

**Münchner  
WochenAnzeiger**  
Wochenzeitung für den Münchner  
Westen

Errscheinungstag: 5.3.2009  
Auflage: 180.000 Exemplare  
Typ: Wochenzeitung  
Erscheinungsort: Münchner  
Westen  
Bundesland: Bayern



## cclogic-Callcenter-Software mindert Anrufer-Wartezeit

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 drangeht. Damit könnte jetzt Schluss sein: eine neue Software rechnet aus, wie lange durchschnittlich ein Anrufer in der Warteschleife bleibt, ehe er genervt auf-

legt. Die Prognose sagt dem Callcenter-Betreiber über eine Kosten-Nutzung-Darstellung wie viele Mitarbeiter er zu welcher Uhrzeit beschäftigen muss, damit möglichst viele Anrufer dranbleiben und vom Callcenter-Agent rasch bedient werden. Die verbraucherfreundliche Software heißt AnswerWIN und wird von der deutschen Firma [www.CClogic.de](http://www.CClogic.de) jetzt weltweit vertrieben.