

Einrichten eines A/B-Routings



1. Was ist das A/B-Routing

Ein A- bzw. B-Routing erleichtert Ihnen das komplexe Organisieren von Anrufen nach Quell- oder Zielrufnummer. Das Erklärvideo zeigt Ihnen anhand konkreter Beispiele, wie das Feature A/B-Routing funktioniert und welche großen Vorteile es bietet.

2. Was ist das A-Routing

Haben Sie wichtige Kunden in einem **bestimmten Vorwahlbereich**? Haben Sie **Spezialkunden**? Diese können Sie mit dem A-Routing **differenziert** routen und definieren.

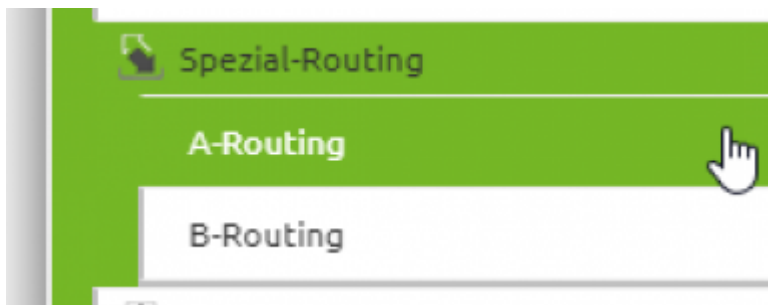
So können beispielsweise Kunden, die aus Großbritannien anrufen nur an Ihre englischsprachigen

Mitarbeiter routen oder sie bekommen die englische Ansage abgespielt. Kurz gesagt A-Routing:

- ist absenderbasiert
- leitet Kunden an die passende Nebenstelle oder Nummer weiter
- erkennt Absender-Rufnummern automatisch
- ist individuell für jede Telefonnummer oder Vorwahl möglich

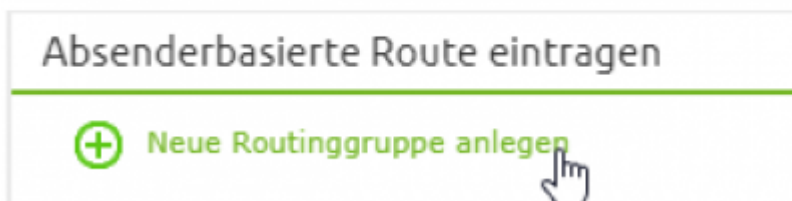
2.1 Einrichten eines A-Routings

Navigieren Sie zu **Spezial-Routing** → **A-Routing**.



Klicken Sie auf **Neue Routingsgruppe anlegen**.

(A-Routing)



In dieser Maske geben Sie der Gruppe eine treffende Beschreibung und definieren den **Standardfall**.

Name der Routinggruppe

Hier können Sie den Namen für die neue Routinggruppe eingeben.
Dieser Name gilt automatisch auch für den Standardfall.

Beschreibung 

Absenderbasierte Route anlegen

Hier können Sie eine absenderbasierte Route anlegen.

Gerade legen Sie den Standardfall an, der immer dann verwendet wird, wenn keine andere Regel greift. Der Sonderfall kann nicht gelöscht werden.

Anzeigepräfix 

Ansage Keine Ansage ▼

Wartemusik  unverändert ▼

Absenden

Benennen Sie die Gruppe aussagekräftig.

Name der Routinggruppe

Hier können Sie den Namen für die neue Routinggruppe eingeben.
Dieser Name gilt automatisch auch für den Standardfall.

Beschreibung  Berlin 030

Hier können Sie diesen Anrufen einen aussagekräftigen **Anzeigepräfix** geben.


Absenderbasierte Route anlegen

Hier können Sie eine absenderbasierte Route anlegen.

Gerade legen Sie den Standardfall an, der immer dann verwendet wird, wenn keine andere Regel greift. Der Sonderfall kann nicht gelöscht werden.

