Anlagen das Routing zwischen verschiedenen Standorten, ohne dass der Kunde etwas davon merkt. So können die Kunden auch in Spitzenzeiten schnell und effektiv betreut werden. (vgl. Intelligent Call Processing (ICP)= Funktion der ACD Anlage, Anrufe auf Basis verschiedener Kriterien an bestimmte Gruppen weiterzu/routen)
- Routingarten:
1. Alternative Routing: Anrufe werden alternativ an einen anderen Agent geleitet, wenn das eigentlich für den Anruf zuständige Team durch Anrufe bereits ausgelastet ist.
 2. Application-based-Routing: Weiterleitung von Anrufen über die ACD Anlage, je nach dem Anrufgrund, bzw. der Anwendung (application). Bsp.: Kundenservice, Bestellung, Hotline
 3. Calendar Routing: Weiterleitung von Anrufen an verschiedene Call Center Standorte oder Mitarbeitergruppen, je nach Wochentagen oder Uhrzeiten.
 4. Call by Call Routing: Weiterleitung eingehender Anrufe je nach Anruferherkunft, Anrufgrund etc. an den gewünschten und definierten Arbeitsplatz.
 5. Conditional Routing: Eingehende Anrufe werden nach vorab festgelegten Bedingungen (conditions) an die entsprechenden Agents weitergeleitet.
 6. Least-Cost-Routing: Automatische Anrufweiterleitung über die ACD Anlage unter Berücksichtigung der verschiedenen Kosten für einen Anruf je nach Uhrzeit und Standort. Eine Weiterleitung erfolgt so z. B. an das nächstgelegene Call Center.
 7. Skill based Routing: Eingehende Anrufe werden durch die Funktion der ACD Anlage an die durch ihr jeweiliges Know-How (Sprachkenntnisse, Spezialisierung, ...) definierten Agents geleitet.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

