

# Intelligente Anwahl

Anrufe per 'Whitelist' filtern und unterschiedlich verarbeiten



## Typische Einsatzbereiche



Servicehotline mit vorgeschalteter Ansage für Anrufer außerhalb der Whitelist



Störungshotline mit vorgeschalteter Ansage für Anrufer außerhalb der Whitelist



Hotlines (z. B. Mobilfunk, Handel) mit vorgeschalteter Ansage für Anrufer außerhalb der Whitelist (z. B. "Dieses Gespräch wird aufgezeichnet").



Oft müssen Anrufe unterschiedlich bewertet und gesteuert werden können – beispielsweise Anrufe mit höherer Priorität, private und geschäftliche Gespräche oder Anrufer von registrierten bzw. noch nicht registrierten Kunden. Eine individuell bevorzugte Behandlung dieser Anrufe erhöht die Erreichbarkeit in wichtigen Fällen und vereinfacht die Abarbeitung alltäglicher Kommunikationsaufgaben.

### Besser erreichbar für wichtige Anrufe

Das Applikationsmodul 'Intelligente Anwahl' realisiert eine zusätzliche Vermittlungsinstanz zwischen Anrufer und Angerufenen.

Verschiedene Funktionen ermöglichen die unterschiedliche Behandlung eingehender Anrufe durch eine Filterung per "Whitelist".

- ❗ Anrufprioritäten vor der Gesprächsannahme erkennen
- ✓ Anrufe vorinformiert annehmen
- ✕ → Nottrennen, um wichtige Anrufe durchzuleiten
- ▶ Ansagen vor Gespräch für Vertragskunden entfallen lassen

## 3 besondere Anwahlfunktionen



### Funktion 1

Mittels 'Whitelist' zugelassene Zielteilnehmer bzw. -Gruppen werden von DAKS mit besonderen Leistungsmerkmalen angerufen, die z. B. "Nottrennen" ermöglichen. Nicht zugelassene Zielteilnehmer werden normal angerufen. Die Erreichbarkeit mobiler Teilnehmer wird so erhöht und die Wartezeit für Anrufer wesentlich verkürzt.



### Funktion 2

Anrufer (einer Hotline) erhalten im Normalfall vor Gesprächsdurchschaltung eine Ansage (z. B. den Pflichthinweis, dass das Gespräch aufgezeichnet wird). Diese Ansage wird unterdrückt für Teilnehmer bzw. Kunden, die in der 'Whitelist' aufgelistet sind, und für die mit dem Betreiber der Hotline eine Vereinbarung darüber existiert, dass der Hinweis entfallen kann.



### Funktion 3

In diesem Fall hört *der angerufene Teilnehmer* normalerweise eine Ansage, die aber bei Anrufern aus der 'Whitelist' entfällt.

## Produktdetails

### ☑ Allgemeine Leistungsmerkmale

- Whitelist mit bis zu 10.000 Einträgen für komplette Rufnummern oder Rufnummernstämme (bis zu 20, für Funktion 2 und 3)
- Freischaltung der Kanäle nach Gesprächsdurchschaltung, wenn gewünscht und vom TK-Netz unterstützt (Path-Replacement, Verbindungswegoptimierung), um so die Kanallast auf den Querverbindungen (2 Kanäle pro Gespräch) sowie DAKS-Ressourcen einzusparen
- Bis zu 20 Rufnummernanfänge (z. B. Landeskennzahlen) mit jeweils zwei zugeordneten Hinweisansagen (für Funktion 2 und 3), um z. B. den Anrufern bzw. den Angerufenen die relevante Hinweisansage in ihrer Landessprache zuzuspielen zu können

### ☑ Weitere Parameter

- Aufschaltansage, maximale Kanalressourcen, Funktionalität auch im hochprioren Serverzustand aktiviert oder nicht sowie Standard-Displayausgaben
- Für die bis zu 2 aktivierten Funktionen separat: Standard-Hinweisansage und Bedienerführungsansage (falls relevant bzw. relevanter Verbindungstyp für die abgehende Wahl)

## Bestellinformation

TNK:DP9L-INA – Applikationsmodul Intelligente Anwahl