

# Key Features des call-2-call Systems

**call-2-call bietet skalierbare, webaktivierte Telefonie auf ISDN und VOIP-Basis für höchste technische Anforderungen. Dazu zählen die nachstehend beschriebenen Key-Features. Darüber hinaus sind eine Vielzahl von Spezialanwendungen realisierbar. Rufen Sie uns dazu an, wenn Sie Fragen haben.**

## **Zeitgesteuertes CallBack:**

Nur wenige Firmen wollen 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche erreichbar sein. Für jeden Benutzer können im call-2-call System individuelle Verfügbarkeitszeiten gespeichert werden. Für Zeiten außerhalb dieser Verfügbarkeit bietet call-2-call folgende Möglichkeiten:

CallBackButtons können so definiert werden, dass Sie nur während der Tageszeiten und Tage auf Ihrer Website angezeigt werden, zu denen die Call-2-Call-Anrufe auch angenommen werden können (abhängig z.B. von Ihren Bürozeiten oder den Arbeitszeiten in Ihrem CallCenter). Damit ist ausgeschlossen, dass ein CallBackRequest außerhalb Ihrer Verfügbarkeitszeiten ausgelöst wird.

Wenn Sie CallBackButtons ständig auf Ihrer Website anzeigen wollen, können Sie eine Seite anzeigen, auf der die Verfügbarkeit des Dienstes erläutert wird. Diese Seite wird ange-

zeigt, wenn ein Kunde einen Anruf außerhalb Ihrer definierten Verfügbarkeit auslösen will.

Sie können für die Zeiten außerhalb Ihrer definierten Verfügbarkeit eine Voicemailbox schalten, die Call-2-Call-Anrufe speichert. Die gespeicherten Voicemails werden vom call-2-call System sofort als Sprachdatei (WAVE-Format) per E-Mail an eine definierte E-Mail-Adresse verschickt und können zu jedem beliebigen Zeitpunkt an jedem beliebigen Ort abgearbeitet werden.

## **Conditional Buttons**

Sie definieren, welche Aktion erfolgt, wenn ein bestimmter CallBackButton auf Ihrer Website gedrückt wird. Ein erfolgreicher Verkauf hängt nicht selten davon ab, dass die richtige Hilfe genau am richtigen Punkt angeboten wird. CallBackButtons können contentbezogen definiert werden, abhängig davon, z.B. welches Produkt auf einer Website angesehen wurde, vom Gesamtwert der Produkte in einem Einkaufskorb oder vom Status des betreffenden Kunden. Sie können sogar eine "Bevor-Sie-Uns-Verlassen-Seite" mit einem CallBackButton anbieten, die dem Besucher Ihrer Website angezeigt wird, bevor er sie verlässt. Damit hat er die Möglichkeit Sie anzurufen, bevor er endgültig und möglicherweise für immer von Ihrer Website verschwindet.

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

Telefon: 0961-35305  
Telefax: 0961-380253

## Dynamic Call Routing

Call-2-Call Anrufe können nach einer Vielzahl von Parametern geroutet werden, abhängig z.B. von der Tageszeit oder der geographischen Herkunft der Anrufers (Vorwahl). Wenn Ihr Call Center oder Ihre Firma bereits über VOIP verfügt, kann der Anruf auch preiswert übers Internet verbunden werden. Wir stellen einen eigenen VOIP Server auf der Basis des SIP Protokolls zur Verfügung.

## Audio Nachricht

Sie können für jeden Call-2-Call-Anrufer eine kurze individuelle Audio-Nachricht abspielen, bevor er mit einem Mitarbeiter verbunden wird. Diese Möglichkeit wird häufig genutzt, um Kunden über Sonderangebote oder sonstige aktuelle Aktivitäten zu unterrichten.

Der Mitarbeiter, der den CallBackAnruf annimmt, erhält eine kurze Audio-Nachricht, dass jetzt ein Call-2-Call Anruf zu einem bestimmten Thema durchgestellt wird. Damit ist er unterrichtet und kann sich entsprechend am Telefon melden und verhalten.

## Weltweite Verfügbarkeit

Sie definieren aus welchen Ländern Sie Anrufe entgegennehmen wollen. Sie definieren auch, wohin Call-2-Call-Anrufe zur Beantwortung weitergeleitet werden. Call-2-Call erreicht Ihr Call Center in Irland oder Süd-Afrika genauso wie den Customer Support im Inland. Wenn Ihr Call Center oder Ihre Firma bereits über VOIP verfügt, kann der Anruf auch preiswert übers Internet verbunden werden.

## Weitere Informationen zu call-2-call:

Internet: [www.call-2-call.com](http://www.call-2-call.com)  
E-Mail: [info@call-2-call.com](mailto:info@call-2-call.com)  
Telefon: +49(0)961-35305  
Telefax: +49(0)961-380253