

DAKS-Pro Applikationsmodul

# Intelligente Anwahl

Anrufe per 'Whitelist' filtern und unterschiedlich verarbeiten

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.

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".

## Besser erreichbar für wichtige Anrufe



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 zuspielden zu können

### ☑ Weitere Parameter

- Aufschaltansage, maximale Kanalressourcen, Funktionalität auch im hochpriorären 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:A8-INA1 – Applikation Intelligente Anwahl



**tetronik** GmbH

Zuverlässig alarmieren, informieren, kommunizieren

Silberbachstraße 10  
65232 Taunusstein-Wehen  
info@tetronik.com  
www.tetronik.com

Copyright © 2017 by tetronik GmbH  
Alle Rechte vorbehalten  
Stand: 29. Januar 2018