

ACD FUNKTIONEN – WELCHE LIZENZ IST FÜR SIE DIE RICHTIGE WAHL?

Diese Matrix hilft Ihnen bei der Auswahl der ACD Funktion, die am besten auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Funktion	ACD Gruppe	Professional User
Automatische Anrufverteilung (ACD)	✓	✓
Unbeschränkte Anzahl gleichzeitiger Logins	✓	✓
Anzahl gleichzeitiger Gespräche in Warteschlange	max. 5	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“