

DIGITAL PHONE CALL ROUTING

Intelligente regelbasierte
Rufweiterleitung

Verfügbar ab 31.07.2021



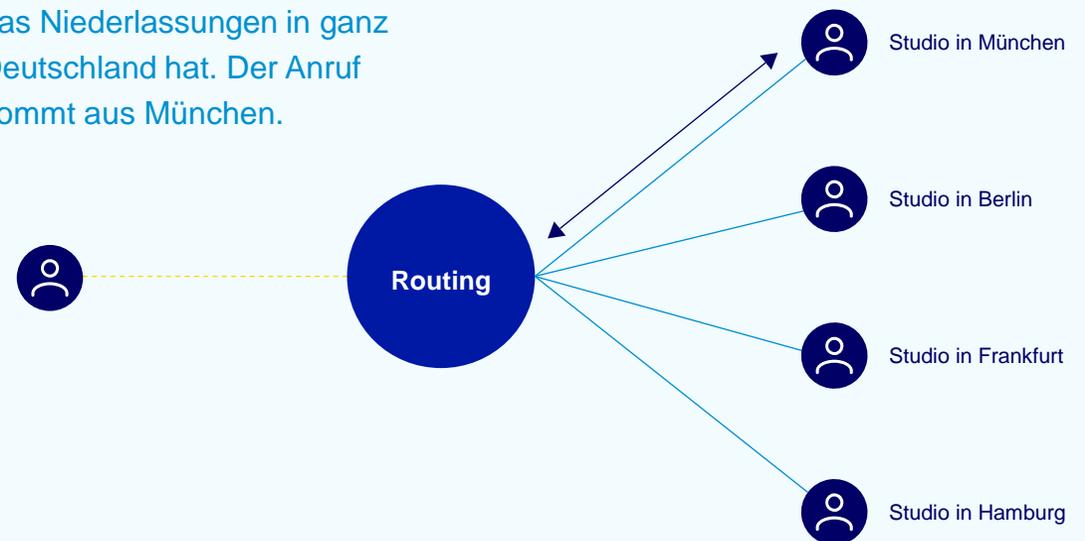
- Die Kundenerwartungen an den Service von Unternehmen sind deutlich gestiegen. Firmen brauchen Tools, mit denen sie die Bedürfnisse ihrer Kunden besser erfüllen können.
- Eine intelligente Anrufsteuerung ist wesentlich für effizientere Kommunikationsprozesse. Passen Sie Ihre Call-Routing-Strategien optimal Ihren Geschäftsanforderungen an.

- Eine Anrufverteilung, die Ihre Anforderungen perfekt erfüllt, für optimierte Prozesse und schnelle Problemlösung sorgt
- Call Routing ist eines der wichtigsten Tools, um Anrufer mit der richtigen Nebenstelle zu verbinden. Die Technologie leitet Anrufer automatisch anhand vordefinierter Kriterien an die richtige Abteilung, den richtigen Agenten oder die richtige Niederlassung weiter.

- Call Routing ist weit mehr als die Anrufvermittlung durch Call-Center-Agenten oder Empfangsmitarbeiter. Es besteht aus einer Reihe automatischer Mini-Prozesse, die den Anrufer anhand voreingestellter Regeln zum richtigen Ziel führen.
- Beispiel: Mit Routing je nach Vorwahl bleiben Anrufe lokal, ohne unnötige Ferngespräche. Diese Strategie eignet sich am besten für Unternehmen mit mehreren Standorten.

Anwendungsfall:

Anruf bei einem Fitnessstudio, das Niederlassungen in ganz Deutschland hat. Der Anruf kommt aus München.



CALL ROUTING NACH IHREN ANFORDERUNGEN

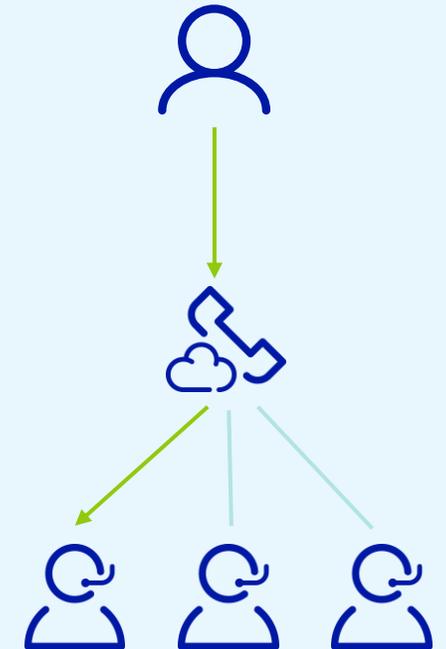
- Source Based Routing – optimierte Anrufverteilung nach Ihren Regeln

Was ist Routing?

- › Mit intelligenter Anrufsteuerung werden Anrufe schneller abgeschlossen. Sie sind rund um die Uhr für Ihre Kunden verfügbar, selbst außerhalb der Bürozeiten oder wenn Ihre Mitarbeiter anderweitig gebunden sind.
- › Erweitern Sie die grundlegenden Anrufsteuerungsfunktionen Ihres Telefonsystems – für Kommunikationsprozesse mit höchster Effizienz. Die Routing Engine decodiert Adressinformationen und leitet Anrufe direkt an den korrekten Endpunkt weiter.

Ihre Vorteile

- › Effizienz: Anrufer erreichen schnell die richtige Abteilung oder Nebenstelle, ohne Beteiligung eines Vermittlers oder anderer Mitarbeiter.
- › Weniger Transfers: Verbinden Sie Anrufer gleich mit dem richtigen Ansprechpartner, ohne sie mehrmals weiterzuleiten.
- › Reduzieren Sie Wartezeiten und die Anzahl abgebrochener Anrufe.
- › Minimieren Sie die Anzahl von Voicemails und verpassten Anrufen.
- › Problemlose, selbstgesteuerte Einrichtung



VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN UND IHRE KUNDEN

Vorteile für Entscheidungsträger

Anforderungen

- > Umfassendere Funktionen zur Anrufsteuerung
- > Optimierte Kommunikationsprozesse
- > Überarbeitetes Routing-System
- > Weniger abgebrochene Anrufe

Vorteile

- > Mehr Produktivität im Kundenservice
- > Anrufe landen schneller bei der richtigen Niederlassung oder dem richtigen Serviceteam, Sie bedienen mehr Kunden
- > Bessere Kundenzufriedenheit
- > Ein Call Flow, der flexibel genug ist, um Probleme nichtlinear zu lösen
- > Verbessern Sie interne Prozesse und decken Sie Kosteneffizienz-Potenziale auf

Vorteile für Anrufer

Anforderungen

- > So schnell wie möglich zur richtigen Person, Abteilung oder Niederlassung durchgestellt werden
- > Richtig verbunden mit einem Ansprechpartner, der das Kundenanliegen lösen kann
- > Möglichst wenig weiterverbunden werden

Vorteile

- > Anrufe werden schneller und vom richtigen Ansprechpartner beantwortet
- > Zeitersparnis
- > Bessere Kundenzufriedenheit mit Anrufbearbeitung / Service / Unternehmen

O₂ Business