

SNU-JOURNAL

Das Informationsblatt des Senioren-Netz Uttenreuth e. V.

Erwähnenswertes aus den Semestern

Rückblick auf das Frühjahr-Sommer-Semester 2018, Ausblick auf das Herbst-Winter-Semester 2018

Das *Frühjahr-Sommer-Semester 2018* bot ein reduziertes Kursprogramm an mit den Schwerpunkten Windows 10 und Smartphone/Tablet. Es zeigte sich, dass (dies belegen auch Statistiken) das Smartphone sich immer mehr in den Vordergrund drängt und intensiv genutzt wird, mit zunehmender Tendenz. Kein Wunder, ist doch die Handhabung relativ einfach, die Geräte sind handlich, die Informationsfülle ist enorm und Dank der steigenden Anzahl von Anwendungen (App) der Nutzen sehr hoch.

Gesucht wird unsere *Hilfe zur Selbsthilfe*. Die Beratungsstunden sind durchweg gut besucht und die Themen breit gefächert. Elf Aktive (s. Bild) stehen drei Mal in der Woche, je 2 Stunden zu Problemlösungen bereit. Der dezente Hinweis „we want you“ signalisiert, dass wir sehr gerne weitere Berater aufnehmen würden, natürlich jeden Alters.

Gut besucht waren unsere Workshops zu aktuellen Themen. Sie sind für Mitglieder kostenlos und stellen ein *lernfreudiges* Format dar.

Vier Neigungsgruppen, *Multimedia-Café*, *Frauenetz*, *OnLiNe-Café* und *Hard- und Software-Gruppe* runden unser Angebot ab.

Da die Entwicklung auf

dem IT-Gebiet schnell voranschreitet, stellt sich bei uns ebenfalls laufend die Frage, wie wir mit unseren Angeboten den sich verändernden Anforderungen gerecht werden können.

Auch im *Herbst-Winter-Semester 2018* werden wir mit den bewährten Kategorien: *Kurse, Workshops, Beratung* und den vier *Neigungsgruppen* unser Programm füllen. Die Inhalte berücksichtigen natürlich weitgehend den schnellen Wandel, der sich bei der *IT (Informationstechnologie)* vollzieht.

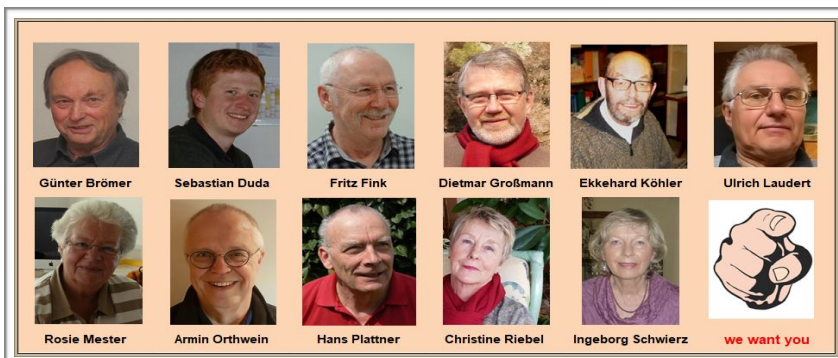
Auf der Mitgliederversammlung am 23.02.18 haben wir auf Entwicklungen hingewiesen, die wir im Auge behalten wollen: *Kontaktloses Bezahlen, Selbstoptimierung (Fitness-App), Smartwatch, Sprachassistenten, SmartHome*.

Auch die *Cloud* ist eine Entwicklung, die nicht mehr aufzuhalten ist. Alle großen Player wie Microsoft, Apple, Google etc. sind der Meinung, dass alle *Wege in die Cloud* führen.

Es ist immer wieder interessant zu beobachten, wie unsere Kinder und Enkel mit all dem Neuen mit großer Selbstverständlichkeit umgehen.

