Dokumentation: Last Contact Forwarding

Funktion und Voraussetzungen

> **Begriffsdefinitionen**
>
> Begriffsdefinitionen finden Sie in unserem Glossar.

Last Contact Forwarding leitet einen auf einer Gruppe eingehenden Anruf an ein einzelnes Gruppenmitglied weiter, wenn dieses zuvor vom Anrufer erfolgreich angerufen wurde oder das Gruppenmitglied erfolglos versucht hat, den Anrufer zu erreichen.

Voraussetzung für eine direkte Weiterleitung ist also (jeweils aus der Perspektive der angerufenen und im Modul konfigurierten Gruppe),

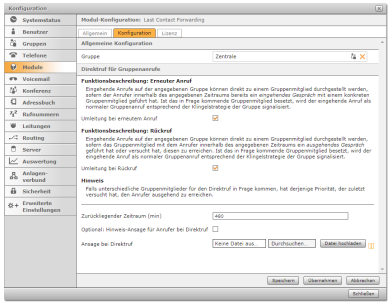
1. dass ein **eingehendes Gespräch** an die im Modul **konfigurierte Gruppe** stattfindet
   und
2. **zuvor** – im konfigurierten Zeitraum –,
   a. der Anrufer **erfolgreich** (im Sinne einer zustande gekommenen Verbindung) ein **eingehendes Gespräch** mit einem **Gruppenmitglied** geführt hat,
      oder
   b. der Anrufer **erfolglos** (im Sinne einer nicht zustande gekommenen Verbindung) von einem Gruppenmitglied, über ein **ausgehendes Gespräch**, angerufen wurde.
3. und das das relevante **Gruppenmitglied** telefonisch **erreichbar** ist.

In den vorgenannten Fällen, ist davon auszugehen, dass das eingehende Gespräch ein Rückruf auf den Versuch einer Kontaktaufnahme ist oder eine erneute Rücksprache zu einem Gespräch im zeitlichen Zusammenhang. Aus Effizienzgründen liegt es daher nahe, den Anrufer mit genau dem Gruppenmitglied direkt zu verbinden, welches zuvor bereits beteiligt war.

Sollte das Zielgruppenmitglied telefonisch nicht erreichbar sein, wird der eingehende Anruf unverändert als Gruppenanruf behandelt und gemäß der für die Gruppe geltenden Klingelstrategie signalisiert.

> Sinn und Zweck des Moduls *Last Contact Forwarding* ist es, einen Anrufer mit der Person zu verbinden, die die vermeintlich gewünschte Kontaktperson darstellt. Eine individuell konfigurierte Rufweiterleitung des ausgewählten Zielteilnehmers wird deshalb sowohl aus teleologischen, wie auch aus technischen Gründen, nicht berücksichtigt.

Konfiguration



Für Last Contact Forwarding können beliebig viele Modulkonfigurationen angelegt werden. Bitte achten Sie hierbei auf die Ausführungsreihenfolge.

Gruppe

Da das direkte Weiterleiten nicht zwingend für jede Gruppe wünschenswert ist, muß die Gruppe, für die das Modul eingehende Anrufe prüfen soll konfiguriert werden. Ohne ausgewählte Gruppe wird das Modul nicht aktiv.

Umleitung bei erneutem Anruf

Die Aktivierung dieser Funktion schaltet die direkte Weiterleitung für erneut eingehende Anrufe ein. Wenn der Anrufer also zuvor **erfolgreich** (im Sinne einer zustande gekommenen Verbindung) bereits ein **eingehendes Gespräch** mit einem **Gruppenmitglied** geführt hat,

Umleitung bei Rückruf

Die Aktivierung dieser Funktion schaltet die direkte Weiterleitung für erkannte Rückrufe ein. Wenn der Anrufer also zuvor **erfolglos** (im Sinne einer nicht zustande gekommenen Verbindung) von einem Gruppenmitglied, über ein **ausgehendes Gespräch**, angerufen wurde.

Zurückliegender Zeitraum (min)

Für die Berücksichtigung vergangener Anrufe muß ein zurückliegender Zeitraum (in Minuten) angegeben werden. Der Zeitraum bestimmt den Umfang der zu untersuchenden Ruflisteneinträge.

Optional: Hinweis-Ansage für Anrufer bei Direktruf / Ansage bei Direktruf

Die Aktivierung dieser Funktion erlaubt es, für Anrufer eine Ansage abzuspielen, die auf den Umstand einer direkten Weiterleitung hinweist, z.B. "Lieber Anrufer, Sie werden nun direkt zu Ihrem letzten Gesprächspartner weitergeleitet".

Die Ansage kann als WAV-Datei im Modul hochgeladen werden.

Einschränkungen

Im Falle einer direkten Weiterleitung an einen iQueue-Agenten bzw. Gruppenmitglied, wird der Anruf vom Modul an der Gruppe vorbei als Direktruf zum Agenten ausgeführt. Der Anruf wird deshalb nicht in der iQueue-Statistik erfasst.

Aufgrund einer Einschränkung des STARFACE Modulsystems (genauer: der Modulfunktion CallUser) werden direkt weitergeleitete Anrufe nur am Primärtelefon des Zielteilnehmers signalisiert – nicht an allen Telefonen des Benutzers. Zudem berücksichtigt das STARFACE Modulsystem in diesem Falle keine Umleitungskonfigurationen des direkt kontaktierten Zielteilnehmers. Bei mehreren Telefonen pro Benutzer muß das Primärtelefon explizit so ausgewählt ausgewählt werden, dass es dem Telefon entspricht, auf dem der Benutzer in der Regel erreichbar ist.