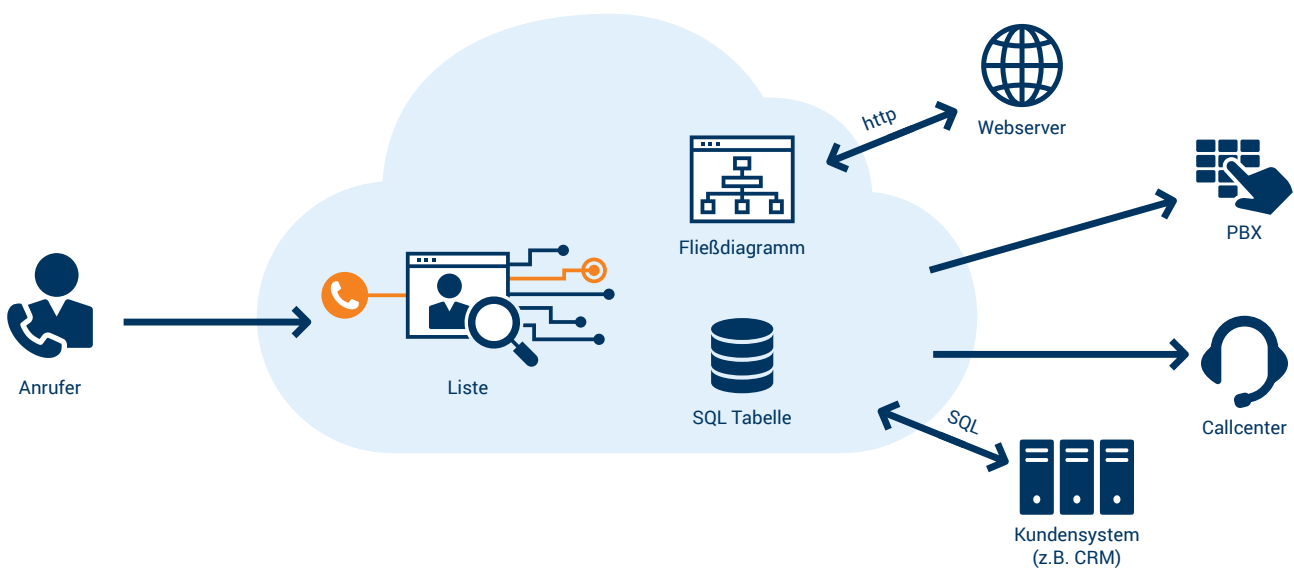


INTELLIGENTES ROUTING

FLEXIBLE ANRUFSTEUERUNG FÜR OPTIMALE ERREICHBARKEIT

Intelligentes Routing bedeutet, **Anrufer schnellstmöglich zum richtigen Ziel zu leiten**. atms stellt dafür in ihrem redundanten Netz verschiedene Dialog- bzw. Prozesslogiken bereit, die individuell in bestehende Kundenkontaktabläufe integriert werden können. So entstehen flexibel vernetzte Services, die durch das Verwenden bereits bestehender Datenstrukturen und Systembausteine sowohl im Aufbau als auch im Betrieb äußerst **kosteneffizient** sind.

INTELLIGENTES ROUTING – SO FUNKTIONIERT ES:



STANDARD-FEATURES

- **Lastabhängiges Routing:** Weiterleitung der Anrufe abhängig von den zur Verfügung stehenden Telefonleitungen
- **Nachwahlrouting:** Weiterleitung der Anrufe auf unterschiedliche Ziele je nach mitgesendeter Durchwahl
- **Quotenabhängiges Routing:** Verteilung der Anrufe nach frei wählbaren Quoten (z.B. 70 % auf Ziel A, 30 % auf Ziel B) oder mittels Zufallsgenerator
- **Tele/Bearer Routing:** Weiterleitung der Anrufe abhängig von der Technologie des Anrufs (Fax, Daten, Voice)
- **Sequentielles Routing:** Weiterleitung von jedem x-ten oder den ersten x Anrufern auf ein bestimmtes Ziel
- **Zeitabhängiges Routing:** Weiterleitung der Anrufe abhängig von Öffnungszeiten, Feiertagen etc.
- **Ursprungsabhängiges Routing:** Verteilung der Anrufe anhand der Vorwahl des Anrufers (z.B. österreichische Mobilnetz-Anrufe)
- **Weiterleitung** auf Standardziel oder Überlauf-Routingszenarien auf Alternativziele bei Besetzt, Störung oder keine Antwort



Neben einer Vielzahl an Routingfeatures, die Sie mittels Webplattform rasch und einfach selbst konfigurieren können, bietet das intelligente Netz der atms **Standardschnittstellen** (http(s) und SOAP) zur Echtzeitkommunikation mit Ihren CRM-/ERP-/Datenbank-Systemen.

