

Seibt: Wirtschaftsinformatik, #99

10.10.2005 (1. Std.)

Die Vorlesung folgt dem Script Dr. Seibt's; die Infos hier dienen nur der Ergänzung.

Seitenzahlen entsprechen dem gedruckten Script, nicht den aktuell gezeigten PP-Seiten.

- Ab sofort alle Vorlesungen in Raum XVIII
 - Am kommenden Freitag (14.10.) findet eine Art „Tutorium“ statt – Fragen vorbereiten
 - Die Klausur findet am 22.10. in Raum XXIII statt, 10:30 ... 12:00 Uhr;
danach anderthalb Std. Beratung
-

- HUKV = Haftpflichtunterstützungskasse [85](#)
 - Bei Versicherungen: statt Umsatz „Prämienvolumen“ [90](#)
 - Die im Workflow angestrebte „Fallabschließende Problemlösung“ meint: der erste Kontakt sollte das Problem des Kunden abschließend lösen [92](#)
 - hohe Kundenzufriedenheit
 - Aufwandreduzierung für den Betrieb
 - Erkenntnisse dieser Art werden durch „Logfile-Analysen“, Unternehmensberater und Kundenbefragungen festgestellt [93](#)
 - „Schwachstellenanalyse“
 - KSC = Kundenservicecenter [95](#)
 - KSI = Kundenserviceinfrastruktur [96](#)
 - CTI¹ = Computerunterstützte Telefonie / Anruf-Identifikation [97](#)
-

¹ Computer Telephony Integration (CTI) bezeichnet die Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung. Die CTI ermöglicht aus Computerprogrammen heraus den automatischen Aufbau, die Annahme und die Beendigung von Telefongesprächen sowie deren Vermittlung oder den Aufbau von Telefonkonferenzen. Das CTI-Programm signalisiert dem Benutzer außerdem alle Zustände des Telefonsystems. Es kann zudem die Verbindung zu Datenverarbeitungssystemen schaffen, um zum Beispiel den Anrufer zu identifizieren und dazugehörige Datensätze (zum Beispiel Kundendaten) aufzurufen. Weiterhin kann das CTI-Programm ein Journal über alle geführten Gespräche führen.
Es wird zwischen Einzelplatzlösungen (First Party Call Control) und Mehrplatzlösungen (Third Party Call Control) unterschieden. Bei Einzelplatzlösungen ist das Telefon entweder im Computer integriert oder direkt mit diesem verbunden. Bei Mehrplatzlösungen ist in der Regel ein spezieller Server zwischen dem Computernetzwerk und dem Telefonnetz beziehungsweise der Nebenstellenanlage geschaltet, der die Kontrolle über das Telefon übernimmt. [Wikipedia]

- Angestellte im KSC werden für 1/2 Jahr alle 3 Wochen für 1 Woche auf Training geschickt
 - Rollenspiele
 - Eskalationsgespräche
 - usw.

- Wenn es gut läuft, bekommen die BL wenig mit; sollte es aber Probleme geben, müßten sie die GL betreuen und beraten – das ist ein Widerspruch

- 3270-Terminals sind zeichenorientiert und „dumm“ („keine PC's“)

...

5. Praxis-Beispiele BAS/ BIS

...