S

- Scheduling** siehe: Zeitplanung
- Schnittstelle** Ein Gerät, Anschluss oder Programm, das zwischen verschiedenen Funktionsgruppen vermittelt oder verbindet.
- Screen Monitoring** Ein System, das es dem Supervisor erlaubt, die Aktivitäten der Mitarbeiter auf einem Computerbildschirm zu verfolgen.
- Screen Pop** Vor oder bei der Annahme des Anrufes erscheinen die benötigten Daten und Informationen über den Anrufer auf dem Bildschirm des Mitarbeiters.
- Screen Refresh** Die Zeit, in der Echtzeitinformationen im Bildschirm erneuert werden, beispielsweise alle fünf oder fünfzehn Sekunden.
- Script** siehe: Gesprächsleitfaden
- Seated Agents** Mitarbeiter, die sich am Arbeitsplatz befinden. Die Mitarbeiter können dabei zur Entgegennahme von Anrufen bereit sein oder mit Nacharbeiten beschäftigt sein.
- Second-Level** siehe auch: Back-Office.
- Server** Server realisieren funktionale und infrastrukturelle Netzwerkdienste in der EDV. Sie bieten nicht nur dem/den Klienten bzw. Nutzer Funktionen an, sondern ermöglichen auch die Netzadministration. Server sind üblicherweise gut bis sehr gut ausgestattete Rechner, auf denen ein Betriebssystem die gemeinsame und geordnete Benutzung von Betriebsmitteln koordiniert.
- Service** Dienst; Dienstleistung
- Service Bureau** Dienstleister, der Call Center-Aufgaben im Outsourcing übernimmt.
- Service Level Agreement** Service = hier: Dienstleistung; level = hier: Größe, Niveau; agreement = hier: Vereinbarung, Abmachung
Ein Service Level Agreement bezeichnet eine verbindlich vereinbarte Leistung, die ein Unternehmen seinen Kunden in einer festgelegten Zeit zur Verfügung stellt.
- Service-Grad** Im Englischen als »Grade of Service« (GOS) bezeichnet. Der Service-Grad eines Call Centers gibt die Wahrscheinlichkeit an, mit der der Anrufer bei starker Auslastung des Call Centers ein Besetztzeichen hört. Der Service-Grad wird als Dezimalzahl ausgedrückt. Ein Service-Grad von $p = 0,01$ beispielsweise indiziert, dass ein Prozent der Anrufer auf ein Besetztzeichen trifft.
- Service-Level** Bezeichnung für den Parameter, der die persönliche Erreichbarkeit eines Call Centers misst. Der Service-Level setzt sich aus zwei Faktoren zusammen:
1: dem prozentualen Anteil von Anrufern, die einen Call Center Mitarbeiter persönlich erreichen, und
2: einem Zeitintervall - normalerweise in Sekunden gemessen - in dem diese Anrufe persönlich entgegen genommen werden.
(So impliziert ein Service-Level 90/20, dass 90 Prozent der eingehenden Anrufe innerhalb von höchstens 20 Sekunden entgegen genommen werden).
- Skill Based Routing** Funktion einer ACD-Anlage, bei der die eingehenden Anrufe an bestimmte Agents bzw. Mitarbeitergruppen basierend auf dem jeweiligen Know-how (Sprachkenntnisse, Spezialisierung auf bestimmte Themen) der Mitarbeiter verteilt werden.
- Skillset** In der ACD definierte Know-How Gruppe von einem und/oder mehreren Agenten.
- Speech-Recognition** Die Fähigkeit des Systems, gesprochene Worte und/oder Sätze zu erkennen und zu deuten. Wird in aller Regel relevant bei der Benutzerführung und Klassifikation mit einer (siehe auch) IVR Anlage. (vgl. Spracherkennung)
- Spitzenauslastung** Im Englischen als »Peak Load« bezeichnet. Die Zeitspanne mit dem höchsten Anrufrufvolumen. Wird meist als eine bestimmte Stunde im Tages-, Wochen- oder Jahresverlauf angegeben.
- Sprachenergie-Erkennung** Befehle werden erteilt, indem der Anrufer die Stimme erhebt - der Computer kann nicht die Bedeutung verschiedener Worte unterscheiden, lediglich, ob ein Geräusch produziert oder geschwiegen wird.
- Spracherkennung** Steht für die Dechiffrierung gesprochener Buchstaben und Worte durch ein Computersystem. Sie ermöglicht einen Dialog zwischen Anrufer und dem Computersystem und wird neben der Eingabe über die Tastatur im Interactive Voice Respons eingesetzt. Die Spracherkennung wird auch mehr und mehr bei Handys und Autotelefonen verwendet, denen man die zu wählende Nummer oder einen bestimmten Zahlencode sprachlich angibt.
- Spracherkennung (sprecherabhängige)** Der Anrufer trainiert den Computer auf bestimmte Worte, die dieser daraufhin - jedoch nur personenbezogen - immer wieder erkennen kann.
- Spracherkennung (sprecherunabhängige)** Der Computer erkennt einzelne Befehle oder Worte mit hoher Wahrscheinlichkeit auch personenunabhängig.
- Sprechzeit** Im Englischen "Talk Time" genannt. Umfasst die Zeit, die die Call Center-Mitarbeiter im Gespräch mit Interessenten oder Kunden verbringen. Im aktiven Telefonmarketing beträgt die durchschnittliche Sprechzeit 20 Minuten pro Stunde.
- Standard Service-Level** Der in der Fachliteratur häufig verwendete Begriff "Standard Service-Level" bezeichnet einen Service-Level von 80/20, d.h. 80 Prozent der Anrufe werden in einem Zeitraum von maximal 20 Sekunden entgegengenommen. Der Standard Service-Level kann nur ein Richtwert sein, denn der Grad der Erreichbarkeit, den ein Call Center seinen Kunden bietet, hängt in erster Linie vom Aufgabenschwerpunkt des Call Centers ab. Bei einer Notfall-Hotline muss der Service-Level darüber liegen, während bei reinen Informationsabrufen auch ein niedrigerer Service-Level akzeptiert wird.
- Supervisor** Bezeichnung für den Vorgesetzten einer Gruppe von Mitarbeitern (Agent Group) innerhalb eines Call Centers.
- Supervisor Monitor** Bildschirm am Arbeitsplatz des Supervisors mit speziellem Zugriff auf Statistiken und Echtzeitinformationen.
- Swinging Agent** Call Center-Mitarbeiter, der je nach Bedarf Anrufe entgegennimmt oder Outbound Calls tätigt. Hat den Vorteil, dass Peaks dadurch leichter ausgeglichen werden können, indem Outbound-Mitarbeiter zeitweise im Inbound-Bereich eingesetzt werden oder Inbound-Mitarbeiter aktive Telefonaktion unterstützen. Trotz dieser Vorteile ist der Einsatz von Swinging Agents umstritten, da Inbound- und Outbound-Mitarbeiter normalerweise unterschiedliche kommunikative Fähigkeiten besitzen und an Inbound und Outbound Calls unterschiedliche Anforderungen gestellt werden. Swinging Agents werden in der Call Center-Fachsprache auch als "Universal Agents" bezeichnet.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