Anzeigepräfix  nicht Berlin Kunden|

Ansage Keine Ansage ▼

Wartemusik  unverändert ▼

Nach dem Abspeichern sollte das Ganze so aussehen. Um nun einen Spezialfall zu definieren klicken Sie bitte auf **Absenderrufnummer hinzufügen**

Routinggruppe "Berlin 030"


 Absenderrufnummer hinzufügen  Gruppennamen ändern  Komplette Routinggruppe löschen


Absenderrufnummer	Name	Aktion	Ziel	Aktion(en)
*	Standardfall	Anruf beenden	auflegen	 

Absenderrufnummer bitte im Format **0049*** angeben. Den * hinter der Nummer nicht vergessen. Definieren Sie hier die **Nummer** oder den **Vorwahlbereich**, den Sie filtern wollen. Möglich wäre hier den gesamten Berliner oder Hamburger Vorwahlbereich zu filtern (**004930*** oder **004940***). Oder eine spezielle Handynummer von einem Premiumkunden (00491754896523).

Absenderbasierte Route anlegen


Hier können Sie eine absenderbasierte Route anlegen.


Absenderrufnummer 

Anzeigepräfix 

Auszuführende Aktion ▼




Ansage ▼





Wartemusik  ▼

Beschreibung 

Am Ende sollte die Routinggruppe wie folgt aussehen:

Routinggruppe "Berlin 030"

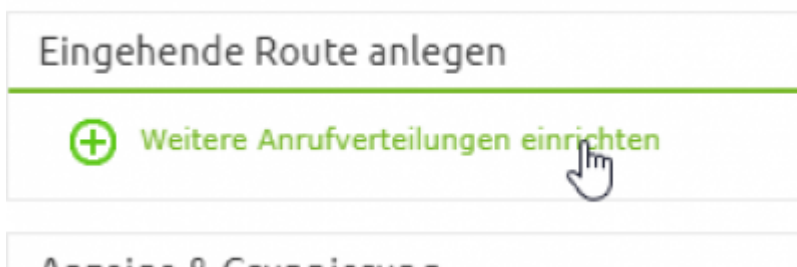
 Absenderrufnummer hinzufügen  Gruppennamen ändern  Komplette Routinggruppe löschen

Absenderrufnummer	Name	Aktion	Ziel	Aktion(en)
*	Standardfall	Gehe zu Rufgruppe	Vertrieb (605)	 
004930123*	Ortsnetz Berlin	Gehe zu Warteschleife	Kundenservice (200)	 

Nun gehen Sie zum Menüpunkt **Anrufverteilung**.



Klicken Sie auf **Weitere Anrufverteilungen einrichten**.



Nun weisen Sie dem A-Routing eine Nummer zu. Auch hier können Sie nochmal einen **Anzeigepräfix** setzen.

Eingehende Route anlegen

Wählen Sie eine Aktion aus, die ausgeführt werden soll wenn diese Rufnummer angerufen wird.

Anruf auf Rufnummer

Anzeigepräfix ⓘ

Anschluss (neu) ⓘ

Auszuführende Aktion

Wartemusik

Beschreibung

Notwendige Angaben zur Ausführung der gewählten Aktion

A-Routing ⓘ

Absenden

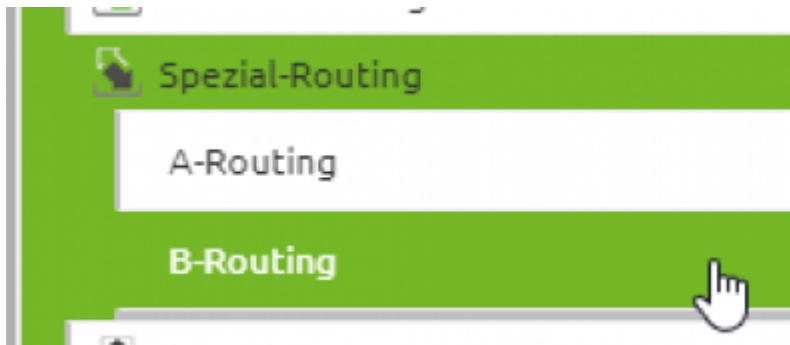
3. Was ist das B-Routing

Sie haben **verschiedene Hotline-Nummern** wie zum Beispiel Support und Vertrieb? Oder eine Nummer für **Privat-** und **Premium-kunden**? Im B-Routing merkt sich das System über den gesamten Call hinweg, welche Nummer der Kunde zu Beginn gewählt hat. Somit sind **verschiedene Wege und Verzweigungen** möglich. **Unterschiedliche Ansagen** für Privatkunden und Premiumkunden. **Eine Warteschleife, verschiedene Anzeigepräfixe** - für eine individuelle Begrüßung - all das ist mit B-Routing möglich. Kurz gesagt, B-Routing:

- ist zielbasiert
- spart Warteschleifen ein
- übermittelt Anzeigepräfix im gesamten Call
- merkt sich - auch bei mehrstufigen Routings - bei welchem Ziel der Kunde angerufen hat

3.1 Einrichten eines B-Routings

Navigieren Sie zu **Spezial-Routing → B-Routing**.



