

ACD Funktionen – Intelligente Anrufsteuerung mit dem 360° User PROFESSIONAL

Diese Matrix gibt Ihnen eine Übersicht der ACD Funktion, die im User PROFESSIONAL kostenfrei enthalten sind.

Funktion	User PROFESSIONAL
Automatische Anrufverteilung (ACD)	✓
Unbeschränkte Anzahl gleichzeitiger Logins	✓
Anzahl gleichzeitiger Gespräche in Warteschlange	unbeschränkt
Ansage zur Begrüßung	✓
Login/ Logout mit Smartphone App/ Desktop Client	✓
Ansage bei Warten	✓
Ansage des Warteplatzes	✓
Gleichzeitiges Klingeln	✓
Zufallsrouting	✓
Routing nach Rufnummer des Sammelanschlusses	✓
Routing nach Longest Idle	✓
Routing nach Skill	✓
Rückruffunktion in Warteschlange	✓
Warten bei besetzt (Camp on busy)	✓
ACD-Überwachung	✓
Verbindung zu Wallboard ¹	✓
Präfix/ Suffix um eingehende Anrufe zu unterscheiden	✓
Metadaten, erweiterte Anruferinformationen	✓
Pick Up aus Warteschlange	✓
Nacharbeitszeit	✓
Supervisor Rechte (z.B. Kollegen ein-/ausloggen)	✓

1. Benötigt Extra „Wallboard“