Symposium Produktbezeichnung der Firma Nortel.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

T

Talk Time siehe: Sprechzeit. Die effektive Telefonzeit des Mitarbeiters zwischen Begrüßung und Verabschiedung des Kunden.

Telecommuting Moderne Telekommunikationsnetze, die auch von zu Hause oder einem anderen externen Platz aus den Zugriff auf das Intranet eines Unternehmens erlauben (technische Infrastruktur zur Telearbeit).

Telekommunikationsanlage Kernbaustein der Call Center Technik und andere Bezeichnung für Nebenstellen-Anlage. Im wesentlichen sind TK-Anlagen Telefonanlagen mit mehreren Nebenstellen, die die Weiterleitung von Sprachinformationen und Daten für die unternehmensinterne und externe Kommunikation per Telefon gewährleisten. Es handelt sich in aller Regel um einen Server mit einer integrierten Schnittstelle für das öffentliche Netz. Die an diesem Server angeschlossenen Sprechgeräte sind oft mit einer einfachen Benutzeroberfläche ausgestattet. (Siehe auch ACD-Anlage)

Telemarketing Aktivitäten, um Produkte oder Service über das Telefon zu verkaufen. Man verwendet den Begriff Telemarketing hauptsächlich für Outbound-Gespräche. Die ausgehenden Gespräche werden unterschieden nach der Zielgruppe in business-to-business und business-to-customer. Outbound-Telemarketing ist nur in einem rechtlich beschränkten Rahmen zulässig, so sind beispielsweise Cold Calls im Privatbereich nicht zulässig.

Telephone Applications Programming Interface (TAPI) CTI-Protokoll, das von Microsoft und Intel entwickelt wurde.

Telephone Services Application Programming Interface (TSAPI) CTI-Protokoll, das von Novell und AT+T entwickelt wurde.

Teleworker siehe: Home Agent

Threshold Im ACD-System definierter Schwellenwert eines Servicelevels

TK-Anlage Siehe Telekommunikationsanlage

Toll-Free-Service (Gebührenfreier Service) Englischer Ausdruck für eine gebührenfreie Rufnummer. Wurde zuerst von AT+T in den USA angeboten. Der Anruf bei einer Kunden- oder Servicenummer ist für den Kunden kostenfrei.

Top Down Funktion einer ACD-Anlage, bei der die eingehenden Anrufe nach einer Liste von Call Center-Mitarbeitern von oben nach unten verteilt werden, bis das System auf einen freien Agent trifft.

Touch-Tone Von der amerikanischen Telefongesellschaft AT&T eingeführter, gebräuchlicher Ausdruck für das Dual-Tone Multifrequency bzw. Mehrfrequenz-Wählverfahren, bei der Ziffernfolge über die Tastatur des Telefons eingegeben werden können und diese Ziffern im Mehrfrequenzton übertragen werden. Die Kunden können auf diese Weise im Interactive Voice Respons zwischen verschiedenen Optionen wählen ("Für Informationen zu Abflugzeiten drücken Sie die 1...") oder vorab ihre Kunden- oder Kreditkartennummer eingeben.

