

Simone Fojut

Call Center Lexikon

Simone Fojut

Call Center Lexikon

Die wichtigsten Fachbegriffe
der Branche verständlich erklärt



Bibliografische Information Der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

Wir bedanken uns bei der buw Unternehmensgruppe,
dem Sponsor dieser Publikation.

1. Auflage 2008

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2008

Lektorat: Barbara Möller

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.

www.gabler.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Nina Faber de.sign, Wiesbaden

Satz: ITS Text und Satz Anne Fuchs, Bamberg

Druck und buchbinderische Verarbeitung: Wilhelm & Adam, Heusenstamm

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Printed in Germany

ISBN 978-3-8349-0594-9

Vorwort

Ich erinnere mich noch gut an meine Anfangszeit in der Call-Center-Branche, als ich als Berufseinsteigerin 1999 auf der ersten CallCenterWorld in Berlin stand und mir Begrifflichkeiten wie ACD, CTI oder IVR um die Ohren rauschten. Damals konnte ich mich kaum des Eindrucks erwehren, die Call-Center-Welt bestehe nur aus Dreibuchstaben-Kürzeln und englischen Begrifflichkeiten. Wie gern hätte ich ein Lexikon zur Hand genommen, das mir all diese unterschiedlichen Fachbegriffe schnell und unkompliziert erläutert.



Seitdem ist die Vielfalt der Begrifflichkeiten noch weiter angewachsen, eben wie auch der Call-Center-Markt sich verändert hat und neue und vielfältigere Dienstleistungen dazu gekommen sind. Überdies kommt man heute an den unterschiedlichsten Stellen eines Unternehmens mit Call-Center-Vokabular in Berührung, vor allem da Call-Center-Leistungen aus den kundenorientierten Unternehmen nicht mehr wegzudenken sind. Das vorliegende *Call Center Lexikon* soll jedem Mitarbeiter im Call Center und Interessierten aus anderen Unternehmensbereichen dabei helfen, die Welt der Call-Center-Begrifflichkeiten besser zu verstehen und offene Fragen zu klären.

Die Arbeit an einem Lexikon ist nie ganz abgeschlossen, es kommen gerade auch in einer so lebendigen und innovativen Branche immer wieder neue Fachbegriffe hinzu. Wenn Ihnen im Laufe Ihrer Arbeit Begriffe begegnen, die hier noch nicht verzeichnet sind, schreiben Sie mir an simone.fojut@callcenterprofi.de. Ich freue mich über Anregungen oder Vorschläge für die nächste Auflage, die sicherlich nicht lange auf sich warten lassen wird. Im Internet finden Sie unter www.callcenterprofi.de – Menüpunkt „Lexikon“ – außerdem weiterführende Informationen.

Und noch ein Wort zum Schluss: Das CallCenterProfi-Team hat in den vergangenen Monaten unermüdlich Begriffe gesammelt, an Definitionen gefeilt und Wissenslücken geschlossen. Danke für Eure tolle Unterstützung!

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre

Ihre *Simone Fojut*

Geleitwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser!

Ein Service Center ist heute häufig der einzige direkte Kontaktpunkt, an dem Kunde und Unternehmen aufeinander treffen. Dass dieser wichtigen Anlaufstelle somit eine besonders große Bedeutung zukommt, ist selbstverständlich. Unabhängig davon, ob es sich um ein Inhouse- oder ein ausgelagertes Service Center handelt, eines bleibt gleich: Die Qualität des Kundenkontakts muss stimmen!



Insbesondere in den letzten drei bis fünf Jahren hat die Komplexität eines Service Centers in den Themenfeldern Personal, Technik, Organisation und Prozesse erheblich zugenommen. Um den permanent steigenden Ansprüchen der Kunden, im Spannungsfeld einer optimalen Kostensituation, gerecht zu werden und sich im schnellen Service-Center-Wandel zurechtzufinden, müssen alle Mitarbeiter eines Service Centers auf das Wissen einer professionellen Ausbildung zurückgreifen können. Neben einer Basisqualifikation ist eine hohe Motivation und permanente Lernbereitschaft der Mitarbeiter im Rahmen einer kontinuierlichen Fortbildung erforderlich. Dieses wird, insbesondere in den nächsten Jahren, ein noch entscheidenderer Schlüssel zum Erfolg werden.

Das vorliegende Lexikon ist ein unverzichtbarer Begleiter während der Einarbeitungsphase sowie ein wertvolles Nachschlagewerk für den Alltag im Service Center. Mehr als 700 Begriffe werden anschaulich und transparent erklärt und tragen so zu einem optimalen Lerntransfer bei.

