

# Lübecker Wochenspiegel Schaufenster Plön |

Erscheinungstag: 11.10.2008

Auflage: 245.901 Exemplare

Typ: Wochenzeitungen

Erscheinungsorte: Lübeck, Plön



## IT-Special

### Software mindert Anrufer-Wartezeit

So nützlich Callcenter 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 drangeht. 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-Nutzung-Dar-

stellung wie viele Mitarbeiter er zu welcher Uhrzeit beschäftigen muss, damit möglichst viele Anrufer dranbleiben. Die Software heißt AnswerWIN und wird von der deutschen Firma [www.CClogic.de](http://www.CClogic.de) vertrieben. ■