Traffic Dieser englische Begriff wird in der Call Center-Fachsprache häufig als Synonym für das Anrufaufkommen verwendet.

Traffic Intensity Die Traffic Intensity - ins Deutsche mit "Verkehrintensität" übersetzt - bezeichnet die durchschnittliche Belegung einer Leitung innerhalb eines bestimmten Zeitraums und stellt die Zeit, in der die Leitung belegt ist, ins Verhältnis zum Zeitraum, in dem die Leitung frei ist.

Trunk Englischer Begriff für Telefonleitung.

Trunk Load Bezeichnung für die Belegung der verschiedenen Telefonleitungen eines Call Centers. Sie umfasst die Zeit von der Entgegennahme durch die ACD-Anlage inklusive der Warteschleife bis zum Ende des Gesprächs.

Telefonverkaufsberater (TVB) auch (vgl.) Call Center Agent oder Kundenbetreuer. Mitarbeiter/in eines Call Centers, der für die Entgegennahme ankommender Kundenanrufe (inbound) oder das Führen von Kundenanrufen (outbound) verantwortlich ist z. B. zur Kundenbetreuung, Beantwortung von Fragen, Verkauf, Bestellannahme, Terminvereinbarung, Versand von Informationsmaterial, Reklamationen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

U

Überlauf-Funktion Im Englischen "Overflow" genannt. Bezeichnet das Anrufvolumen, das die Kapazität eines Call Centers oder einer bestimmten Gruppe übersteigt. Die Anrufe können an die Warteschleife, an andere Mitarbeiter, andere Gruppen oder Standorte oder auch an eine Externe Telefonmarketingagentur weitergeleitet werden, die in Spitzenzeiten das Call Center unterstützt.

Überlauf-Gruppe Im Englischen als "Overflow Group" bezeichnet. Eine alternative Gruppe von Agents, die Anrufe bei vollständiger Auslastung des normalerweise für diesen Anruf zuständigen Teams beantwortet.

Uniform Call Distributor (UCD) Einfache Form eines ACD's, ohne jedoch dessen Möglichkeiten (Statistiken, Routing usw.) zu erreichen.

Universal Agent Mitarbeiter, der aufgrund seiner Fähigkeiten vielfältig eingesetzt werden kann.

Up-Selling Einem Kunden, der bereits ein Produkt gekauft hat, wird ein teureres, höherwertiges Produkt angeboten. Dabei gibt die Up-Selling-Rate an, inwieweit man einem Kunden anstatt des bestehenden Produktes ein höherwertigeres, teureres Produkt erfolgreich anbieten konnte.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

V

VBG 1 Unfallverhütungsvorschrift. UVV 1 Allgemeine Vorschriften (vom 1. April 1977)

VBG 74 Unfallverhütungsvorschrift Leitern und Tritte (vom 1. Oktober 1992, in der Fassung vom 1. Januar 1996)

VBG 121 Unfallverhütungsvorschrift Lärm (vom 1. Oktober 1991 mit Durchführungsanweisungen vom Okt. 1991)

Verfügbar Im Englischen "Available". Ist ein Kennzeichen dafür, dass ein Call Center-Mitarbeiter bereit ist, einen Anruf entgegenzunehmen.

Virtual Call Center Ein "virtuelles" Call Center mit verschiedenen Standorten, das durch seine Organisation (Routing von Anrufen, Gewährleistung des Service-Levels, Statistiken) wie ein einziges Call Center funktioniert.

Visible Queue Der Anrufer wird in einer Warteschlange darüber informiert, wie lange seine Wartezeit ist.

Voice Processing Synonym für alle Arten der Sprachverarbeitung (Voice Mail, Anrufbeantwortung usw.).

