

Programmierbare Anrufverteilung

Damit niemand auf der Leitung steht:
intelligente Anrufverteilung

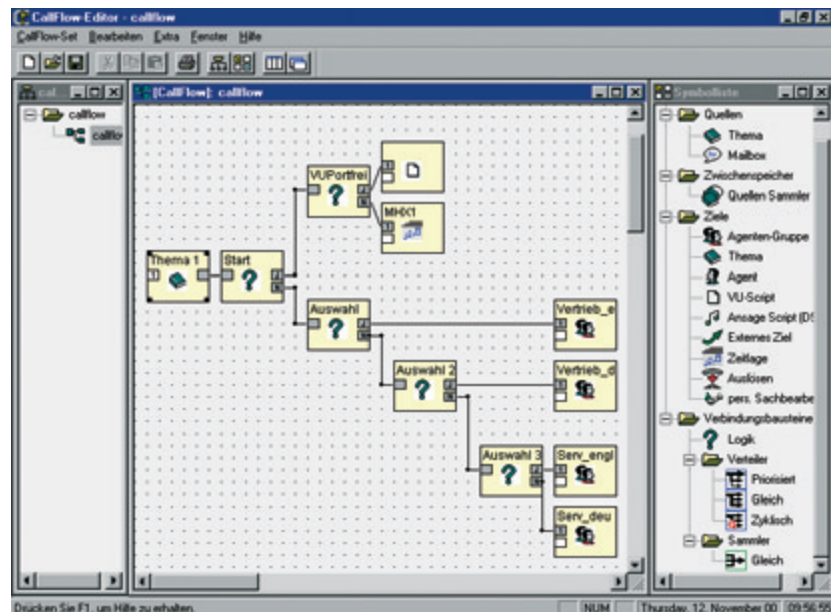
Kunden wollen schon beim ersten Telefonkontakt mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden sein. Häufiges Weiterverbinden erzeugt Ärger und Unmut.

Die frei programmierbare Anrufverteilung der BCC Lösung sorgt dafür, dass Kunden immer den zuständigen Ansprechpartner am Telefon haben – egal, wann sie anrufen. Dabei wird vorher genau definiert, unter welchen Bedingungen ein Anruf zu welchem Mitarbeiter oder zu welcher Gruppe von Mitarbeitern gelangt.

Zusätzlich können dem Anrufer Ansagen oder Musik eingespielt werden. Wird der Anrufer z. B. anhand seiner ISDN-Kennung als VIP-Kunde erkannt, kann er bevorzugt bedient oder zu einem besonders hoch qualifizierten Mitarbeiter verbunden werden. Die Anrufverteilung einer BCC Lösung bietet nahezu unbegrenzte Möglichkeiten.

Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu realisieren, die den maximalen Nutzen bringt. Bieten Sie Ihren Kunden einen Service, mit dem Sie sich von Ihren

Wettbewerber differenzieren. Zusätzlich gestalten Sie damit auch Ihre internen Abläufe organisierter und effizienter.



**Programmierbare Anrufverteilung mit dem Call Flow Editor:
einfache Handhabung per drag & drop.**



Skill based Routing

Sofort am Ohr des Experten

Mit Skill based Routing gehen Sie noch einen Schritt weiter. Der Anrufer wird automatisch mit dem Mitarbeiter verbunden, der für sein Anliegen „spezialisiert“ ist. So erreicht der Anrufer direkt einen

Ansprechpartner, der beispielsweise über entsprechende Fremdsprachenkenntnisse oder spezifische Fachkompetenzen verfügt. Skill based Routing steigert deutlich die Erreichbarkeit und die Effizienz

Ihrer Kundenbetreuung. Eine BCC Lösung ermöglicht auch den parallelen Einsatz von Anrufverteilung und Skill based Routing.



Routing eines qualifizierten Calls

INNOVATIVE
BUSINESS
COMMUNICATION