



# Anrufe selbst steuern und auswerten

## EWE Online Manager *Komfort*

Mit dem EWE Online Manager *Komfort* konfigurieren Sie Ihre EWE Servicernummern online mit wenigen Klicks. Sie bestimmen so alle Routingoptionen spontan und flexibel. Neue Zielrufnummern können Sie beispielsweise in Sekunden schnelle selbst eingeben und freischalten –

ganz einfach von jedem Internet-Anschluss der Welt aus. Auf diese Weise wird auch die Personalplanung erleichtert: So können Sie etwa durch eine einfache Rufumleitung schnell auf Ausfälle und Unvorhergesehenes reagieren.



**Bis zu 25 teil- oder vollqualifizierte Vorwahlbereiche definierbar.**  
Beispiel: Alle Anrufe aus dem Vorwahlbereich 0441 auf eine bestimmte Rufnummer leiten.



**Bis zu 3 Quoten pro Zeitfenster definierbar.**  
Beispiel: 60% der Anrufe werden auf eine Rufnummer geleitet, 30% auf eine andere, 10% auf eine dritte.



**Bis zu 10 Zeitfenster definierbar.**  
Beispiel: Alle Anrufe bis 18:00 Uhr auf eine Rufnummer, ab 18:00 Uhr auf eine andere leiten.

### Durch unsere Routingoptionen geht kein Anruf mehr verloren. Sie können ...

- den Anruf je nach Vorwahlnummer auf eine bestimmte Rufnummer umleiten, so dass jeder sofort den richtigen Ansprechpartner oder zumindest die richtige Niederlassung erreicht,
- die Anrufe tageszeitabhängig oder quotenabhängig auf eine bestimmte Rufnummer leiten und
- durch die Zugriffsstatistiken entscheiden, wie viele Personen den Telefonkontakt aufrechterhalten müssen.



# EWE Servicrufnummern – Routingoptionen

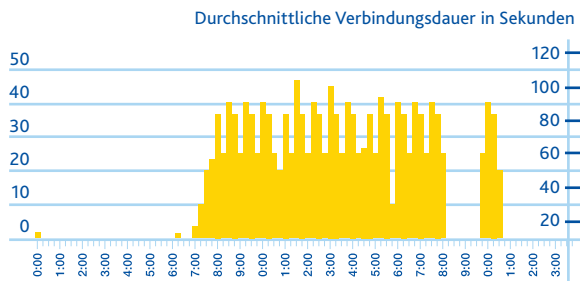
## Die Basis optimaler Planung und Auswertung

Mit dem EWE Online Manager *Komfort* können Sie Ihre Anrufe entsprechend den für Sie interessanten Kriterien auswerten: Ob Anrufminuten nach Tageszeit, Anruhfähler über einen frei definierten Zeitraum oder Wochenstatistiken – Sie sind stets genau über Anrufspitzen und -täler informiert.

Auf dieser Grundlage können Sie nicht nur den Einsatz Ihres Personals optimal planen, sondern auch die telefonresponsebezogenen Marketingaktivitäten auswerten und optimieren. Die Auswertungen erfolgen in Form von übersichtlichen Tabellen und Grafiken.

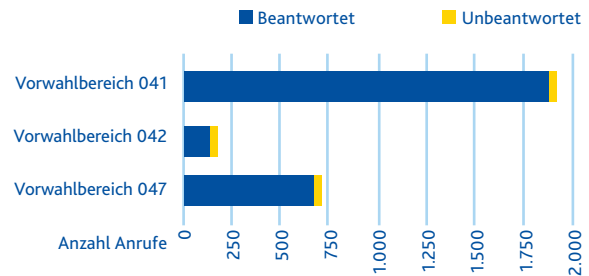
## Tagesstatistiken

Zu welcher Tageszeit wird mehr Personal im Call-Center gebraucht?  
Anrufminuten gesamt 12. Februar



## Statistik über den Ursprung der Anrufe

Welches Gebiet ist für Aktionen besonders interessant?  
Anruhfähler vom 26. November bis 4. Februar



## Haben Sie noch Fragen?

**EWE TEL GmbH** · Cloppenburg Straße 310 · 26133 Oldenburg  
T 0800 200-5200 (kostenlos) · F 0441 8000-3489 · service-gk-tk@ewe.de

**Energie. Kommunikation. Mensch.** | [www.ewe.de](http://www.ewe.de)