Voice Response Unit Ein meist interaktives System, das mit dem Anrufer über Spracheingabe oder Eingabe von Tonsignalen über die Telefontastatur kommuniziert. Wird genutzt für Auskunftssystem (Fahrpläne, Kontostände usw.) und ähnliche Aufgaben.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

W

Wiederwahlquote Wesentlicher Faktor in der Ermittlung des zu erwartenden Anrufrolumens. Hat ein Kunde oder Interessent das Call Center im ersten Versuch nicht erreicht und erhielt ein Besetzzeichen oder gelangte in die Warteschleife, so werden die folgenden Anrufe als Wiederwahlquote gewertet.

Wallboard Sichtbar angebrachtes Display, welches Informationen über die Auslastung des Call Centers anzeigt. Siehe auch: Digital Wall Board

Warteschleife Auch "Warteschlange" genannt. Bezeichnet den Zustand, in dem der Kunde auf die persönliche Entgegennahme seines Anrufes durch einen Mitarbeiter im Call Center wartet und bis zu diesem Zeitpunkt durch Ansagen und Musikeinspielungen informiert und unterhalten wird. Das Kernproblem einer Warteschlange in einem Call Center ist, dass sie "unsichtbar" ist und der Anrufer im Gegensatz zum Bankschalter nicht weiß, wieviele Kunden noch vor ihm an der Reihe sind. Moderne ACD-Anlagen können den Kunden individuell darüber informieren, wie lange er noch warten muss oder ob es vorteilhafter wäre, zu einem späteren Zeitpunkt erneut anzurufen. Die Zeit, die der Anrufer in der Warteschleife verbringen muß, kann von Unternehmen auch dafür verwendet werden, aktuelle Produktinformationen weiterzugeben oder bei technischen Hotlines die Antworten auf die häufigsten technischen Probleme anzugeben, so dass einige Anrufer bereits im Vorfeld die gewünschte Information erhalten.

Wartezeit-Statistik Ein statistischer Wert, der angibt, wie lange die Anrufer im Durchschnitt bereit sind, auf die persönliche Entgegennahme ihres Anrufes zu warten, ohne vorher aufzulegen.

Workflow Der Workflow im Call Center beschreibt, auf welchem Weg Anrufe oder Kontakte bearbeitet werden. Er legt beispielsweise fest, dass ein Kunde zunächst begrüßt wird, als nächstes per Spracherkennungssystem (IVR) angeben kann, wofür er sich interessiert, um dann mit dem entsprechenden Agent verbunden zu werden. Im Workflow festzulegen ist ebenso, ob Anrufer in Spitzenzeiten an zusätzliche Mitarbeiter weitergeleitet oder Anrufer aus Bayern bevorzugt mit dem Standort München verbunden werden.

Wrap-Up siehe: Nachbearbeitung

Wrap-up Code Codes, die der datenmäßigen Erfassung von Anrufen dienen.

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

X

XML Siehe: eXtensible Markup Language

XMLDTD Siehe: eXtensible Markup Language Document Type Definition
(Formatierungsvorlage für XML-Daten)

XSL Siehe: eXtensible Style Language

XSLT Siehe: eXtensible Style Language for Transformation

Call Center Glossar

Fachbegriff Bedeutung des Fachbegriffes

Z

Zeitplanung Im Englischen "Scheduling" genannt. Bezeichnung für die Erstellung von Schichtplänen für die Call Center-Mitarbeiter unter Berücksichtigung von Pausenzeiten, Urlaub und Trainingseinheiten.

ZH 1/190 Regeln für Sicherheit und Gesundheitsschutz an Arbeitsplätzen mit künstlicher Beleuchtung und für Sicherheitsleitsysteme (Oktober 1996)

ZH 1/535 Sicherheitsregeln für Büroarbeitsplätze (Januar 1976)

ZH 1/618 Sicherheitsregeln für Bildschirm-Arbeitsplätze im Bürobereich (Oktober 1980)

Zip Tone Peep-Ton der Telefonanlage.

**Einige Begriffe sind herstellerspezifisch.*