

HniCa



Das **Add-On** für Ihre Genesys Cloud Anwendung das es Benutzern ermöglicht, ausgehende Anrufe mit einer benutzerdefinierter Nummer (caller-ID) zu tätigen.

**individual caller-ID
& click-to-dial**

VORTEILE:



Gezieltes Routing der Rückrufe bedeutet Zeitersparnis, somit werden Mitarbeiter entlastet und der Service-Level steigt.



Auch für Nicht-Agenten nutzbar (Communicate-User), was die Effizienz bei den Business Usern erhöht.



Die persönliche Durchwahl muss nicht preisgegeben werden - hilfreich bei Personen, die nicht direkt angerufen werden wollen.



Anrufe auf eine Gruppennummer stellt die Erreichbarkeit sicher, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.



Voreingestellte Nummern erlauben eine schnelle und gezielte Auswahl aus dem Drop-down Menü, somit entfällt eine wiederholte Eingabe.



Einfaches Chrome Browser Add-On, welches direkt aus dem Web Store installiert werden kann.



Mit der integrierten „Click-to-Dial“-Funktionalität lassen sich Nummern direkt aus dem Chrome Browser wählen, ohne sie zusätzlich kopieren und einfügen zu müssen. Das spart Zeit.

Ausgehende Anrufe mit benutzerdefinierter Nummer können notwendig sein für Agenten oder Business User, die in mehreren Warteschlangen und/oder Gruppen arbeiten. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass nur die Gruppennummer angezeigt wird und bei einem Rückruf des Kunden dieser Anruf auch wieder in genau diese Gruppe kommt. Eine Herausgabe der persönlichen Durchwahl ist somit nicht nötig. Standardmäßig kann bei der Genesys Cloud zwar eine Nummer bei jedem abgehenden Anruf eingegeben werden, aber nicht für zukünftige Anrufe gespeichert werden.

AniCa schafft hier sehr komfortabel Abhilfe: Es kann eine Liste von Nummern konfiguriert und über ein Dropdown-Menü ausgewählt werden, bevor ein abgehender Anruf getätigt wird. Die letzte gewählte Nummer ist für den nächsten Anruf bereits voreingestellt. Dieses Tool übergibt den Anruf-Befehl an die Genesys Cloud und somit entfällt die aufwendige manuelle Eingabe von Nummern vor jedem Anruf.

Rufnummernverwaltung

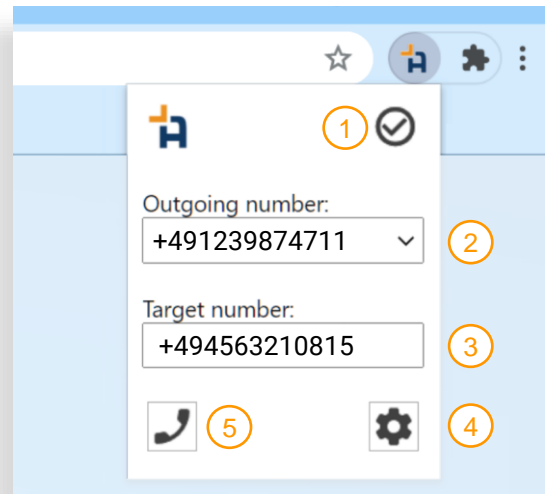
Die Verwaltung der zur Auswahl stehenden abgehenden Rufnummern*¹⁾ erfolgt direkt im Architekten der Genesys Cloud Admin-Oberfläche über eine Datenbanktabelle, in der die Rufnummern eingepflegt und (optional) mit einem Namen versehen werden.

Click-to-Dial-Funktion

Auf einer beliebigen Webseite können Sie im Text eine Nummer markieren, die Textauswahl rechtsklicken und im Menü „Anruf tätigen“ wählen.

Im Menü sehen Sie die Textauswahl und daneben die abgehende Nummer.

*¹⁾ Aus rechtlichen Gründen dürfen Sie nur abgehende Nummern verwenden, für die Sie berechtigt bzw. die Ihnen zugeordnet sind.



Hauptfenster

- 1 Statusanzeige
 - 2 Auswahl der abgehenden Nummer
 - 3 Eingabe der Zielnummer
 - 4 Status / Einstellungen
 - 5 Anruf tätigen
- ☑ Statusanzeige zeigt verbunden und bereit
 - ⊖ Statusanzeige zeigt nicht bereit
 - 📞 Taste „Anruf tätigen“ ist wählbar
 - 🔒 Taste „Anruf tätigen“ ist gesperrt

