

Computer-gestützte Telefon-Gesprächsannahme am ServiceDesk

Das Telefon ist nach-wie-vor das am häufigsten genutzte Interaktion-Medium zwischen Kunde und ServiceDesk-Mitarbeiter. Zur Unterstützung der Mensch-Mensch-Kommunikation (per Telefon) werden Computer eingesetzt, mit dem Ziel den Anruf-Prozess (Gesprächsannahme am 1st Level Support und Gesprächsweitergabe an den 2nd Level-Support) effizient und kontrolliert zu unterstützen.

Der Computer-Einsatz manifestiert sich hierbei nicht in einem SprachPortal (automatisierten Sprachdialog), sondern in der visuellen Unterstützung der ServiceDesk-Mitarbeiter bei der „technischen“ Gesprächshandhabung: Call Transfer, Makeln und Statistik. Die „nicht-hörbare“ Technik im Hintergrund ist ein 2-stufiges virtuelles CallCenter beim Managed Service Anbieter (also nicht unbedingt beim Kunde).

Sowohl die 1st-Level als auch die 2nd Level Mitarbeiter können geografisch verteilt sein.

Die 1st Level Mitarbeiter benötigen einen Internet-Zugang und einen normalen Telefon-Zugang. Der Internet-Zugang ist für die Web-Applikation notwendig. Hier kann der Mitarbeiter sich an der ACD passwort-geschützt an- und abmelden, in Pause gehen und wieder bereit setzen. Das Web-GUI bietet zudem alle Telefon-Steuerungsfunktionen: Rückfrage mit dem 2nd Level, Anrufer halten, zurücknehmen und weitergeben. Der 1st Level-Leiter kann auch die 1st und 2nd Level Mitarbeiter per GUI verwalten. Der Telefon-Zugang wird für die Vor-Gespräche einerseits mit dem Kunden und andererseits mit dem 2nd Level-Mitarbeiter genutzt. Es werden nur ankommende Gespräche am Telefon angenommen. Damit fallen keine Nutzungsgebühren an.

Die 2nd Level Mitarbeiter benötigen nur einen normalen Telefon-Zugang. Über diesen Zugang kann der Mitarbeiter sich passwort-geschützt an der ACD an- und abmelden, sowie in Pause gehen und wieder bereit setzen. An dem Telefon-Anschluss kommen auch die Anrufe an: Vor-Gespräch mit dem 1st Level und eigentliches Gespräch mit dem Kunden.

Zu guter letzt übernimmt der Computer auch die (für viele unangenehmen) Verwaltungsaufgaben in Form von Statistik. Statistik dient der Qualitätskontrolle (läuft der Betrieb rund) und der Abrechnungen. Hier geht es einerseits um die Abrechnung mit den 1st und 2nd Level Mitarbeiter, und andererseits um die Abrechnung des hier genutzten Managed Service für die computer-gestützte Gesprächsvermittlung.

Diese Computer-gestützte Telefon-Gesprächsannahme wird bei Unternehmen unterschiedlichster Art für die Support-Vermittlung eingesetzt. Der eigentliche Support kann sowohl Telefonsex als auch technischer HelpDesk sein.