

Bei Anruf Stauinformation

„Pssst!“ Und schon ist die aktuelle Verkehrsinformation im Radio im Verkehrslärm oder im Lachen der Kinder untergegangen. Da hilft nur der Griff zum Telefon um aktuell über die Staulage auf dem Weg zum Urlaubsziel informiert zu werden.

Der Anruf bei der Verkehrs- oder Stauhotline der regionalen Radiosender wird in der Regel von Sprachdialogsystemen entgegen genommen. Das ist schnell, effizient und trotzdem nicht unpersönlich. Die Computersoftware VERA („VERkehr Real Audio“) setzt aus von Sprechern aufgenommene Bausteinen die Verkehrsmeldungen zusammen. Die Verkehrsredakteure haben dadurch Zeit sich konzentriert mit den Verkehrsinformationen zu befassen. 600 bis 900 Staumeldungen aus ganz Deutschland verarbeitet das Verkehrsinformationszentrum des WDR an einem normalen Arbeitstag, das die Radiosender WDR2, WDR4, WDR5 und Eins Live mit Verkehrsnachrichten versorgt. Bei der Verkehrsredaktion des Bayerischen Rundfunks kommen täglich 800 bis 1.300 Meldungen auf den Tisch.

Die richtige Autobahn kann der Anrufer meist per Tastendruck oder Spracheingabe ganz ohne Verständigungsprobleme wählen. So kann es schon mal fünf Minuten dauern um sich alle Meldungen der längsten deutschen Autobahn A7 oder der stauanfälligen A3 oder A8 anzuhören. Gleichzeitig wird aber auch darüber informiert, wo wieder freie Bahn ist, und vor welchen Grenzübergängen oder Tunnel die längste Wartezeit einzuplanen ist. Auch Verkehrsinformationen zu Bundesstraßen, die in den Meldungen im Radio oft untergehen, sind am Telefon oft abrufbar. Erhöhtes Verkehrsaufkommen heißt zu Beginn der Schulferien auch erhöhtes Anrufaufkommen aber ohne Stau.



Top 50 CC ist eine Medieninitiative des

Das Call Center Forum Deutschland e.V. ist die größte Interessensplattform der Call Center Branche in Deutschland. Das CCF vertritt eine Vielzahl von Unternehmen, die 35 Prozent der deutschen Call Center Arbeitsplätze stellen. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen Erfahrungs- und Informationsaustausch auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Gleichzeitig hat es sich das CCF zur Aufgabe gemacht, die Interessen in der sich stetig entwickelnden Call Center Branche zu bündeln und ein kompetenter Ansprechpartner für Interessenten, Multiplikatoren, Medien und Politik zu sein. Zu den bundesweit über 300 Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Call Centern, wie beispielsweise SNT Deutschland oder buw, sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Call Centern wie der Onlinebroker Cortal Consors, die db direkt oder T-Online vertreten. Gleiches gilt für Hersteller von Telekommunikationssystemen, wie zum Beispiel Aspect Software oder Siemens.

TOP 50 CC will das Image der Call Center Branche mit positiven Nachrichten aus der Welt des Dialogmarketing verändern. In dieser stark wachsenden Branche arbeiten knapp 400.000 Menschen – in ganz normalen Beschäftigungsverhältnissen. Sie nehmen Beschwerdeanrufe entgegen, helfen in Assistance-Centern bei Autopannen oder Notfällen, beraten Kunden bei komplexen Themenstellungen zu Produkten und Dienstleistungen und verkaufen Produkte an interessierte Verbraucher – in täglich ca. 20 Millionen Telefonaten allein in Deutschland.

// 1.628 Anschläge

Bilder zu Call Center-Situationen finden Sie im Internet unter:
www.tbn-pr.de/kd/ccf/

TBN Public Relations GmbH

Jens Fuderholz

Badstraße 13-15

90762 Fürth

E-Mail: ccf@tbn-pr.de

Telefon: 0911/977 916-0

Fax: 0911/977 916-19

www.tbn-pr.de/kd/ccf