

# Intelligente Durchwahl

Auf direktem Weg zum besten Service.



Die adäquate Bearbeitung von Kundenanfragen stellt ein entscheidendes Kriterium für die Servicequalität Ihres Unternehmens dar. Mit der Intelligenten Durchwahl der Deutschen Telekom können Sie die Durchwahlenverwaltung Ihrer Servicenummern 0180call und freecall 0800 jetzt flexibel, schnell und effizient vornehmen – online, über eine leicht zu bedienende Web-Oberfläche.

#### **Erweiterte Nummern – erweiterter Service.**

Machen Sie es sich und Ihren Kunden einfach: Mit der Intelligenten Durchwahl entlasten Sie nicht nur wertvolle Personalressourcen, sondern vermeiden auch lange Wartezeiten für die Anrufer. Jeder Anruf wird gezielt weitergeleitet – Ihre Kunden wählen bequem die komplette Servicenummer inklusive angehängter Durchwahl und gelangen auf direktem Weg zum zuständigen Ansprechpartner. So machen Sie sich unabhängig von schwankendem Anrufaufkommen oder der Verfügbarkeit Ihrer (Außendienst-Mitarbeiter).

Die Intelligente Durchwahl umfasst bis zu fünf Stellen – genug Spielraum, um über eine einzige Servicenummer bis zu 100.000 Mitarbeiter schnell und problemlos zu erreichen. Und dabei können nicht nur die Festnetzanschlüsse dieser Mitarbeiter, sondern auch alle Mobilfunknummern sowie Anschlüsse im Ausland eingebunden werden.

#### **Freie Wahl aller Zielrufnummern.**

Der Service der Intelligenten Durchwahl wird durch eine intuitiv bedienbare Web-Applikation ergänzt: Über diese steuern Sie Ihre freie Zielwahl ganz flexibel, jederzeit und überall – und genau Ihren Bedürfnissen angepasst. Definieren Sie dabei online einfach eine Liste der Durchwahlen und der zugehörigen Zielrufnummern. Sobald der Kunde Ihre Servicenummer mit angehängter Durchwahl anwählt, wird die Referenzliste nach diesen Zielrufnummern im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom durchsucht und der Anrufer standortübergreifend weitergeleitet.

Um eine größtmögliche Flexibilität Ihres Service zu gewährleisten, legen Sie mit den frei definierbaren Wochen- und Sonderplänen die zeitliche Steuerung Ihrer Durchwahlen selbst fest. Sie entscheiden, wann Ihre Mitarbeiter, z. B. entsprechend Ihrer Geschäftszeiten erreichbar sind und können bei Bedarf auch auf eine Ansage schalten.

#### **Ihre Vorteile im Überblick:**

- Effiziente Kundenkommunikation durch Kombination von Servicenummer und direktem Kontakt zum Ansprechpartner
- Optimale Auslastung wertvoller Personalressourcen
- Verbesserung bestehender Geschäftsabläufe

#### **Entscheiden Sie sich für die Intelligente Durchwahl, wenn:**

- Ihre Mitarbeiter, z. B. Ihr Außendienst, über eine eigene Servicenummer erreichbar sein sollen;
- Sie mit direkten Durchwahlen ohne Umwege zum richtigen Ansprechpartner routen möchten;
- Sie die Durchwahlanteile Ihrer Servicenummer und die Zielrufnummern jederzeit selbst festlegen, ändern oder löschen möchten;
- Sie die zeitliche Steuerung Ihrer Durchwahlen selbst festlegen wollen.

# Intelligente Durchwahl

## Funktionen und Fakten.

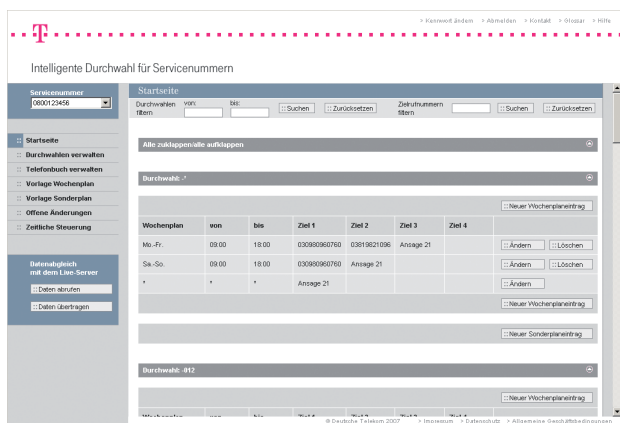
Die Intelligente Durchwahl ist eine individuelle, auf besondere Bedürfnisse zugeschnittene Mehrwertlösung für Unternehmen, deren Mitarbeiter über eine eigene Servicenummer erreichbar sein sollen. Die Web-Oberfläche bietet Ihnen eine komfortable Nutzungsmöglichkeit bei größtmöglicher Flexibilität. Sie können Ihre Servicenummer um bis zu fünf Durchwahlstellen erweitern und bis zu 100.000 Mitarbeiter über eine Servicenummer erreichbar machen.

### Die Leistungsmerkmale im Überblick:

- Freie Wahl der Zielrufnummern (für den Anrufer nicht sichtbar)
- Erreichbarkeit von bis zu 100.000 Mitarbeitern Ihres Unternehmens über eine einzige Servicenummer – auch standortübergreifend
- Verwaltung der Durchwahlen über separate Wochen- und Sonderpläne mit nur wenigen Klicks ermöglicht ein hochflexibles Routing
- Höchste Verfügbarkeit durch das Intelligente Netz der Deutschen Telekom
- Kompetente Unterstützung von der Beratung über die Einrichtung bis zum 24/7-Betrieb

### Mit der Intelligenten Durchwahl haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten:

- Machen Sie Ihre Mitarbeiter (z. B. Ihren Vertrieb) über eine eigene Servicenummer (freecall 0800 und 0180call) mit Durchwahl erreichbar.
- Nutzen Sie eigene Durchwahlen für Responsemessungen in einer bestimmten Fachzeitschrift bei Marketingaktionen, z. B. bei Schaltung einer Anzeige.
- Profitieren Sie als Verlag von anonymer Anzeigenschaltung über Servicenummern (Branchenlösung Chiffre Call).
- Verwalten Sie die Patiententelefone in Krankenhäusern und Kliniken wirtschaftlicher und partizipieren Sie an eingehenden Gesprächen (Branchenlösung Krankenhaus).



Nach dem Log-in haben Sie direkt auf der Startseite alle Ihre bereits angelegten Durchwahlen im Blick. Änderungen, wie das Festlegen, auf welche Zielrufnummern Ihre jeweiligen Anrufe weitergeleitet werden sollen, können Sie schon mit wenigen Klicks durchführen. Wochen- und Sonderpläne zu den gewählten Durchwahlen richten Sie ebenfalls mit wenigen Handgriffen ein.

**Herausgeber:**  
Deutsche Telekom AG,  
Postfach 20 00  
53105 Bonn

Weitere Informationen zur Intelligenten Durchwahl und zu anderen netzbasierten Call Center Lösungen finden Sie unter [www.telekom.de/mehrwertloesungen](http://www.telekom.de/mehrwertloesungen) oder unter **freecall** 0800 33 00800.

