

## Produktblatt DvMobileWork

Was DvMobileWork für Sie tun kann:

- Sämtliche eingehende Telefonate entgegennehmen
- Telefonate verteilen anhand der gewünschten Konfiguration
- Kurze Ansagen abspielen
- Komplex konstruierte Call-Center-Umgebungen

Wir unterscheiden zwischen folgenden Betriebsarten, die selbstverständlich miteinander kombinierbar sind:

### 1. Anrufbeantworter

- Herkömmliche Anrufbeantworterfunktion, optional mit Begrüßung nach der jeweiligen Tageszeit.
- Einstellbare Zeit der Rufannahme, wenn ein Anruf nicht von einem Mitarbeiter entgegengenommen wird.
- Individuelle Ansagen nach Zeit - Pausen & Arbeitszeiten können berücksichtigt werden.
- Nachwahl durch Tastendruck ("drücken Sie die Taste 1 für den Notdienst") außerhalb der Arbeitszeiten.

### 2. Call Center

- Anrufe werden direkt angenommen, der Anrufer begrüßt. Anschließend wird der Ruf auf Basis der Konfiguration intern verteilt.
- Hierbei können sowohl interne als auch externe Nummern verwendet werden, so kann das Call-Center auch ausgelagert werden.
- Werden keine Teilnehmer erreicht können Sie wählen, ob der Anrufer in der Warteschleife verbleibt oder eine Nachricht hinterlassen kann.

#### 2.1 Optionale Datenbankanbindung

- Anrufer werden auf Basis der übermittelten Rufnummer identifiziert und an den für sie zuständigen Mitarbeiter durchgestellt. Für den Anrufer entfallen so lästige Wartezeiten und das Weiterverbinden zum persönlichen Ansprechpartner.

### 3. Nachwahl

- Anrufe werden angenommen (sofort oder nach Zeit) und der Anrufer begrüßt.
- Eine Ansage mit Nachwahlfunktion ermöglicht es dem Anrufer z.B. durch das Drücken der Taste 1 direkt mit dem Vertrieb oder einem bestimmten Mitarbeiter verbunden zu werden.

- Sollte der gewünschte Teilnehmer nicht erreichbar sein kann eine Nachricht aufgezeichnet oder an eine andere Nummer weiterverbunden werden.
- Zusätzlich besteht immer die Möglichkeit eine Benachrichtigung über den Eingang neuer Sprachnachrichten zu versenden. Dies ist per E-Mail, SMS oder Fax möglich.

Gesonderte Ansagen an Feiertagen und bei Betriebsurlaub sind selbstverständlich möglich und auch frei konfigurierbar.

Gerne liefern wir Ihnen auch professionell gesprochene Ansagen nach Ihren Wünschen. Alternativ können Sie natürlich die verwendeten Ansagen selbst sprechen und aufzeichnen. Der Austausch der Ansagen erfolgt schnell und unkompliziert über Ihren David-Client. Es wird keine neue und unbekannte Oberfläche benötigt, alles baut auf der Software auf, die Sie bereits im Einsatz haben und bedienen können.

Nutzen Sie jetzt den Mehrwert dieser Software. Sie werden erstaunt sein, wie viel Zeit Sie und Ihre Mitarbeiter durch ein intelligentes Handling der eingehenden Anrufe täglich einsparen können!