

Virtuelles Call Center für The Phone House

ELSBETH Communication Center in verteilten Strukturen: Vernetzung aller 215 The Phone House-Shops mit der Firmenzentrale – Shopmitarbeiter unterstützen als virtuelles Agententeam die bundesweite Kundenkommunikation des Unternehmens



Es ist ein neues, spannendes Anwendungsfeld für das ELSBETH Communication Center von itCampus: The Phone House wird mit Blick auf eine weitere Optimierung seiner Kundenkommunikation bundesweit die Kommunikationslösung von itCampus nutzen. Das Unternehmen orderte ein umfangreiches Lizenzpaket: jeweils 60 Lizenzen des ELSBETH PredictiveDialer und des ELSBETH PowerContact.

Der Ansatz ist dabei so einfach wie genial: Die ELSBETH-Technologie ist als zentraler Dienst am Hauptsitz in Münster installiert, aber dezentral abrufbar. Herrscht in einem der bundesweit 215 Shops vorübergehend geringer Kundenbetrieb, können sich die dortigen Mitarbeiter an den laufenden Outbound-Telefonkampagnen des Unternehmens beteiligen. Sie müssen sich dafür lediglich via Internet am Client anmelden und können ohne Installationsaufwand durch Nutzung der implementierten Technologie „Microsoft ClickOnce“ sofort als virtuelles Agententeam lostelefonieren.

ELSBETH in verteilten Strukturen: diese Herangehensweise ist nicht neu, aber in die-

sem Umfang bislang einmalig. Und sie bietet mehrere Vorteile – die wichtigsten im Überblick:

- **Zentraler Dienst für virtuelle Call Center:** optimale Auslastung der Arbeitsplätze bei vergleichsweise geringem technologischen und administrativem Aufwand.
- **Maximale Datensicherheit:** kein Agent kommt an einen kompletten Datensatz oder gar an eine Adressliste – er erhält immer nur die Informationen, die er zum Bearbeiten einer Kampagne benötigt. Datenmissbrauch ist somit nahezu ausgeschlossen.
- Nutzung der **rechtssicheren Technologien** des marktführenden Anbieters von Predictive Dialern.

Nachdem das ELSBETH Communication Center zur landesweiten Unterstützung der Kundenkommunikation seit Januar 2009 eingehend von The Phone House getestet wurde, ist es seit März als zentraler Service in dezentralen Strukturen im Einsatz. **Eckart Diepenhorst, Leiter Vertrieb Shops bei The Phone House:** „Durch die ELSBETH-Kommunikationslösung von itCampus wird die Arbeitszeit in den Shops optimal

genutzt. Wir können den Kunden Zusatzservices bieten, die Effizienz unserer Kommunikation zum Kunden steigern und somit eine höhere Kundenzufriedenheit erreichen.“

Hintergrund: Virtuelles Arbeiten in verteilten Strukturen

Technologisch gesehen ist eine Anwesenheitspflicht von Call Center-Agenten in Großraumbüros kein Muss mehr. Innovative Kommunikationslösungen wie das ELSBETH Communication Center eröffnen heutzutage ganz neue Möglichkeiten, standortunabhängig in virtuellen Teams zusammenzuarbeiten – und das sowohl im Inbound-Service als auch bei Outbound-Kampagnen.

Ob von daheim, unterwegs oder – zumindest theoretisch – mit direktem Blick aufs Meer: verteilte ITK-Strukturen revolutionieren derzeit nicht nur im Call und Contact Center-Umfeld die gewohnte Arbeitswelt. Die Vorteile sowohl für das Unternehmen als auch für den einzelnen Call Center-