

# Wave Call Classifier

Mit dem Wave Call Classifier erweitern Sie schlagartig die Einsatzmöglichkeiten Ihres Wave-IP-Systems. Durch die Integration externer Datenbanken (ODBC) in Ihre Call-Flows optimieren Sie Ihre telefonische Servicequalität deutlich und verschaffen sich dadurch einen spürbaren Vorteil gegenüber dem Wettbewerb.

## Immer einen Schritt voraus

Optimieren Sie mit dem Wave Call Classifier Ihre telefonische Servicequalität! Durch die Integration Ihrer Unternehmens-Datenbanken (CRM, ERP, etc.) in Ihre TK-Infrastruktur, werden individuelle Informationen Ihren Mitarbeitern visuell dargestellt – bevor Sie den Anruf entgegennehmen. Abhängig davon WER, WANN und WARUM in Ihrem Unternehmen anruft, wird der Anruf automatisch an das entsprechende Ziel weitergeleitet.

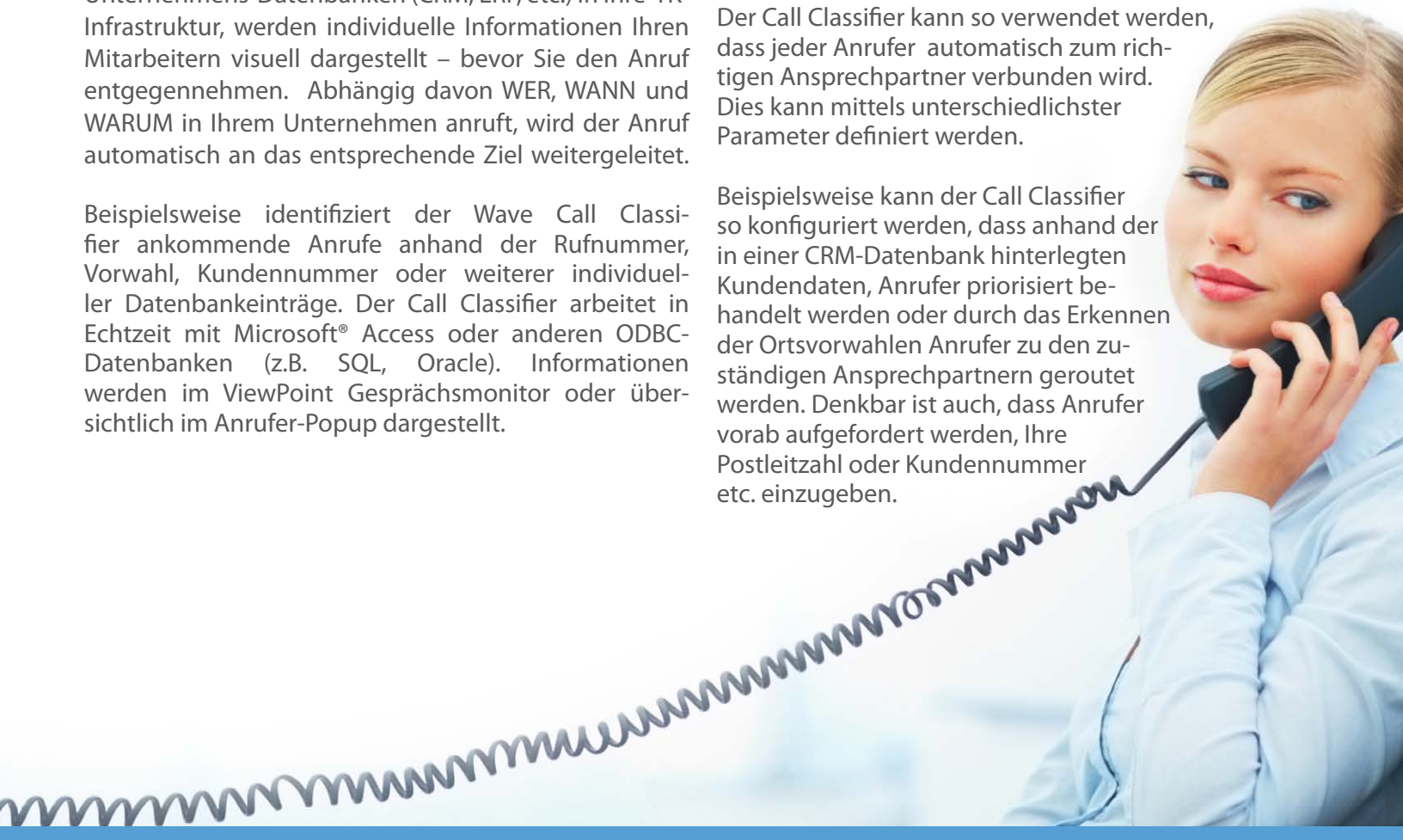
Beispielsweise identifiziert der Wave Call Classifier ankommende Anrufe anhand der Rufnummer, Vorwahl, Kundennummer oder weiterer individueller Datenbankeinträge. Der Call Classifier arbeitet in Echtzeit mit Microsoft® Access oder anderen ODBC-Datenbanken (z.B. SQL, Oracle). Informationen werden im ViewPoint Gesprächsmonitor oder übersichtlich im Anrufer-Popup dargestellt.

