

Anwahlprofile

Ständige und schnelle Erreichbarkeit



Gerade in angespannten Situationen kann die Suche nach einer kompetenten Person und der Versuch, diese über verschiedene Nummern zu erreichen, zu unangenehmen Zeitverzögerungen und stressbedingten Fehlern führen.

Ziel ist es daher, die Erreichbarkeit zu erhöhen, Wartezeiten zu verkürzen und die Anwahl für Anrufer zu vereinfachen.

Über 'Anwahlprofile' werden durch Wahl einer einzigen Nummer automatisch verschiedene Telefone einer Person oder bestimmter Teammitglieder teils parallel, teils sequenziell angerufen. Anrufer werden in einer Warteposition mit Warteton, Wartemusik und/oder Ansagen gehalten.

Falls erforderlich, können Anrufer identifiziert und nur erlaubte Anrufer durchgeschaltet werden. Eingerichtete Zielrufnummern können durch eine 'Active Number' ersetzt werden.



Typische Einsatzbereiche



Hotlines von Auskunftspersonal oder Servicetechnikern



Telefone in Hotelsuiten



Flexible Offices



Verwendung von mobilen & drahtgebundenen Telefonen



Nicht roamingfähige Funknetze (One-Number-Service)



VIP-Rufnummern mit Call-Screening und geheimem Anrufziel

Erreichbarkeit erhöhen und Wartezeiten verkürzen für...



Persönliche Rufe

Durch die interne Zuordnung mehrerer Endgeräte (stationär oder mobil) zu einer Person bleibt diese, unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort, stets unter derselben Nummer erreichbar (One-Number-Service). Hierdurch wird insbesondere die Erreichbarkeit mobiler Teilnehmer stark erhöht und somit die Wartezeit für Anrufer wesentlich verkürzt.



Gruppenrufe

Durch die Wahl einer einzelnen Gruppennummer werden jeweils alle Mitglieder des Teams gleichzeitig angerufen. Dasjenige Teammitglied, das zuerst abhebt, bekommt das Gespräch. Die ideale Lösung z. B. für Service-Hotlines.

Produktdetails

☑ Allgemein

- 1.000 Anwahlprofile definierbar mit bis zu 4.000 Zuordnungen von Teilnehmern zu Anwahlprofilen
- 2 Anwahlphasen (durch entsprechende Parametrierung, d. h. Einrichtung einer Wartezeit innerhalb der Phasen, bis zu 4 Schritte bei der Anwahl möglich)
- Bis zu 10 Teilnehmer pro Anwahlphase
- Anwahl je Zielrufnummer entweder sofort oder zeitverzögert
- Wahlweise Verbindungswegoptimierung nach Gesprächsdurchschaltung

☑ Ansagen

- Diverse Ansagen bzw. Wartemusik für Anrufer während des Vermittlungsvorgangs
- Ankündigungsansage für den Angerufenen vor dem Gespräch
- Diverse vor Ort aufsprechbare Hinweis- und Aufforderungsansagen

☑ Weitere Leistungsmerkmale

- Konfigurierbares Wartefeld
- Variables Besetztverhalten: Verbindung auslösen, Anruf wiederholen (ggf. mehrfach) oder 2. Anwahlphase einleiten
- Aktivierung des Anwahlprofils per Durchwahl oder im Dialog mit Hinweisansage für den Anrufer
- Wahlweise Gesprächsentgegennahmehinweiscode erforderlich
- Hochprioritätige Anwahlprofile, die alle niedrigeren Aktivitäten zum Abbruch bringen
- Ersetzen der Anrufziele durch eine Active Number möglich (weltweites Follow-Me)
- Meldewegfunktion bei Pagern
- Call-Screening mit bis zu 20 berechtigten Anrufern in bis zu 9 Rangstufen: Nicht berechtigte Teilnehmer erhalten Ansage, werden zu einem bestimmten Teilnehmer (z. B. zur Sekretärin) weitergeleitet oder erhalten Besetztzeichen

Bestellinformation

Grundfunktion mit 1 definierbarem Profil in der DAKSpro V9-Basislizenz enthalten
TNK:A8-CP – Vollumfängliches Applikationsmodul Anwahlprofile mit bis zu 1.000 Profilen