Für die buw Unternehmensgruppe geht die hohe Qualifikation ihrer Mitarbeiter seit mehr als 14 Jahren sehr eng mit der Positionierung als etablierter Qualitätsführer in der Branche einher.

Daher freuen uns sehr, das Lexikon zu unterstützen, und wünschen allen Lesern eine interessante und lehrreiche Lektüre!

Herzliche Grüße

Karsten Wulf

Geschäftsführender Gesellschafter
der buw Unternehmensgruppe

abandoned

Bezeichnung für die Anrufer, die sich noch in der Warteschleife befanden und aufgelegt haben, bevor sie zu einem Agenten durchgestellt wurden.

Abandoned Call

Verloren gegangener Anruf. Ein Anruf, der vom ACD-System erfasst, aber nicht vom Mitarbeiter bearbeitet wurde, da der Anrufer aufgelegt hat, bevor er mit einem Mitarbeiter verbunden wurde.
→ *ACD-Anlage, Lost Call.*

Abrechnungsmodelle

Call-Center-Dienstleister nutzen unterschiedliche Modelle, um → *Outsourcing-Angebote* abzurechnen. Bekannt sind → *Cost per Call*, *Cost per Order* (CpO) oder *Cost per Gesprächsdauer*. Zusätzliche Kosten können Initialisierungskosten oder Projektkosten sein.
→ *Bruttokontakte, Nettokontakte.*

ACAR

→ *Average Caller Arrival Rate.*

Access Control List (ACL)

Bei mit einem → *LAN, WAN* oder *Intranet* verbundenen Computern, die verschiedene Netzwerkdienste gemeinsam nutzen, kann nur von den Terminals auf bestimmte Dienste zugegriffen werden, die auf der ACL stehen.

ACD-Anlage

→ *Automatic Call Distributor.*

ACD-Call

Durch die → *ACD-Anlage* an den Agenten durchgeleiteter Anruf.

ACD-Manager

Der ACD-Manager ist für die Wartung und Programmierung der Anlage zuständig.

ACL

→ *Access Control List.*

ACS-Anlage

→ *Automatic Call Sequencer.*

Activity Codes

Schlüssel, die von den Mitarbeitern in das System eingegeben werden können und die die jeweilige Art von geführtem Gespräch angeben (Tätigkeitsschlüssel). Die ACD ist dadurch in der Lage, Auswertungen über Bearbeitungszeit, Tageszeiten usw. für die verschiedenen Anrufarten zu erstellen. → *Wrap-up Codes.*

ACW

→ *After-Call-Work.*

AD/DA-Wandler

Konvertiert digitale Informationen zu analogen und umgekehrt.

ADA

→ *Average Delay of Abandon.*

Adherence to Schedule

Anwesenheit am Arbeitsplatz. Drückt aus, wie lange die Mitarbeiter während einer Schicht zur Gesprächsführung zur Verfügung standen (Zeit, in der Gespräche geführt wurden, und Zeit, in der Mitarbeiter auf eingehende Anrufe warten) und wann sie zur Bearbeitung von Gesprächen verfügbar waren.

Administrator

Der Verwalter eines Systems oder Netzwerks. Der Administrator hat uneingeschränkte Zugriffsrechte.

Adressqualität

Kundenadressen, die in Unternehmen gespeichert werden, sollten ständig aktualisiert werden, um ein funktionierendes → *Customer Relationship Management* umsetzen zu können. Der Erfolg von Direktmarketing-Aktionen hängt wesentlich von korrekten Adressdaten ab. Datenqualität ist demnach eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Kundenansprache. Weitere Informationen siehe www.callcenterprofi.de.

ADSL

→ *Asymmetrical Digital Subscriber Line.*

Advanced Speech Recognition (ASR)

Dabei handelt es sich um ein fortschrittlicheres System der Spracherkennung.

After-Call-Work (ACW)

Die Zeit zwischen den Anrufen, die der Agent zur Nachbereitung benötigt. → *Nachbearbeitungszeit, Wrap-up.*

After Sale / After Sales Marketing

Maßnahmen zur Kundenbindung nach dem Erwerb eines Produkts, dazu gehören die Beratung durch ein Call Center wie auch Informationen zu neuen Produkten, spezielle Angebote etc. Soll zum Wiederholungskauf anregen.