INTELLIGENTES ROUTING

FLEXIBLE ANRUFSTEUERUNG FÜR OPTIMALE ERREICHBARKEIT



INDIVIDUELLE LÖSUNGEN

- **Anruferbegrenzung:** Limitierung der maximal zugelassenen Anrufe (z.B. bei Gewinnspielen)
- **Call Limit Timer:** Begrenzung der maximalen Anruferdauer je Call (auf Sekunden- oder Minutenbasis)
- **HotButton:** ermöglicht eine sofortige Aktivierung oder Deaktivierung der Hotline (z.B. bei Votings mit begrenzter Teilnahmedauer)
- **Blacklists/Whitelists:** unerwünschte Anrufer sperren oder nur bestimmte Anrufer zulassen
- **PIN-Abfrage:** zur Generierung, Speicherung, Verwaltung von PIN-Codes (Bsp.: nur Anrufer mit korrektem PIN werden ans Ziel verbunden)
- **Email2SMS/SMS2Email:** ermöglicht den Versand von SMS über den verwendeten Mail-Client
- **Fax2Email:** verschiedene Dateiformate möglich
- **Voice2Email oder Voice2FTP:** Nachrichten der Anrufer werden aufgezeichnet und per E-Mail versendet oder auf einem FTP-Server gespeichert
- **Voice XML:** Erstellung von XML für komplexe Routingoptionen
- **TTP (Text2Speech):** Sprachwiedergabe von Texten (Deutsch und Englisch)
- **IVR (Interactive Voice Response):** IVR-Module mit vielen Standardfeatures zur Abwicklung eines (komplexen) Call-Flows
- **DDI (Direct Dial In):** transparente Übergabe der Nachwahlziffern an die Zielrufnummer zur weiteren Verarbeitung im Kundensystem
- **Kundenindividuelle Ansagen:** für Tariffinformationen, Begrüßung, Warteschleife, Voicebox, Ziel nicht erreichbar, Out-of-Office, Text vor Melden, dynamische Ansagen, usw.
- **Telefonbuch-Funktion:** schnelle und einfache Auswahl von Zielrufnummern aus einer vordefinierten Liste mittels Drop Down-Menü
- **Conferencing:** Nutzung der atms Conference-Plattform oder eigene individuelle Anwendung basierend auf einer fixen Einwahlnummer
- **Alarming:** Automatisierte Benachrichtigung via E-Mail oder SMS bei definierten Ereignissen (z.B. Zielrufnummer wurde nicht erreicht)

ERWEITERTE ANGEBOTE VON ATMS

- ✓ **Spezielle List-Routings** auf Basis von kundenindividuellen Listen
 - > Bsp. 1: Nach Eingabe einer Kundennummer wird der Anrufer in eine bestimmte Filiale geroutet
 - > Bsp. 2: Routing der Anrufer nach deren Kaufkraft, ihres Vorwahlgebiets
 - > Anwendungsgebiet: Listen mit wenigen tausend Einträgen, seltener Änderungsbedarf.
- ✓ **Komplexe Routings** auf Basis von Informationen aus einem Kundensystem (CRM)
 - > Bsp.: Nach Eingabe einer Kundennummer wird der Kunde segmentiert (A, B, C, Schuldner). Der zurückgelieferte Wert entscheidet über das Routingziel. Die Abfrage erfolgt in Echtzeit via HTTP Request.
 - > Anwendungsgebiet: komplexere Abfragen auf Datenbanken des Kunden mit sich laufend ändernden Daten.
- ✓ **Variable Operatoren** zur ad hoc-Berechnung von Variablen.
 - > Bsp.: Online-Voting-Counter.



MÖCHTEN SIE MEHR WISSEN?

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung und unserer hervorragenden Infrastruktur. Die atms-Spezialisten beraten Sie gerne unter **0800 240 40 10** oder **service@atms.at** und helfen Ihnen bei der Wahl der richtigen Lösung. Kontaktieren Sie uns, wir freuen uns auf Sie!