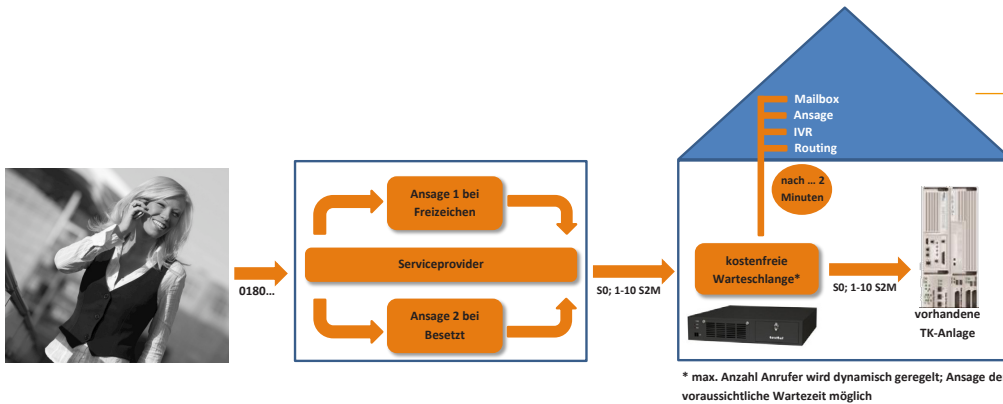


tevitel.Free-Waiting-Queue



Kostenfreie Warteschlange für alle TK-Anlagen

tevitel bietet mit tevitel.Free-Waiting-Queue ein neues Leistungsmerkmal, mit dem Sie einfach und effizient kostenlose Warteschleifen realisieren. Mit der tevitel Lösung behalten Sie Ihren Serviceprovider und ergänzen die vorhandene Telefonanlage oder das Call Center System mit dem tevitel.Multifunktionsrouter, auch genannt tevitel.iBooster.

tevitel.FreeWaitingQueue setzt am Ziel Ihrer Telekommunikationslösung an. Wenn das Primär-Ziel besetzt ist oder wenn der Anruf nicht angenommen wird bleibt der Ruf bei dem tevitel.iBooster in der tevitel.Free-Waiting-Queue, der kostenlosen Warteschleife. Wird der Anruf innerhalb von zwei Minuten nicht angenommen, routet tevitel den Anrufer zu einer Ansage oder zu beliebigen Ersatzzielen. Dies kann in Phase 1 auch eine kostenpflichtige Warteschleife sein. Der tevitel.iBooster stellt Anrufer aus der Warteschlange zu, sobald eine Rufnummerngasse frei wird. Sämtliche Routing-Parameter bleiben unverändert nutzbar, Anrufe können weiterhin abhängig von vielfältigen Parametern verteilt werden.

- Für unterschiedliche Hotlines, Anrufergruppen oder Ziele können Sie individuelle Warteschleifen einrichten.
- tevitel.Free-Waiting-Queue unterstützt Prioritätenrouting
- Warteschleifen können für jedes Ziel definiert werden.
- Online-Administration der Verkehrsführung und der Warteschleifen über tevitel Setup

VORTEILE:

- Wartezeit und Anzahl Warteplätze einstellbar
- dynamische Warteschlangen mit Priorität
- Routing nach Herkunft, Ziel und Uhrzeit
- Ansage der Wartezeit und Warteposition
- Abwurf auf Anrufbeantworter mit E-Mail Versand
- Feiertagsschaltungen
- individuelle Ansagen per WAV-Datei oder mit TTS
- umfangreiche Auswertungen durch SQL Logging
- offene Schnittstellen wie E-Mail, TAPI, tevitel Message Server

tevitel.Free-Waiting-Queue Szenario

Szenario „Kostenfreie Warteschlange“

Der Kunde ruft über die kostenpflichtige Rufnummer an und wird mit dem tevitel System (tevitel.iBooster oder tevitel TK-Anlage) verbunden. Das tevitel System signalisiert dem Carrier bis zu 2 Minuten Klingeln, obwohl sich der Anrufer im tevitel Wartefeld „Kostenfreie Warteschlange“ befindet. Der nächste freie Agent übernimmt den Anrufer aus der Warteschlange. Zu diesem Zeitpunkt signalisiert das tevitel System Connect, der Ruf wird kostenpflichtig.

Der tevitel.iBooster gibt so viele Gespräche an die vorhandene TK-Anlage, wie Agenten verfügbar sind. An der vorhandenen TK-Anlage sind keine weiteren Konfigurationsänderungen erforderlich.

Anrufer, die bereits zwei Minuten in der kostenfreien Warteschleife waren, können zu beliebigen Zielen der vorhandenen TK-Anlage vermittelt werden. Alternativ auch in priorisierte tevitel Warteschleifen, Ansagen oder das tevitel Mailboxsystem, das aufgesprochene Nachrichten via E-Mail verschickt.

Sobald der Anrufer in die kostenpflichtige Warteschlange übernommen wurde, ist es möglich den Warteplatz und die voraussichtliche Wartedauer mitzuteilen.

Der erforderliche Lösungsansatz für die Umsetzung der Vorgaben zu Phase 2 wird derzeit im Dialog zwischen der tevitel und anderen Unternehmen entwickelt.

Welche Vorteile bietet die tevitel Lösung?

Der Vorteil der tevitel Lösung besteht darin, dass Anrufer, die sich in der kostenfreien Warteschlange befinden, zugestellt werden, sobald ein Agent frei wird. Servicrufnummernbetreiber können damit sehr flexibel auf Anrufer reagieren. Daneben unterstützt tevitel beliebige Routings, Abwurf nach Zeit, Ansagen, IVR und ein Mailboxsystem mit E-Mailversand der Nachricht.

Die Anzahl der Gruppen und priorisierten Warteschlangen sind bei tevitel nicht limitiert und können optional bis zu 1000 betragen. tevitel Warteschlangen passen sich dynamisch der verfügbaren Anzahl von Agenten an, so dass Anrufer optimal bedient werden. Das tevitel System ist darüber hinaus in der Lage, dem Anrufer die voraussichtliche Wartedauer mitzuteilen.

Mit dem tevitel.Multifunktionsrouter hört der Anrufer Ihre kostenfreie Warteschleife oder optional eine Ansage des Service Providers. Sie können diese kostenfreie Warteschlange mit allen Telefonanschlüssen kombinieren.

Das tevitel System besitzt eine Windows Oberfläche und ist einfach zu bedienen. tevitel bietet in Berlin ein Aufbautraining an, bei dem Teilnehmer individuelle Lösungen erhalten und die Tipps und Tricks der tevitel.iPBX erlernen.



Free-Waiting-Queue System:

Der tevitel.Multifunktionsrouter (tevitel.iBooster) mit tevitel.Free-Waiting-Queue wird optional mit einem Carrierservice geliefert, der das Abspielen der Warteschleife während der kostenfreien Phase ermöglicht. Alle anderen derzeit erhältlichen Systeme benötigen eine Ansage vom Serviceprovider, oder signalisierten Klingeln. Der 19" 2HE tevitel.iBooster kostet inkl. 3 S2M Ports, 32 VoIP Kanälen, Routing und 10 Warteschleifen netto € 3.798. Als 4S0 T-System kostet die Lösung netto € 2.298. Ein Jahr Carrierservice, z. B. vPRI 32/100 kostet netto € 798 pro Jahr plus 79€ Einrichtungsgebühr.

Der tevitel.iBooster unterstützt optional Handy oder Home-Office als interne Nebenstelle, Gesprächsmitschnitt, Verkehrsanalysen, Konferenzen, IVR und Ansagen.