

# Mit **Extended Call Routing (ECR)** von SwyxWare gibt es keine verpassten Anrufe mehr

Wie stark sind die Auswirkungen nicht beantworteter oder schlecht umgeleiteter Anrufe auf Ihr Unternehmen und die Kundenzufriedenheit? Beispielsweise, wenn jeder ankommende Anruf erst einmal zentral von einem Mitarbeiter entgegen genommen wird, bevor er dann an die entsprechende Person oder Abteilung weitergeleitet werden kann. Ohne eine clevere Kommunikationslösung können dafür sehr viel Zeit und enorme Ressourcen erforderlich sein, und zu den Hauptzeiten wird ein einziger Mitarbeiter womöglich nicht alle Anrufe entgegen nehmen können.

Mit SwyxWare Extended Call Routing (ECR) steht Ihnen ein grafisches Werkzeug zur Verfügung, mit dem Sie spielend leicht Aktionsfolgen für die Behandlung von eingehenden Anrufen festlegen können. Da Sie damit auch komplexe Szenarien erstellen können, wird die Zufriedenheit Ihrer Kunden sichergestellt. Das heißt, Sie

können Optionen definieren, mit denen Anrufe an mehrere Nummern oder eine bestimmte Abteilung umgeleitet werden. So ist sichergestellt, dass die Anrufe immer entgegen genommen werden. Sie können sogar festlegen, dass Anrufer das Ziel der Weiterleitung per DTMF bestimmen können. Es ist außerdem möglich, die Weiterleitung von Anrufen von bestimmten Kriterien abhängig zu machen, wie beispielsweise Telefonnummer oder Durchwahl des Anrufenden, Datum oder Uhrzeit des Anrufs oder den im Outlook/Notes-Kalender des Zielteilnehmers eingetragenen Terminen. Anrufe können auch an eine andere Filiale weitergeleitet werden, sodass der Anrufer nicht erneut eine weitere Nummer wählen muss. Weiterhin können die internen Weiterleitungsmechanismen so eingerichtet werden, dass beispielsweise Krankmeldungen von Mitarbeitern oder andere Informationen zum Status berücksichtigt werden können.

## ECR von SwyxWare bietet folgende Vorteile:

- Ermöglicht auch kleinen Unternehmen, sich professionell zu präsentieren
- Erfolg des Unternehmens wird nicht durch schlecht weitergeleitete oder verpasste Anrufe beeinträchtigt
- Anrufer können über die Weiterleitung des Anrufs bestimmen
- Verringerung der Verwaltungskosten mittels automatischer Anrufweiterleitung, die jeder SwyxWare-Benutzer einrichten kann
- Weitere Kostenreduzierung und Optimierung der internen Kommunikation, wie die automatische Weiterleitung interner oder externer Anrufe an den jeweiligen Empfänger



## Beispiele dafür, wie Ihr Unternehmen vom **intelligenten Anrufmanagement** profitieren kann:

### Scenario 1: Interactive Voice Response (IVR)

Eingehende Anrufe können entsprechend der Tasteneingabe des Anrufers mittels IVR an den entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet werden. Mit SwyxWare können nicht nur die Aktionsfolgen (über den Call Routing Manager) festgelegt, sondern auch komplexere Aktionen logisch verknüpft und Regeln festgelegt werden (mit dem Grafischen Skript Editor). Die Möglichkeit, DTMF-Töne zu erkennen und auszuwerten, erlaubt ein interaktives, durch den Anrufer gesteuertes IVR (Interactive Voice Response).

### Scenario 2: Arbeitszeit

Mitarbeiter können eine bestimmte Durchwahl anrufen, um den Beginn und das Ende ihrer Arbeitszeit zu bestätigen. Mit dieser Funktion kann sogar die Personalabteilung über Abwesenheit im Krankheitsfall informiert werden (z.B. „Geben Sie bitte Ihre PIN ein. Um zu bestätigen, dass Ihre Arbeitszeit jetzt beginnt, drücken Sie 1. Um zu bestätigen, dass Ihre Arbeitszeit beendet ist, drücken Sie 2. Drücken Sie 3, um Ihre Abwesenheit mitzuteilen...“). Die Daten können dann mit einem Visual Basic Script direkt in eine Microsoft® Access®-Datenbank überführt. Der Status des Mitarbeiters steht sofort in der Datenbank zur Verfügung und kann von der Lohnbuchhaltung verwendet werden.

