

## **Live Chat, ein interner online Kontaktkanal im Call Center**

Flintec hat einen LiveChat als zusätzlichen internen, text-basierten, online Kontaktkanal für das Call Center-Produkt Flintec Agent implementiert. Ziel ist eine höhere Professionalität gegenüber den Anrufern und eine höhere Effizienz in den Call Center-Abläufen.

Der LiveChat, ein unternehmen-internes Instant Messaging, erlaubt es den Call Center-Mitarbeitern auf Basis eines Text-Dialoges Informationen von einem Kollegen anzufordern oder Nachrichten mit einem Kollegen zur Bearbeitung eines Kundenanliegens auszutauschen. Während eines Kunden-Telefongesprächs entfällt die gesprächsunterbrechende interne Rückfrage am Telefon. Nach einem Kunden-Telefongespräch kann die interne Kommunikation zeitversetzt erfolgen und das Telefon bleibt frei für Kundenanrufe.

Die Handhabung des LiveChats ist intuitiv: Der Chat-Session-Absender wählt zunächst einen angemeldeten Kollegen (1:1 Kommunikation) oder eine Kollegengruppe (1:m Kommunikation) per Click im ACD-GUI aus. Dann schreibt er in seinem Chat-Session-Fenster eine Text-Nachricht und versendet diese. Daraufhin öffnet sich beim Chat-Empfänger auch ein Chat-Session-Fenster, in dem er die Nachricht empfängt bzw. bearbeitet.

Innerhalb einer Chat-Session können auch mehrere Nachrichten ausgetauscht, d.h. Text-Dialoge geführt werden. Chat-Session-Fenster bleiben bis zum expliziten Schließen (= Löschen) oder bis zum ACD-Logout erhalten. Der LiveChat ist Teil der Call Center-Lösung und bedarf daher keines separaten Logins.

Der LiveChat ist eine von Kunden gewünschte Erweiterung des Flintec Call Center-Leistungsspektrums um eine interne Interaktionsmöglichkeit. Dieser läuft parallel zum Kundengespräch und ist in die Call Center-Geschäftsabläufe aktiv eingebunden. Aus dem LiveChat resultiert: „Mehr Zeit für Kunden“.