

Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 83 (2005)

Heft: 4

Artikel: Callcenters steigen auf VoIP um

Autor: [s. n.]

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-877128>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 14.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Callcenters steigen auf VoIP um

Voice over IP spielt bei Call- und Contactcenters nach einer Marktanalyse des Stuttgarter IT-Dienstleisters Nextiraone (www.nextiraone.de) eine immer grössere Rolle. Schon in diesem Jahr planen viele grössere Unternehmen und die meisten Callcenters den Umstieg von der klassischen Telefonie auf Voice over IP.

(PT) Die Callcenters sind oftmals in Ländern mit niedrigem Lohnniveau stationiert und müssen die nationalen Gespräche international weiterverbinden. Was aber bei herkömmlichen Telefonleitungen unbezahlbar wäre, erledigt ein VoIP-Gateway zu einem Bruchteil der Kosten. Dabei werden Gespräche zu einer Hotline-Nummer als Voice over IP über eine Standleitung in die Service-Abteilung in Istanbul, Dublin, Bangkok oder Bangalore geschickt. Neben preiswerten Gesprächen rund um den Globus bietet VoIP zahlreiche Zusatzmöglichkeiten, die der klassischen Telefonie bislang fehlten, darunter die Mail-Anbindung, der automatisierte Zugriff auf die Anrufer-Datenbank oder die gleichzeitige Fernwartung eines PC über das Internet.

Verschiedene Kommunikationskanäle

Auch die Auswahl des richtigen Kommunikationskanals spielt eine grössere Rolle, wenn es um die Umverteilung des Telefonvolumens zugunsten anderer Medien geht. Nextiraone sieht hier mehrere Entwicklungen: Die Multichannel-Kommunikation soll Kunden die Wahl zwischen möglichst vielen Kommunikationswegen lassen und damit die Erreichbarkeit und die Kundenzufriedenheit erhöhen. In Multichannel Contactcenters können die Agenten an multifunktionalen Arbeitsplätzen über unterschiedliche Kommunikationskanäle mit den Endkunden kommunizieren. Per Text-Chat, Call-Back-Button oder Voice-over-IP sprechen die Agenten etwa mit den Kunden, die ihr Einkäufe Online betätigen. Per Co-Browsing kann der Agent gemeinsam mit dem Kunden surfen und ihm beratend zur Seite stehen. Soll Multichannel-Marketing effizient sein, muss es allerdings für Zielgruppen den jeweils geeigneten Kanal bereitstellen, der optimale Kontaktkosten bringt. In der Praxis werden die Möglichkeiten des Multichannel-Marketings noch nicht immer optimal genutzt. Viele Contactcenters arbeiteten lediglich zu 20 bis 35% in der Kundengewinnung, zu 50 bis 60% in der Kundenbetreuung und zu 10 bis 20% in sonstigen Kommunikationsphasen.

Optimaler Kommunikationsmix

Gemäss Nextiraone hat das Medium Telefon dabei nach wie vor den grössten Anteil am Kommunikationsmix, ist aber auch der teuerste Kanal. Der Trend geht daher dahin, ein



«Solidus eCare», die kompakte Callcenter-Lösung für kleine Budgets. Ericsson

rentableres Handling für bestimmte Aufgaben zu finden. Hier geht es immer um ein Abwägen von Kosten gegen die Möglichkeiten, den direkten Dialog mit dem Kunden etwa für Cross-Selling zu nutzen. Customer Selfcare wird bei bestimmten Aufgaben zunehmend eingesetzt, sei es bei Adressänderungen oder Tarifwechsel. «Die Kommunikations- und Vermarktungsstrategie des Auftraggebers entscheidet über den am besten geeigneten Kommunikationskanal», sagt Helmut Reisinger von Nextiraone.

Wachstumspotenziale

Nextiraone erwartet enorme Wachstumsraten beim Einsatz von Spracherkennungssystemen in Contact- und Callcenters. «Beläuft sich der Umsatz heute auf rund 540 Mio. US-\$, so ist für 2007 mit rund 1,6 Mia. US-\$ zu rechnen. Nachdem Spracherkennungssysteme einige Jahre eher experimentellen Charakter als tatsächliche Bedeutung in der Anwendung hatten, gab es in den vergangenen zwei Jahren sehr positive Innovationen. Schon die durchschnittliche Rechenleistung und Ausstattung eines handelsüblichen PC reicht mittlerweile aus, um mit einer professionellen Spracherkennungs-Software akzeptable Ergebnisse zu liefern. Die Studie zeigt weiter auf, dass Spracherkennung aber nur eine Komponente einer automatisierten Sprachanwendung ist. Die aktuellen Systeme ermöglichen es, bestehende Anwendungen, die noch über Agenten in Contactcenters oder über Webschnittstellen laufen, mit reinen Sprachschnittstellen auszustatten. Typische Anwendungen von solchen Sprachportalen sind im Telefon-Banking, im Customer-Selfservice und auch bei Mobilfunkanwendungen zu finden. ■