### Scenario 3: Interaktive Anrufweiterleitung

Der Anrufer hört eine Willkommensnachricht mit Informationen über die verschiedenen Umleitungsoptionen („Drücken Sie bitte 1, um Informationen über unsere Produkte zu erhalten. Drücken Sie 2, um zum Support durchgestellt zu werden...“). Der Anrufer bestätigt die Auswahl, indem er die entsprechende Taste am Telefon drückt, und wird dann mit dem Mitarbeiter oder der gewünschten Abteilung verbunden. In der Zwischenzeit kann sich der Anrufer Produkt- oder Serviceinformationen oder Informationen über zukünftige Veranstaltungen anhören.

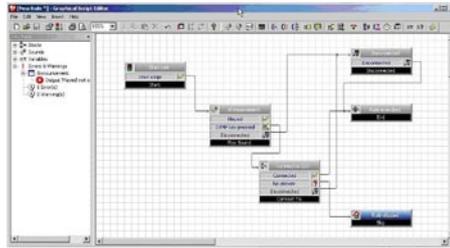
### Scenario 4: Automatische Namenswahl – Verzeichnisfunktion

Mitarbeiter, die nicht an ihrem Arbeitsplatz sind, müssen häufig mit einem Kollegen sprechen, haben aber nicht immer dessen Durchwahl präsent. Ohne mit der Zentrale des Unternehmens zu sprechen, kann der Anrufer mit der gewünschten Person verbunden werden, indem er die ersten Buchstaben des Namens über die Telefontastatur eingibt. Das interaktive Telefonbuch bestätigt die Auswahl, und der Anrufer wird schnell mit dem entsprechenden Kollegen verbunden.



## Wie funktioniert Swyx Extended Call Routing?

Das SwyxWare-Optionspaket „Extended Call Routing“ ist die grafische Erweiterung des Call Routing Managers, der zur Standardausrüstung des SwyxIt! Softphones gehört.



Visualisiertes Call Routing durch GSE

Die ECR-Option enthält einen Grafischen Skript Editor (GSE), mit dem Sie Regeln und Aktionsfolgen für eingehende Anrufe problemlos einrichten können. Mit dem GSE können Sie alle Anrufbehandlungsszenarien mithilfe eines Ablaufdiagramms übersichtlich visualisieren, sodass sogar komplexe Anrufbehandlungsszenarien innerhalb weniger Minuten eingerichtet werden können, wobei Sie nur einige Tasten drücken und Drag & Drop verwenden müssen.

### Leistungsmerkmale

- Funktion „Nummer/Datum/Zeit-in-Sprache“ (Number/Date/Time-to-Speech)
- Aktionen: Schleife, Anrufweiterleitung, Nachricht, Nachricht mitschneiden, E-Mail erstellen, Voicemail, DTMF-Signale empfangen, Fernabfrage, Zugang zum IMAP4-Mailserver
- Entscheidungsabhängige Aktionen (Anrufernummer, angerufene Durchwahl, Zeit/Datum/Tag, Outlook/Notes-Kalender etc.)
- Durch den Benutzer festlegbare Erweiterungen durch COM-Objekte oder -Verfahren im Visual Basic Script
- Grafischer Skript Editor (GSE)
- Interactive Voice Response (IVR) über DTMF
- Text-To-Speech (TTS)<sup>1</sup> (Text in Sprache umwandeln)
- Zeit- und datumsabhängige Aktionen
- Variablen: Anruferdauer, Nummer, Name, Datum, Uhrzeit, Wochentag, angerufene Durchwahl, Identifikationsnummer (PIN)

<sup>1</sup> Zusätzliche Lizenzen erforderlich

### Systemanforderungen

- Server: SwyxServer-Installation
- Client: SwyxIt! Softphone

