

Die Telefon-Technik im Hintergrund Das Vermittlungssystem der Deutschen Anwaltshotline

Schon früh hat sich die Geschäftsleitung der Deutschen Anwaltshotline Gedanken über eine bestmögliche Beratungsqualität gemacht. Das Kernproblem: Wie stellt man sicher, dass die Anrufer immer mit den richtigen Experten verbunden werden? Bei Fragen etwa zum Thema Mietvertrag sollte sich ein Mietrechts-Fachmann am anderen Ende der Leitung melden.

Die Lösung: Es gibt für jedes Rechtsgebiet eine eigene Durchwahlnummer. Anrufer, die eine dieser Nummern anwählen, können sich darauf verlassen, immer mit einem im jeweiligen Rechtsgebiet besonders erfahrenen Experten verbunden zu werden.

Die Deutsche Anwaltshotline verwendet dazu ein selbst entwickeltes intelligentes IVR-Telefonvermittlungssystem. Dieses System „weiß“ immer, wie viele Anwälte in welchem Fachbereich im Dienst und welche Anwälte mit Telefonaten belegt sind. Vor allem aber stellt dieses System sicher, dass die Anrufer sofort zu kompetenten Telefonanwälten durchgestellt werden.

Es gilt sicherzustellen, dass immer genügend Spezialisten im System sind, damit die Anrufer sofort mit den gewünschten Rechtsanwälten verbunden werden. Gleichzeitig sollen die Kooperationsanwälte der Deutschen Anwaltshotline während der Dienstzeiten mit genügend Anrufen ausgelastet sein. Die Geschäftsführung der Deutschen Anwaltshotline hat deshalb analysiert, wie hoch der Bedarf an Anwälten zu unterschiedlichen Zeiten ist, um beide Ziele zu erreichen. Auf Grundlage dieser Daten wird mit den Kooperationsanwälten der Deutschen Anwaltshotline ein wöchentlicher Dienstplan mit fixen Dienstzeiten abgestimmt. Dadurch ist sichergestellt, dass die 35 Hauptrechtsgebiete von 8 bis 24 Uhr und an 365 Tagen im Jahr ständig mit Spezialisten besetzt sind.

Die Lösung der Rechtsprobleme der Anrufer steht bei Beratungen über die Deutschen Anwaltshotline an erster Stelle. Das Unternehmen versteht sich nicht als „Mandanten-Sammler“ für die Kooperationsanwälte. Deshalb erfolgt die Weiterleitung der Gespräche über das IVR-System nicht regional – was technisch möglich wäre –, sondern ausschließlich nach der Kompetenz der Anwälte im jeweiligen Rechtsgebiet.