

DAKS-Pro Applikationsmodul

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 nur einer Nummer automatisch verschiedene Telefone einer Person oder bestimmter Teammitglieder teils parallel, teils sequenziell angerufen. Anrufer werden in einer Warteposition mit Freizeichen, 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.

Mehr Sicherheit und bessere Erreichbarkeit



VIP-Rufnummern mit Call-Screening und geheimem Anrufziel



Hotlines von Auskunftspersonal oder Servicetechnikern



Nicht roamingfähige Funknetze (One-Number-Service)



Verwendung von mobilen und drahtgebundenen Telefonen



Telefone in Hotelsuiten



Flexible Offices

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 aufspreekbare 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 Gesprächsentgegennahmehinweis 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 berechnigte Teilnehmer erhalten Ansage, werden zu einem bestimmten Teilnehmer (z. B. zur Sekretärin) weitergeleitet oder erhalten Besetztzeichen

Bestellinformation

TNK:A8-CP – Applikation Anwahlprofile-Pro