

# Holsteiner zum Wochenende |

Erscheinungstag: 30.8.2008

Auflage: 42.000 Exemplare

Typ: Wochenzeitung

Erscheinungsorte: Elmshorn, Schleswig-Holstein



## IT aktuell

+++ kurz notiert +++

### **CCLogic optimiert Callcenter- Personal-Planung**

In fast jedem Ort, in vielen Unternehmen, gibt es sie mittlerweile: Callcenter. Dabei steht ein Problem im Mittelpunkt: wie viele Personen müssen im Callcenter über den Tag verteilt arbeiten, um die eingehenden Anrufe bestmöglich bearbeiten zu können? Die neue Software AnswerWIN des Anbieters CCLogic hilft dieses Problem zu lösen. Kern der Software ist ein neu entwickeltes Prognoseverfahren zum Warteverhalten von Anrufern in Callcentern. AnswerWin lässt sich für die Prognose von Service Levels, verlorenen Anrufen, sowie Auslastung und Warteverhalten einsetzen. Auch die Planung der erforderlichen Personalkapazität und die Kosten-Nutzen-Optimierung im Call Center ist möglich. Mehr unter [www.cclogic.de](http://www.cclogic.de)