## Einfach einzurichten. Einfach zu verwenden

Der Wave Call Classifier ist einfach einzurichten und passt sich Ihren individuellen Anforderungen optimal an.

Der Call Classifier kann so verwendet werden, dass jeder Anrufer automatisch zum richtigen Ansprechpartner verbunden wird. Dies kann mittels unterschiedlichster Parameter definiert werden.

Beispielsweise kann der Call Classifier so konfiguriert werden, dass anhand der in einer CRM-Datenbank hinterlegten Kundendaten, Anrufer priorisiert behandelt werden oder durch das Erkennen der Ortsvorwahlen Anrufer zu den zuständigen Ansprechpartnern geroutet werden. Denkbar ist auch, dass Anrufer vorab aufgefordert werden, Ihre Postleitzahl oder Kundennummer etc. einzugeben.



## Echte Mehrwerte

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, wie Sie den Call Classifier in vorhandene Businessprozesse integrieren können - einige Beispiele:

- Priorisieren Sie Anrufer in der Warteschlange anhand der Kundennummer – oder routen Sie anhand der Vorwahl Anrufer zum passenden Agenten\*.
- Verifizieren Sie die Kundennummer eines Anrufers bevor er zum passenden Agenten weitergeleitet wird.
- Überprüfen Sie bei ankommenden Anrufern, ob Zahlungen offen sind und verbinden Sie diese dann automatisch in die entsprechende Abteilung.
- Fragen Sie Ihre CRM-Datenbank ab, um den Anrufer dem am besten geeigneten Agenten zuzuordnen. (Sprache, Kompetenz, Region, etc.)\*
- Nicht autorisierte Anrufer werden automatisch erkannt und aufgefordert, vordefinierte Parameter einzugeben. Nach Abfrage einer ODBC-Datenbank werden dem Agenten die Informationen entsprechend visuell dargestellt, bevor er den Anrufer annimmt.
- Durch gezielte Datenbankzugriffe können Sie Ticketnummern, Kundendaten, Adressen und viele weitere Informationen dem Anruferprofil hinzufügen und anzeigen.
- In Kombination mit einem Fax-Server (wie dem Wave FaxManager), können Sie über eine einzige Durchwahl sowohl Anrufe als auch Faxe empfangen. Der Wave „Auto Attendant“ erkennt automatisch ankommende Faxe.

- Anhand der Rufnummer können Sie Anrufern automatisch Adressinformationen hinzufügen. Wird keine Rufnummer übertragen, wird der Anrufer aufgefordert seine Rufnummer einzugeben, welche dann in der CRM-Datenbank abgefragt und flexibel behandelt werden kann.
- Anrufer-ID, Namen, Kundennummer, Rufnummer, Notizen oder jegliche Datenbankeinträge können bei einem Anruf automatisch über folgende Möglichkeiten weiter verarbeitet werden:
  - Nummern oder Texte welche in einer Wave Call Classifier Regel hinterlegt sind
  - ODBC-Datenbanken, wie zum Beispiel Microsoft Access, Microsoft SQL Server, oder Oracle
- Rufnummern können in Namen umgewandelt und angezeigt werden.

BEISPIEL: Die Muster GmbH hat für jede Produktlinie eine eigene Service-Hotline. Wenn nun der Call Classifier Anrufe empfängt, können anhand der gewählten Rufnummer die passenden Produktinformationen dem Anruferprofil hinzugefügt werden. Daraufhin wird der Anruf direkt in die passende Service-Warteschlange weitergeleitet. Der WaveContact-Center Agent kann dann auf seinem Gesprächsmonitor den passenden Produktnamen sehen, bevor er den Anrufer entgegen nimmt. Ergebnis: Der Anrufer hat geringere Wartezeiten und der Agent kann kompetent reagieren.

\* Wave Contact Center erforderlich



Interesse? Bitte kontaktieren Sie uns:



Telekommunikations-Lösungen

VeTeKo Gerhard Veth  
Tel.: +49(9122)188110  
mail@veteko.de  
www.veteko.de