



Dynamisches Call Routing

Dynamisches Routing basiert auf mehreren Routing-Regeln, wodurch nach Kriterien, die sich dynamisch innerhalb des Netzes verändern, geroutet werden kann.

Wir haben unser **effEctive**® Interactive Routing für Kunden konzipiert, die die Möglichkeit haben möchten, ein ausgereiftes Call Routing, basierend auf einer entsprechenden Kombination von Regeln, frei zu konfigurieren. Dazu zählen nicht nur statische Elemente wie Tageszeit, Prozentanteil, Interactive Voice Response mit Menüs und Datenbankzugriff, sondern auch dynamische Elemente wie Skill-Based Routing, Queuing etc.

Das **effEctive**® Interactive Routing ist eine webbasierte Applikation, die im Browser mitläuft, ohne dass zusätzliche Software auf dem PC Ihres Kunden installiert werden muss. Dazu gehören zahlreiche konfigurierbare Regeln in der Form von Icons. Obwohl jedes Icon eine problemlos konfigurierbare Regel oder Option darstellt, kann Ihr Kunde diese frei miteinander kombinieren, um hoch individuelle Call Flows zu erstellen. Die Anrufbearbeitung unterliegt keiner fixen Reihenfolge. Die Kunden können die Service-Logik selbst definieren und die Regeln in der von ihnen gewünschten Reihenfolge anwenden.

Je nachdem, welche Option erworben wurde, enthält das **effEctive**® Interactive Routing ein komplettes Sprachdialogsystem, einschließlich frei definierbarer Menüs mit der Möglichkeit, Ansagen hochzuladen und/oder Leistungsmerkmale zu nutzen wie Sprachsynthese, Dateneingabe über MFV und/oder Spracherkennung, Rufnummernaufzeichnung, zeitabhängiges Routing, herkunftsabhängiges Routing, Prozentzuweisung, statische und dynamische





Blacklisten und Whitelisten sowie Variablen für dynamische Anfragen während des Call Flows etc.

[Kontaktieren Sie uns](#) und erfahren Sie mehr über dynamisches Call routing.

Klicken Sie das Bild zum Vergrößern

