

Contact Net Detector



Die Anrufererkennung im Intelligenten Netz.

Verbessern Sie Ihren telefonischen Service, indem Sie Ihre Kunden bereits vor der Anrufannahme zuverlässig identifizieren und gezielt bestimmten Servicemitarbeitern zuordnen. Diese verfügen sofort über alle relevanten Kundendaten und können den Anrufer adäquat betreuen. Sie profitieren somit nicht nur von mehr Servicequalität, sondern auch von mehr Effizienz. Denn jedes Gespräch kann viel schneller abgewickelt werden.

Kunden gezielt klassifizieren.

Sie möchten bereits beim Klingeln wissen, wer gerade Ihre Servicenummer anruft? Oder Sie möchten verschiedene Kundengruppen individuell bedienen – zum Beispiel Ihre Top-Kunden, die Empfänger eines Mailings oder die Gruppe der säumigen Zahler? Dann ist der Contact Net Detector die ideale Lösung für Ihr Unternehmen: Die Kundendatenbank im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom vermittelt eingehende Anrufe an von Ihnen vorgegebene Mitarbeiter und liefert dabei sogar wichtige Kundeninformationen gleich mit – in Kombination mit einem Computer-Telephony-Integration-System (CTI-System) zum Beispiel via Screen-Popup. Auf diese Weise können Sie zum Beispiel auch sicherheitsrelevant selektieren: Nur autorisierte Anrufer erhalten Zugang zu bestimmten telefonischen Dienstleistungen.

Mehr Kompetenz bei mehr Effizienz.

Zusätzlich können Sie Ihre Anrufer mit dem Contact Net Detector auf verschiedene Agentengruppen (Skill Groups) verteilen – zum Beispiel nach der unterschiedlichen Art (Privat-, Geschäftskunden und kleine Unternehmen) oder Wertigkeit der Kunden (A-, B- und C-Kunden). So erreichen Sie mit wenig Aufwand eine hohe Servicequalität, die der Kunde zu schätzen weiß.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Anruferidentifizierung auf Netzebene, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sogar bei unterdrückter Rufnummernübermittlung
- Zeitersparnis durch Vorqualifizierung der Agenten
- Qualitätsverbesserung durch Individualisierung des Services
- Kompetenz- und Effizienzsteigerung im Contact Center durch Bildung von Skill Groups
- Sicherheit und Flexibilität durch Betrieb im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom

Entscheiden Sie sich für den Contact Net Detector, wenn:

- Sie Ihre Anrufe per Rufnummernerkennung automatisch zum richtigen Ansprechpartner leiten möchten,
- Sie Kundengruppen einrichten und individuell betreuen möchten,
- Sie Ihre Agenten in unterschiedlichen Skill Groups einsetzen möchten.

Contact Net Detector

Funktion und Fakten.

Mit dem Contact Net Detector bietet die Deutsche Telekom eine netzbasierte Lösung zum Value-based Routing, die teure Technikinvestitionen überflüssig macht. Nutzen Sie den Contact Net Detector mit den Servicenummern freecall 0800, freecall International, freecall Universal, 0180call oder Shared Cost International.

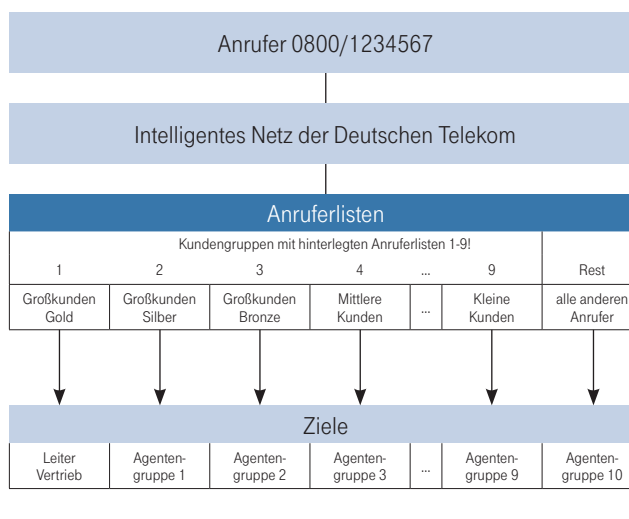
Die Leistungsmerkmale im Überblick:

- Bis zu 30 Mio. Datensätze
- Mehrere Rufnummern pro Kunde erfassbar (z. B. Handy- und Privatnummer)
- Standortübergreifendes Routing möglich
- Bis zu neun Ersatzziele bei „besetzt“ und „Nicht erreichbar“
- Ausfallsicherer 24/7-Betrieb als kompletter Managed Service im Intelligenten Netz

Mit dem Contact Net Detector haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten:

- Leiten Sie einfach mehrere Servicenummern auf die gleiche Datenbank des Contact Net Detectors, sodass zum Beispiel Ihr Top-Kunde immer gleich behandelt wird – egal, ob die Bestell- oder die Technik-Hotline angerufen wurde.
- Lassen Sie auch nach unvollständigen Nummern routen, zum Beispiel, wenn Sie alle Kunden einer Stadt (Identifizierung nach Vorwahl) oder einer Firma (Identifizierung nach dem Nummernstamm) gezielt bedienen möchten.

Anrufer-Erkennung für Servicenummern



Herausgeber:

Deutsche Telekom AG
Postfach 20 00
53105 Bonn

Weitere Informationen zum Contact Net Detector und zu anderen netzbasierten Call-Center-Lösungen finden Sie unter www.telekom.de/mehrwertloesungen oder unter freecall 0800 33 00800.