Um mithalten zu können, wollen wir weiterhin helfen, die dazu nötigen Kenntnisse zu vermitteln.

Albert Kreutzer



Impressum:

Das SNU-Journal ist das Mitteilungsblatt des Senioren-Netz Uttenreuth e. V. Internetcafé

Esperstraße 18, 91080 Uttenreuth

kontakt@seniorennetz-uttenreuth.de

Beratung: Tel: 09131 996830

Während der Öffnungszeiten des Internetcafés Montag, Mittwoch, Freitag von 14 bis 16 Uhr

Kurseinschreibung: Tel: 09131 996833

kurseinschreibung@seniorennetz-uttenreuth.de



www.seniorennetz-uttenreuth.de

Vom Call-Center zum Contact-Center

Intelligente Service-Lösungen ersetzen traditionelle Call-Center

Wer kennt das nicht! Ein Anruf bei der Hotline (s. Bild) einer Versicherung, eines Telekommunikationsanbieters etc. bedeutet lange Warte-



zeiten, inkompetente Mitarbeiter, die die Fragen nicht beantworten können und die nicht wissen, was eventuell Kollegen bereits besprochen und empfohlen haben. Viele Anrufe gehen verloren, da die Anrufer entnervt aufgeben.

Moderne Lösungen für all diese Probleme versprechen *Contact-Center*. Sie sind viel umfassender, denn sie binden neben dem Telefon alle anderen Kanäle wie E-Mails, Fax, SMS, Videos und soziale Medien mit ein. Damit werden dem Mitarbeiter

alle verfügbaren Informationen inklusive der Historie des Kunden bereitgestellt.

Mit Hilfe *Künstlicher Intelligenz (KI)* soll dem Mitarbeiter im *Contact-Center* ein Werkzeug an die Hand gegeben werden, mit dem er dem Kunden effizient die Lösung seines Problems aufzeigen kann. Software-Roboter werden auf einem Server ausgeführt, die ohne Interaktion mit dem Menschen ihre Arbeit verrichten.

Eine wichtige Kennzahl im *Call-Center* ist die mittlere Bearbeitungszeit (*Average Handling Time*). Sie gibt an, wie viel Zeit ein Mitarbeiter im Durchschnitt benötigt, um einen Kundenvorgang zu bearbeiten. Dazu zählen die Gesprächszeit und die Nacharbeitungszeit zur Dokumentation des Gesprächs. Eine gute Lösung für *Contact-Center* kann die Nacharbeitungszeit minimieren. Dadurch bleibt dem Mitarbeiter mehr Zeit für einen direkten Kontakt zum Kunden.

Die Cloud rückt immer mehr in den Mittelpunkt der IT-Entwicklungen. So auch bei dem *Contact-Center*. Man schätzt, dass bis 2020 ca. 70 % der Lösungen für *Contact-Center* cloudbasiert sein werden.

Die gute Nachricht: KI wird auch in Zukunft den Menschen am Telefon nicht ersetzen.

Quelle: Com! 8/18

Albert Kreutzer

Persönliches

Ein Dank für jahrelange Mitarbeit an Marlis von Künsberg



Wir möchten uns ganz herzlich bei Marlis von Künsberg bedanken für ihre jahrelange ehrenamtliche Mitarbeit beim Senioren-Netz Uttenreuth.

Die Betreuung der Kursanmeldungen mit der Koordinierung der Kursleiter mit den angemeldeten Kursteilnehmern lag u. a. in ihren Händen. Auch bei der Verteilung der Kursprogramme war sie eine zuverlässige Helferin.

Wir wünschen Frau v. Künsberg weiterhin Gesundheit und Aufgeschlossenheit für alles Neue.

Der Vorstand

SNU macht Ferien

Das Internetcafé ist von Montag, den 30. 07. bis Freitag, den 31.08. geschlossen.

Am Montag, den 03.09. sind wir wieder für Sie da.