



## **Sonntags ohne Call Center? Voice Self Service ist immer für die Kunden da: Sprachdialogsystem sorgt für perfekten Kundenservice - an jedem Tag und rund um die Uhr**

(Mynewsdesk) München, 3. Oktober 2014 - 'Sonntags nie' sagt jetzt auch das Bundesverwaltungsgericht - und löst damit bei Call Center-Betreibern und Verbänden ein Welle der Empörung aus. Durchaus verständlich, geht es hier doch um die höchstrichterliche Bestätigung eines Urteils des hessischen Verwaltungsgerichtshofes, das die Beschäftigung von Arbeitnehmern in Call Centern an Sonn- und Feiertagen für nicht notwendig und damit unzulässig ansieht. Für viele Unternehmen ist es aber undenkbar, sonntags telefonisch nicht erreichbar zu sein. Die Lösung liegt auf der Hand: Voice Self Service per Sprachdialogsystem sorgt für perfekte Erreichbarkeit an 24 Stunden und an 7 Tagen die Woche und bietet so einen Top-Kundenservice!

### **Scharfe Kritik am Urteil**

"Das Urteil, Sonn- und Feiertagsarbeit im Callcenter zu verbieten, ist ein Schlag ins Gesicht der Verbraucher", sagt Manfred Stockmann, Präsident des Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV). "Jetzt ist der Bundesgesetzgeber gefordert, schnell mit einer Änderung des Arbeitszeitgesetzes zu reagieren." Stockmanns scharfe Kritik an der Revisionsentscheidung des Bundesverwaltungsgerichtes (Aktenzeichen 8 C 1776/12) teilt auch der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW) e.V. Er sieht vor allem die Betreiber von Shops durch das Urteil bedroht, die erklärungsbedürftige Waren oder Technik und Reisen online verkaufen. Auch beim Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) wächst der Ärger über das Callcenter-Urteil. Nicht zuletzt deshalb, weil gerade im Weihnachtsgeschäft der Bedarf an Sonn- und Feiertagsarbeit im Online-Handel steigt.

### **Sprachdialogsystem:**

Auch sonntags immer bestens erreichbar

Was jetzt zunächst in Hessen gültiges Recht wird, dürfte bald auch den Call Center- und Hotline-Betreibern in anderen Bundesländern große Kopfschmerzen bereiten.

Zumal sich die 'Nicht-Erreichbarkeit' am Sonntag wohl nur in ganz wenigen Fällen durch längere Servicezeiten an Wochen- und Samstagen kompensieren lässt.

Voice Self Service oder, auf gut Deutsch, telefonische Kunden-Selbstbedienung per Sprachdialogsystem heißt die in zahlreichen Branchen und Anwendungen bewährte Alternative. Der Münchner Voice Portal- und Contact Center-Spezialist CreaLog verfügt hier über ein attraktives Angebot mit hoher Akzeptanz durch die Kunden.

Weil automatisierte Sprachdialoge zu jeder Tages- und Nachtzeit immer erreichbar sind, von überall und per Sprache einfach übers Telefon oder Handy - kostengünstig und ohne Wartezeiten.

CreaLog-Marketingleiter Jürgen erläutert: "Unter der Woche arbeiten unsere Sprachdialogsysteme Hand in Hand mit den Call Center-Mitarbeitern und an Sonn- und Feiertagen rund um die Uhr auch im reinen Voice Self Service. Ist das Contact Center oder Help Desk bereits geschlossen, erledigt das Sprachdialogsystem die Abfrage von Informationen oder nimmt verbindliche Bestellungen und Transaktionen entgegen. Der Anrufer erhält also per Sprachsteuerung, was er benötigt oder sucht? schnell, unkompliziert und rund um die Uhr. Das Unternehmen gewinnt zufriedene Kunden, weil die Anrufer auch sonntags nie vor verschlossenen Türen stehen!"

### **Mehr dazu unter:**

[www.crealog.com/de/enterprise/contact-center-und-ivr/contact-center/ivr-voice-self-services/](http://www.crealog.com/de/enterprise/contact-center-und-ivr/contact-center/ivr-voice-self-services/)

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im [Comfact Kommunikation und Design](#).

### **Shortlink zu dieser Pressemitteilung:**

<http://shortpr.com/00chor>

### **Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:**

<http://www.themenportal.de/politik/sonntags-ohne-call-center-voice-self-service-ist-immer-fuer-die-kunden-da-sprachdialogsystem-sorgt-fuer-perfekten-kundenservice-an-jedem-tag-und-rund-um-die-uhr-57141>

## **Pressekontakt**

-

Nicolai Jereb  
Gustavstraße 4  
45219 Essen-Kettwig

[nicolai.jereb@comfact.de](mailto:nicolai.jereb@comfact.de)

## **Firmenkontakt**

-

Nicolai Jereb  
Gustavstraße 4  
45219 Essen-Kettwig

shortpr.com/00chor  
nicolai.jereb@comfact.de

#### Über CreaLog

Mit Referenzen in 30 Ländern ist CreaLog führender Anbieter von Contact Center- und Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz mit über 60.000 installierten Lines.

Voice Portale von CreaLog stellen ein Höchstmaß an Dialog-Qualität auf Basis natürlichsprachlicher Spracherkennung sicher. Sie sind in der Lage, eine große Anzahl von Wörtern und ganzen Sätzen in über 44 Sprachen zu erkennen und intelligent zu verarbeiten. Außerdem unterstützen CreaLog-Portale die sehr menschlich klingende Sprachsynthese weltweit führender Anbieter. Die CreaLog Contact Center-Lösungen, Voice Portal-Lösungen und Media Portale für Carrier und Firmenkunden erhalten immer wieder begehrte Auszeichnungen: so zum Beispiel 2009 den Voice Contest Silber-Award für ELVIS, das sprachgesteuerte Internetradio für mobile Endgeräte, sowie die Auszeichnung Nuance DACH Partner of the Year 2011/2012.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie die HypoVereinsbank, PAYBACK und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Carrier und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, A1 und Swisscom.