Agent

Der Agent ist der Call-Center-Mitarbeiter, der die direkte Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunden bildet. Daher vertritt er eine wichtige Position im Call Center. Ein Agent führt → *Outbound-* als auch → *Inbound-*Telefongespräche, bearbeitet eingehende E-Mails und Faxe. Agenten werden im englischsprachigen Raum auch Customer Service Representatives (CSR) oder Telephone Sales oder Service Representatives (TSR) genannt. Für Call-Center-Agenten werden zahlreiche Synonyme verwendet. Dazu gehören unter anderem Kundenberater am Telefon, Telefonberater, Call-Center-Mitarbeiter, Mitarbeiter im Telefonservice, Teleagent, Telefon-Agent, Telefonverkäufer, Telefonsachbearbeiter, Mitarbeiter im Telesales, Telefon-Kontakter, Telefon-Operator, Mitarbeiter im Telefonmarketing oder Telefon-Kundenbetreuer. → *Ausbildung im Call Center.*

Agent Group

Ein Team von telefonischen Kundenbetreuern mit ähnlicher oder gleicher Qualifizierung. Es werden auch Begriffe wie → *Skills Group*, *Distribution Group*, *Gate* oder einfach *Gruppe* bzw. *Team* verwendet.

Agent ID

Identification Number; die einem Agenten zugeordnete → *ACD-Nebenstelle*. Jeder Agent erhält eine *ID*.

Agent Out Call

Ein ausgehender Anruf, der von einem Mitarbeiter getätigt wird.
→ *Outbound*.

Agent Status

Benennt die Art der Tätigkeit, die der Agent gerade ausübt. So kann sein Status zum Beispiel „Pause“ oder „Nachbereitung“ lauten.

Agent Utilization

Auslastung der Agenten. Wird über die Anzahl der Agents definiert, die über einen bestimmten Zeitraum bereit waren, eingehende Anrufe entgegenzunehmen. → *Occupancy*.

Aggregation

Zusammenfassung/Komprimierung vieler einzelner Datensätze zu einem neuen, der die Kernaussage der relevanten Inhalte bildet.

Eine Methode, um dem Call Center Management die Arbeit zu erleichtern.

AHT

→ *Average Holding Time on Trunks, Average Handle Time.*

AI

→ *Artificial Intelligence.*

AIDA

AIDA ist ein Werbewirkungs-Prinzip. Das Stufenmodell enthält vier Phasen, die der Kunde durchlaufen soll und die letztlich zu seiner Kaufentscheidung führen sollen: Attention (Aufmerksamkeit bekommen), Interest (Interesse erhalten), Desire (Wünsche wecken), Action (Handlungsaufforderung). Mit dem AIDA-Modell können (Verkaufs-)gespräche am Telefon überprüft und gezielt optimiert werden. Nach diesem Schema können auch → *Gesprächsleitfäden* ausgearbeitet werden.

AK

→ *Arbeitskapazität.*

Akustik im Call Center

Experten unterscheiden zwischen Ruhe und Stille. Unter Stille versteht man die Abwesenheit von Schall, Ruhe ist hingegen subjektiv einzuordnen. In Call Centern wird nicht der Zustand der Stille angestrebt, sondern eine Atmosphäre der Ruhe. Für Büroräume sind 55 dB (A) vorgeschrieben. Die Akustik lässt sich unter anderem durch akustische Decken, mobile Stellwände, schallabsorbierende

Wände und beispielsweise einen Teppichboden beeinflussen. → *Sound-Masking-Systeme, Lärm- und Vibrations-Arbeitsschutzverordnung*.

Alarm Window

Warnfenster mit Pop-up-Funktion. Erscheint als Hinweis auf dem Supervisormonitor, um Unregelmäßigkeiten wie z. B. eine überdurchschnittlich lange Call Handling Time oder ein rapides Ansteigen der → *Lost Calls* anzuzeigen.

All Trunks Busy (ATB)

Der Zustand einer Leitungsgruppe, wenn alle Leitungen besetzt sind. Die Leitungsgruppe kann in diesem Zustand keine neuen → *Inbound-* oder → *Outbound-*Anrufe annehmen. Das Besetztsymbol wird häufig durch eine Ansage wie z. B. „... probieren Sie es später noch einmal ...“ ersetzt. → *Trunk*. ATB-Report: Aufzeichnung der Häufigkeit des besetzten Zustandes etc.

Alternative Routing

Auch Intraflow. Bei Belegung aller Leitungen des für bestimmte Anrufe zuständigen Teams wird der Überlauf alternativ umgeleitet. → *Intraflow, Overflow*.

