



# OPTIMIERTE ROUTINGS – DER DIREKTE DRAHT FÜR IHRE KUNDEN

## ROUTING PLUS FÜR FREECALL 0800 PLUS, FREECALL 0800 ECO, 0180CALL PLUS UND LOCAL SERVICE CALL

Mit Routing Plus erhalten Sie ein Set aus fünf leistungsstarken Routing-Funktionen, die Ihnen zusätzliche Routing-Möglichkeiten eröffnen. Damit ist Ihre Kundenhotline immer optimal zu erreichen. Und Sie entscheiden noch flexibler, wer wann mit wem verbunden wird.

### Wenn gut nicht gut genug ist:

Mit den Servicenummern verfügen Sie bereits über komfortable Routing-Möglichkeiten – das reicht Ihnen nicht? Die Option Routing Plus schafft Ihnen da Abhilfe und bietet weitere interessante Profi-Funktionen: beispielsweise die Erstellung praktischer Anruferlisten. Sämtliche Routing-Einstellungen administrieren Sie mit Customer Control, dem leistungsfähigen Routing-Tool der Telekom, ganz einfach selbst.

### Fünf Funktionen – ein Paket:

Sichern Sie sich mit Routing Plus überzeugende Leistungen.

- Weitere Ziele: mehr Flexibilität bei der Anrufverteilung dank unbegrenzt vieler Zielrufnummern
- Customer Control: einfache Erstellung von Routing-Plänen nach dem Baukastenprinzip

- Anruferlisten: mehr Möglichkeiten bei der Verkehrsführung durch Erstellen von Anrufergruppen
- Verlängerte Zielketten: Hinterlegung von jeweils bis zu zehn alternativen Zielen bei „besetzt“ oder „keine Antwort“
- Causeabhängiges Routing: automatische Weiterleitung an ein alternatives Ziel auch bei anderen Fehlern als „besetzt“ oder „keine Antwort“

### Ihre Vorteile mit Routing Plus

Mit diesen Leistungen ist Ihre Hotline auf hohe Anrufvolumina bestens vorbereitet und genügt dabei auch höchsten Ansprüchen.

- Sorgen Sie dafür, dass alle Standortkapazitäten optimal eingesetzt werden, indem Sie Ihre Anrufer auf beliebig viele Ziele flexibel verteilen

- Mit den praktischen Anruferlisten können Sie Ihre Kundensegmentierung auch auf den telefonischen Service übertragen: Erstellen Sie verschiedene Anrufergruppen und nutzen Sie so z. B. spezielle Routings für die Betreuung von VIP-Kunden
- Sichern Sie die Erreichbarkeit Ihres Service und lassen Sie Anrufer belegter Leitungen automatisch weiterleiten
- Erhöhte Ausfallsicherheit Ihrer Hotline durch causeabhängiges Routing
- Steuern Sie alle Anwendungen denkbar einfach selbst: über die benutzerfreundliche Oberfläche von Customer Control



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# ROUTING PLUS FÜR FREECALL 0800 PLUS, FREECALL 0800 ECO, 0180CALL PLUS UND LOCAL SERVICE CALL

## ALLE FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

Setzen Sie mit Ihrer Hotline neue Maßstäbe und bieten Sie Ihren Kunden einen besseren Service. Nebenbei optimieren Sie Ihre Unternehmenserreichbarkeit und lasten Ihre Ressourcen optimal aus. Mit Routing Plus der Telekom bedienen Sie sich vielseitiger Profi-Funktionen, die Ihre Verkehrsführung sowohl effizienter als auch effektiver gestalten.

### Customer Control

- Das ideale Instrument zur Änderung komplexer Routings – zeitversetzt oder sofort
- Selbstständige Administration der Routings via Internet
- Intuitiv bedienbare Oberfläche
- Benutzeroberfläche wahlweise in Deutsch oder Englisch
- Drag-and-drop: einfaches Zusammenstellen eines Routing-Plans
- Speicherung von inaktiven Routing-Plänen, z. B. für Notfälle
- Standardansagen der Telekom jederzeit verfügbar
- Administration der kostenlosen Warteschleife über free-Q-one (nur für 0180call)
- Auf Wunsch Sperrung von Anrufen von öffentlichen Telefonen und aus dem Mobilfunk
- Umfangreiche Routing-Parameter:
  - Routing nach PIN-Eingabe
  - Selektive Verteilung
  - Ursprungsabhängiges Routing
  - Anrufumlenkung
  - Zeitabhängiges Routing
  - Anrufbegrenzung
  - Prozentuale Verteilung

### Zusätzliche Ziele

- Für maximale Flexibilität bei Ihrer Anruferverteilung.
- Unbegrenzt viele Ziele verfügbar

### Anruferlisten

Erstellen Sie Anrufergruppen wie beispielsweise „Bestandskunden“. Die Zuordnung der Anrufer zu den von Ihnen gebildeten Gruppen funktioniert auch bei unterdrückter Rufnummer.

- Routing auf Basis von Anrufergruppen
- Verwaltung direkt über Customer Control
- Bis zu neun Listen plus eine Liste für nicht registrierte Anrufer
- Bis zu 100 Einträge je Anruferliste
- Optional zusätzliche Einträge möglich

### Verlängerte Zielketten

Standardmäßig können eingehende Anrufe auf bis zu drei alternative Zielen umgelenkt werden, wenn das eigentliche Ziel besetzt ist oder nicht reagiert. Mit den verlängerten Zielketten können für den Besetztfall und für den Fall „keine Antwort“ jeweils bis zu zehn alternative Ziele hinterlegt werden.

### Causeabhängiges Routing

Standardmäßig können eingehende Anrufe nur zu Alternativzielen umgelenkt werden, wenn das eigentliche Ziel besetzt ist oder nicht reagiert. Mit dem causeabhängigen Routing definieren Sie weitere Fälle, in denen eine Anrufumlenkung erfolgt.

### KONTAKT

Unter der kostenfreien Rufnummer 0800 33 00800 oder unter [servicenummern@telekom.de](mailto:servicenummern@telekom.de)  
Weitere Informationen und Bestellung unter [www.telekom.de/servicenummern](http://www.telekom.de/servicenummern)



ERLEBEN, WAS VERBINDET.