

Situation

Sie sind Mitarbeiter/-in der XYZ-GmbH.

Die XYZ-GmbH wird von der IT-Shop AG, XStadt, beauftragt einen Web Shop einzurichten.

Sie arbeiten in diesem Projekt mit und sollen vier der folgenden fünf Aufgaben erledigen:

1. Englischtext, Auswahl Headset, Auswahl Internetzugang (ADSL versus VDSL)
2. Vorbereitung auf eine Kundenberatung zu VoIP
3. Datenmodell erweitern und SQL-Anweisung für Rücksendeauftrag erstellen
4. Marketing, gesetzliche Regelungen, Erfolgs- und Kostenanalyse
5. Ablaufdiagramm für Bestellvorgang ergänzen

1. Handlungsschritt (25 Punkte)

Der Web-Shop soll nicht nur per Internet erreichbar sein, sondern auch telefonische Bestellungen in Verbindung mit Tele-Shopping zulassen.

Sie sehen vor ein Hybrid Contact Center einzurichten, das aus einem traditionellen stationären und einem virtuellen Call Center bestehen soll.

Die IT-Shop AG will neben dem Web-Shop auch einen Vertrieb über ein Call Center einrichten.

aa) 10 Punkte

Besonders viel Wert muss dabei auf die Auswahl der Call Center Software gelegt werden. Ihre Auswahl fiel auf die Call Center ONE Software.

Die Beschreibungen liegen in englischer Sprache vor.

Nennen Sie stichpunktartig in Deutsch fünf Besonderheiten, die diese Software bietet.

- Less effort for implementation and maintenance by a standard, integrated platform for the speech communication
- Minimum training time of your users, due to the familiar and intuitively usable Windows user surface
- High flexibility at reduced costs by functional extensions via software
- Highest scalability (with up to several thousand canals) thanks to the multi server ability
- No single point of failure and the possibility of maintenance during operation, as the platform is designed redundantly
- Reduced total cost of ownership by standard hard- and software and remote maintenance functions
- Future safety and protection of investment due to the principle of the "open standard"

ab) 5 Punkte

Die Call Center ONE Software ist unter anderem mit einem Predictive Dialer ausgerüstet. Beschreiben Sie in Deutsch, wie ein Predictive Dialer arbeitet.

While processing the assignments, the Predictive Dialer calculates on basis of average call duration when the next agent will be available and offers him the next call at the exact moment.

All parameters are saved in a statistics database thus enabling detailed efficiency control. Operating is done by a mouse-click via a graphic user interface.

b) 5 Punkte

Eines der wichtigsten Arbeitsmittel der Call Center Agenten ist das Headset. Sie haben mehrere Anbieter kontaktiert und vier Headsets zu Auswahl zusammengestellt.

Wählen Sie ein geeignetes Headset aus und begründen Sie Ihre Wahl.

Akustische und ergonomische Eigenschaften.

	Creativ 3D Wireless Headset	Wireless Stereo Headset	Wireless CC800 Headset	SCC500 Headset
Merkmale	- Bass Headset - Großes Headset - Lautstärkeregelung - PC Headset	- Großes Headset - Lautstärkeregelung - Noise Cancelling - Surround Sound	- Wideband-Klangqualität - Noise Cancelling - Bis zu 9 Stunden Sprechzeit - <i>Active Acoustic Shock-System*</i>	- Active Acoustic Shock-System* - Ultra Noise Cancelling - Einseitige Kabelführung mit Quick Disconnect
Farbe	Schwarz	Blau	Schwarz	Schwarz
Gewicht	249 g	333 g	120 g	140 g
Bauart	Muschelheadset	Muschelheadset	Muschelheadset	drehbare XXL-Ohrmuscheln
Bauform	Geschlossen	Geschlossen	Geschlossen	Geschlossen
Übertragung	Kabellos	Bluetooth	Bluetooth	Kabelanschluss

*regelt zu hohe Lautstärken automatisch herunter

c) 2 Punkte

Das Call Center soll über VoIP-Technik betrieben werden. Dazu wird ein SDSL-Anschluss bereitgestellt.

Erläutern Sie den grundsätzlichen Unterschied der ADSL-/VDSL-Technik gegenüber der SDSL-Technik.

d) 3 Punkte

Für folgende Anforderungen soll der geeignete Internetanschluss gefunden werden:

- Der SDSL-Anschluss für das Call Center soll für 100 gleichzeitige Telefongespräche ausgelegt werden. Für eine gute Qualität soll mit einer Bandbreite von 93,6 kbit/s pro Telefongespräch kalkuliert werden.
- Für den Web Shop soll eine Bandbreite wie für das Call Center zur Verfügung stehen.

Bestimmen Sie die benötigte Gesamtbandbreite in Mbit/s, die beim ISP zur Verfügung stehen sollte.