Klicken Sie auf **Neue Routinggruppe anlegen**.

Zielrufnummer	Name	Aktion	Ziel	Aktion(en)
Zielbasierte Route eintragen				
+ Neue Routinggruppe anlegen				
Alle zielbasierten Routen				
Nachfolgend finden Sie alle definierten Routinggruppen für B-Routing.				
Es sind noch keine Routen eingetragen.				

Vergeben Sie einen aussagekräftigen Namen für das Routing. Hier im ersten Schritt wird der **Standardfall** definiert. Also alle Anrufer, die nicht vom B-Routing betroffen sind.

Name der Routinggruppe

Hier können Sie den Namen für die neue Routinggruppe eingeben.
Dieser Name gilt automatisch auch für den Standardfall.

Beschreibung ⓘ Support/Vertrieb

Zielbasierte Route anlegen

Hier können Sie eine zielbasierte Route anlegen.

Gerade legen Sie den Standardfall an, der immer dann verwendet wird, wenn keine andere Regel greift. Der Sonderfall kann nicht gelöscht werden.

Anzeigepräfix ⓘ andere Nummer


Ansage Keine Ansage ▼

Wartemusik ⓘ unverändert ▼

Absenden

Um eine Nummer hinzuzufügen, klicken sie auf **Zielnummer hinzufügen**.

Routinggruppe "Support/Vertrieb"

 Zielnummer hinzufügen
  Gruppennamen ändern

Zielrufnummer	Name	A
=	Standardfall	A

Hier können Sie eine Nummer aus Ihrer **Anrufverteilung** definieren und einen **Anzeigepräfix** vergeben. Legen Sie bei **Auszuführende Aktion** fest, wo hin die Anrufer geroutet werden sollen (AB, Warteschleife, Rufgruppe oä.). Bei **Ansage** können Sie festlegen welche Ansage dem Anrufer abgespielt werden soll. Bei **Notwendige Angaben zur Ausführung der gewählten Aktion** legen Sie bitte das Ziel fest.

Zielbasierte Route bearbeiten

Hier kann die zielbasierte Route bearbeitet werden.

Anruf auf Rufnummer

Anzeigeprefix

Auszuführende Aktion

Ansage

Wartemusik

Beschreibung

Notwendige Angaben zur Ausführung der gewählten Aktion

Rufgruppe

Absenden

Am Ende kann Ihre **B-Routinggruppe** z.B.: so aussehen.

Routinggruppe "Support/Vertrieb"

Zielrufnummer	Name	Aktion	Ziel	Aktion(en)
*	Standardfall	Anruf beenden	auflegen	
00493...18	Support	Gehe zu Rufgruppe	Rufgruppe 151 (615)	
00493...19	Vertrieb	Gehe zu Warteschleife	Kundenservice (200)	

Nun navigieren Sie bitte zu der **Rufgruppe, AB oder Warteschleifen**, nach der das B-Routing greifen soll.




Als **anschließend auszuführende Aktion** wählen Sie das erstellte B-Routing aus.

Anschließend auszuführende Aktion

Wählen Sie eine Aktion aus die nach dem Ablauf dieser Warteschleife ausgeführt werden soll.

auszuführende Aktion ○

B-Routing 

4. Links / Quellen / Referenzen

- Homepage reventix: <https://www.reventix.de>
- Kundenportal reventix: <https://login.sipbase.de>

Von:
<https://wiki.reventix.de/> - **reventix Wiki**

Link:
<https://wiki.reventix.de/kundenakademie:virtuelle-telefonanlage:ab-routing>

Letzte Aktualisierung: **2019/10/22 09:51**

