

RK Elektronische Informationssysteme GmbH - Adolf-Kolping-Platz 4 · D-92637 Weiden

Telefon: 0961-35305
Telefax: 0961-380253

Technische Beschreibung des Dienstes call-2-call

Der Dienst call-2-call basiert auf der Technik des Call Bridging. Grundlage ist das Protokoll Euro-ISDN.

Als **Initiator** bezeichnen wir den Teilnehmer, der über das Internet seine Rufnummer eingibt.

Als **Responder** bezeichnen wir den Teilnehmer, der über die Call Bridge gerufen wird.

Aufbau der Kunden-WebSite:

Auf der WebSite des Kunden wird ein Eingabefeld für eine Telefonnummer und ein Button *[kostenlos anrufen]* platziert. Der Besucher füllt das Eingabefeld mit seiner Telefonnummer aus und klickt auf den Button *[kostenlos anrufen]*

Call Processing durch call-2-call

Mit dem Klick auf den Button *[kostenlos anrufen]* wird die Telefonnummer des Initiators und zusätzliche technische Informationen von der Kunden-WebSite über das Internet an den call-2-call Server übermittelt. Details dazu müssen zwischen dem Systemadministrator des Kunden und den Programmierern von PRESSline abgestimmt werden

Aufbau Anruf 1:

Der Initiator wird vom call-2-call System unmittelbar nach der Eingabe seiner Telefonnummer angerufen. Kommt das Gespräch zu Stande, hört der Initiator eine Ansage, z.B.

RK Elektronische Informationssysteme GmbH - Adolf-Kolping-Platz 4 · D-92637 Weiden

Telefon: 0961-35305
Telefax: 0961-380253

Guten Tag, Sie sind verbunden mit dem automatischen Rückrufsystem der Firma Eier Meier. Wir verbinden Sie jetzt mit einem Mitarbeiter, der Ihre Fragen gerne beantworten wird.

Nach dieser Ansage wird eine individuell zu definierende Wartemelodie oder –ansage eingespielt.

Aufbau Anruf 2:

Parallel zu Ansage und Wartemelodie wird der Responder vom call-2-call System angerufen. Wenn er das Gespräch aufnimmt, erhält er eine kurze Ansage, dass jetzt ein Anruf von der WebSite an ihn durchgestellt wird.

Es können beliebig viele potentielle Responder parallel angerufen werden. Der erste, der abnimmt, erhält das Gespräch. Die Menge der parallel rufbaren Responder ist begrenzt durch die Anzahl der vom Kunden gebuchten B-Kanäle.

Call Bridging von Anruf 1 und Anruf 2

Sind beide Gespräche aufgebaut, wird das Gespräch gebridged. Initiator und Responder sprechen miteinander wie in einem ganz normalen Telefongespräch.

Nimmt der Responder das Gespräch nicht innerhalb einer definierten Zeit an, z.B. 60 Sekunden, erhält der Initiator eine zu definierende Ansage, z.B.

Leider sind derzeit alle Mitarbeiter im Gespräch. Bitte rufen Sie zu einem späteren Zeitpunkt erneut an.

RK Elektronische Informationssysteme GmbH - Adolf-Kolping-Platz 4 · D-92637 Weiden

Telefon: 0961-35305
Telefax: 0961-380253

Alternativ kann das Call Center von PRESSline als Responder agieren. Der Initiator wird dann an das Call Center durchgestellt und der Anruf wird entsprechend dem definierten Workflow abgearbeitet.