

Anfragen an die Experten sind auch über E-Mail, Fax und Brief möglich

# Virtuelles Callcenter bündelt Know-how

**Virtuelle Callcenter sind gegenüber stationären Info- und Support-Einrichtungen im Vorteil: Ihre Verfügbarkeit ist höher, die Kosten liegen niedriger. Auch verspricht der überregionale Zugriff auf Fachleute mehr Know-how als ein rein lokales Einzugsgebiet.**

Callcenter müssen nicht notwendigerweise lokal eingerichtet werden. Auch Experten, die über das ganze Land verstreut sind, können ihr Fachwissen in einem virtuellen Callcenter bündeln.

Eine Datenbank in Kombination mit einer Telefonanlage (PBX) routet die Anrufer zu den jeweiligen Fachleuten. In der Datenbank sind die nötigen Informationen über die Experten hinterlegt. Je nach Projekt werden diese als Gruppe zusammengefasst. Ein Abfragealgorithmus liefert die Informationen aus zurückliegenden Projekten, die für die Planung neuer Callcenter-Dienste notwendig sind. Aber auch andere Steuerungsmechanismen, wie Forecast- und Eventplanung können vorgenommen werden

Grundlage für ein Projekt ist das entsprechende Service Level Agreement, das die Eckdaten wie Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Gesprächszeit und Auslas-

tungslevel des Experten enthält. Diese Infos bestimmen den Schichtplan. Den einzelnen Experten wird online mitgeteilt, wann ihr Einsatz gefragt ist. Die Rückantworten fließen wiederum in den Schichtplan ein. Anbieter Wirecard plant die Projekte regelmäßig mit einem Überhang von 20 bis 30 Prozent, um auch Anforderungsspitzen abdecken zu können.

## ***Reserve sichert Verfügbarkeit***

Kurz vor Schichtbeginn müssen sich die Experten telefonisch authentifizieren. Sie stehen dann den Anrufern im virtuellen Callcenter als Gesprächspartner für spezifische Support-Anfragen automatisch zur Verfügung: Anfragen, die etwa mit einer bestimmten Software in Zusammenhang stehen, werden über eine definierte Telefonnummer an die dafür zuständige Gruppe gerichtet. Die PBX erkennt, wann die Experten gerade einen Anrufer beraten oder verfügbar sind. Sollten alle laut Schichtplan erreichbaren Fachleute beschäftigt sein, so kommt die Fireman-Funktion zum Einsatz, das heißt: Das System wendet sich automatisch an die einkalkulierte Überkapazität. Diese besteht

aus Mitarbeitern, die sich außerhalb des Schichtplans Stand-by schalten lassen können. Das sichert zwar eine sehr hohe Verfügbarkeit, die zwar höher liegt als die eines stationären Callcenters, das über eine solche Flexibilität nicht verfügt. Eine hundertprozentige Versicherung ist jedoch auch dies nicht: Bei einer unvorhergesehenen Ruflast – etwa wenn ein Kunde ein Mailing an die Softwarenutzer schickt, über das er das virtuelle Callcenter nicht informiert hat – stößt der Anrufer auf das Besetztzeichen.

Wirecard betreibt eine solche virtuelle Callcenter-Lösung etwa für Map & Guide, einen Anbieter von Software für Routenplanung. Grundsätzlich können sich die Kunden entscheiden, ob sie ihren Anwendern kostenlosen Produktsupport über eine 0800-Telefonnummer oder eine kostenpflichtige Helpline über eine 0900-Telefonnummer für grundsätzlich hoch spezialisierte Fragen anbieten. Support kann aber auch über diesen Kommunikationsweg hinausgehen und E-Mail-Anfragen, Foren und die Pflege von Wissensdatenbanken beinhalten.

*Christian von Hammel-Bonten,  
Vice President Product  
Management, Wirecard/Iht*