Analytical CRM

Umfasst alle → *Data Warehouse* oder Data Mart basierten Analysen, die die Grundlagen für eine ganzheitliche Steuerung des Kundenkontaktes über den gesamten Lebenszyklus hinweg bilden.

ANI

→ *Automatic Number Identification.*

Anklopfen

Falls während eines Gesprächs ein zweiter Anruf ankommt, wird dieser dem Sprecher mit einem Ton signalisiert. Der Anrufer selbst hört zunächst ein Freizeichen, das nach 30 Sekunden zum Besetztzeichen umschaltet, falls der Sprecher innerhalb dieser Zeit den Anruf nicht entgegennimmt. Diese Funktion kann auch für einzelne Anrufe abgeschaltet werden.

Announcement

→ *Interactive Voice Response.*

Answer Supervision

Das vom → *ACD*-System oder einem anderen Gerät gesendete Signal, das bestätigt, dass das eingehende Ferngespräch angenommen werden soll.

Answered Call

Beantworteter Anruf. Ein Anruf wird als „entgegengenommen“ gezählt, wenn der Anrufer einen Mitarbeiter oder eine → *VRU (Voice Response Unit, Sprachbeantwortungseinheit)* erreicht. Bezeichnung für einen persönlich oder über die Sprachbeantwortungseinheit entgegengenommenen Anruf.

Answer Wait Time

Die Wartezeit vom Eingang in das → ACD-System bis zur Entgegennahme durch einen Mitarbeiter.

APC

Arbeitsplatz-PC. Im Gegensatz zu einem Terminal, das als Datenausgabegerät eines Servers fungiert, ist der APC ein Arbeitsgerät mit Zentraleinheit und Peripheriegeräten. Im Call Center findet man häufiger ein Mehrgerätsystem mit Arbeitsstationen.

API

→ *Application Programming Interface.*

Application Based Routing

Dem Anrufgrund entsprechende Zuordnung und Weiterleitung des Gespräches, beispielsweise an Kundenservice, Bestellung, Hotline.

Application Programming Interface (API)

Die Kommunikation zwischen unterschiedlichen Anwendungen. Die Methode ist standardisiert.

Application Service Provider (ASP)

Ein ASP bietet Dienstleistungen in Form von Anwendungen über das Internet an. Dabei wird die notwendige Software nicht auf dem Computer des Nutzers installiert.

Application Sharing

Der anfragende Kunde ist live dabei, wenn sich der Call-Center-Mitarbeiter in die Anwendung des Kunden wählt und durch Eingaben bzw. Befehle entsprechende Lösungswege sucht.

Arbeitskapazität (AK)

→ *Full-Time Equivalent (FTE)*.

Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)

Bundesgesetz zum Arbeitsschutz. Vollständiger Titel: Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit. Es trat erstmalig am 7. August 1996 in Kraft und wurde letztmalig am 31. Oktober 2006 geändert.

Arbeitsstättenrichtlinie

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

Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV)

Verordnung über Arbeitsstätten vom 20.3.1975. (BGBl.I, S. 729) geändert durch Artikel 4 zur EG-Rahmenrichtlinie Arbeitsschutz am 20. Dezember 1996. Zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 20. Juli 2007 (BGBl.I S. 1595) → *Bildschirmarbeitsverordnung*.

Area Code

Eine Vorwahl mit drei Ziffern, die benötigt wird, um das Bestimmungsbereich für Ferngespräche zu definieren. Auch Numbering Plan Area (NPA) genannt.

Artificial Intelligence (AI)

Es wird auch der deutsche Begriff „Künstliche Intelligenz“ verwendet. Bezeichnet eine Software, die es dem Programm ermöglicht, nicht nur blind Informationen bereitzustellen, sondern eine logische gedankliche Kette zu erstellen, Schlussfolgerungen zu ziehen und ein menschliches Bewusstsein zu simulieren. Bei verschiedenen → *Help-Desk*-Programmen, insbesondere solchen zur Problemlösung werden Call Center Agents mit Künstlicher Intelligenz konfrontiert.

ARU

→ *Audio Response Unit*.

ASA

→ *Average Speed of Answer*.

ASCII

American Standard Code for Information Interchange. Binäre Kodierung von Satz- und Sonderzeichen, entweder als 7- oder 8-Bit ASCII. Dieser Code wurde in den 60er Jahren erstmalig für die Übertragung von Telex verwendet. Er umfasst nur die Standardschriftzeichen und Steuerungs-codes, für die jeweils ein Zahlencode steht. Umlaute im Deutschen und sonstige nationale Sonderzeichen sind also nicht mit eingeschlossen.