

# StadtKurier zum Sonntag |

Erscheinungstag: 19.11.2008

Auflage: 119.655 Exemplare

Typ: Wochenzeitung

Erscheinungsorte: Neuss, Kaarst, Grevenbroich

Bundesland: Nordrhein-Westfalen



## IT Aktuell – Die neuesten Trends im Extra-Tipp

### Immer kürzere Wartezeiten

Sie sind derzeit in den Schlagzeilen: Callcenter. So nützlich sie für die Unternehmen häufig sind, so nervig können sie für Verbraucher und Firmenkunden sein. Besonders dann, wenn man anruft und anruft und anruft - und keiner rangeht. Damit könnte jetzt Schluss sein: eine neue Software rechnet aus, wie lange durchschnittlich ein Anrufer in der Warteschleife bleibt, ehe er genervt auflegt. Die Prognose sagt dem Callcenter-Betreiber über eine Kosten-Nutzen-

Darstellung, wie viele Mitarbeiter er zu welcher Uhrzeit beschäftigen muss, damit möglichst viele Anrufer drableiben und vom Callcenter-Agent rasch bedient werden. Die verbraucherfreundliche Software heißt AnswerWIN und wird von [www.CClo-gic.de](http://www.CClo-gic.de) weltweit vertrieben.