



next id

quality communication



Routing-Lösungen

Anrufe optimal managen

Mit unseren Routing-Lösungen haben Sie eingehende Anrufe perfekt im Griff. Steuern und verteilen Sie die Anrufe nach definierten Regeln auf verschiedene Anruferziele. Ob nach Anruferursprung, Kapazitätsauslastung oder Kundenwert – alles ist möglich.



next id

quality communication

Routing-Lösungen

Anrufe optimal managen

Überall im Einsatz

Ganz gleich, welche Service-Rufnummer Sie anbieten möchten: 0800, 0180, 0900, 0137, Lokal oder International – mit unseren Routing-Lösungen steuern Sie die Inbound-Kommunikation flexibel und mit Blick auf maximale Effizienz. So gewährleisten Sie Ihren Kunden höchste Erreichbarkeit und lasten Ihre Kapazitäten optimal aus.

Umfassende Leistung

Alle Routing-Lösungen stehen in unserem Intelligenten Netz und auf unserer Interactive Voice Response-Plattform zur Verfügung und lassen sich flexibel kombinieren. Über leistungsstarke und nutzerfreundliche WebTools können Sie Ihre Routing-Optionen selbst einrichten, steuern und auswerten. Für maßgeschneiderte Spezial-lösungen stehen Ihnen unsere erfahrenen Entwicklerteams zur Seite.

Intelligente Verkehrsführung

Anruferursprung: Anrufe nach regionaler Herkunft, Zeit oder Datum steuern.

Kapazitätenauslastung: Anrufe je nach Auslastung der Agenten einfach prozentual verteilen und in Spitzenzeiten oder bei „besetzt“ auf vorher definierte Alternativziele routen.

Kundenwert-Routing: Anruferlisten, Black- oder White-Lists für unterschiedliche Kundengruppen definieren oder Anrufer mit einer PIN identifizieren. Routing auf Basis von CRM-Kundendaten in Echtzeit.

Wahlwiederholer-Routing: Berechnung eines individuellen Routings auf Basis von Anruhfrequenz, Zeitpunkt des letzten Anrufes oder nach speziellen Teilnehmer-Kriterien auf Basis von CRM-Kundendaten.

Online Management

Mit WebRouting steuern Sie eingehende Anrufe auf Ihren Service-Rufnummern einfach online. Wählen Sie zwischen „Basic“ für einfache Routings und „Advanced“ für komplexe Routing-Kombinationen:

- > 24/7 Erreichbarkeit über www.mnextid.com
- > Mehrsprachige, intuitive Benutzeroberfläche und Handbücher
- > Einfache Navigation in der Weboberfläche durch freies Benennen der Service-Rufnummern und Routingmodule
- > Komfortable Verwaltung mehrerer Routingpläne
- > Such-Funktion für Service-Rufnummern oder Dienstnamen
- > Schnelles Aktivieren eines Notfall-Routings

Komfortable Steuerung

Module Übersicht | Einstiegsmodul | Ursprünge | Feiertage | Datum | Wochentag | Uhrzeit | Ziele | Aktivierung

WebRouting | Übersicht Routing Module 01803522351

Wählen Sie zur Neueinrichtung oder Änderung bitte ein Modul aus

Einstiegsmodul	Aktuell:	CC Wochentage			
Ursprung	Feiertage01	Datum01	CC Wochentage	CC Zeiten	CC HH
	Feiertage02	Datum02	Wochentage02	Uhrzeit02	CC Berlin
	Feiertage03	Datum03	Wochentage03	Uhrzeit03	CC Irland
	Feiertage04	Datum04	Wochentage04	Uhrzeit04	Notfall CC
	Feiertage05	Datum05	Wochentage05	Uhrzeit05	Ziele05
	Feiertage06	Datum06	Wochentage06	Uhrzeit06	Ziele06
	Feiertage07	Datum07	Wochentage07	Uhrzeit07	Ziele07
	Feiertage08	Datum08	Wochentage08	Uhrzeit08	Ziele08
	Feiertage09	Datum09	Wochentage09	Uhrzeit09	Ziele09
	Feiertage10	Datum10	Wochentage10	Uhrzeit10	Ziele10
					Ziele11
					Ziele12
					Ziele13
					Ziele14

Routing Übersicht | Routingpläne | Als Routingplan speichern | Änderungen zurücksetzen

Klare Vorteile

- > Steuerung Ihrer Service-Rufnummern - flexibel, unabhängig und rund um die Uhr via Web
- > Steigerung Ihrer Erreichbarkeit und Produktivität durch optimale Verkehrsführung
- > Optimale Auslastung Ihrer Contact Center-Standorte und Personalkapazitäten

Jetzt testen

Internet: www.next-id.de/routing-demo
 Benutzername: demozugang01
 Passwort: advanced01

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.