



anyContact innoACD



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Dokumentenhistorie</b>	<b>3</b>
1.1	Über dieses Dokument	3
1.2	Dokumentenversion	3
<b>2</b>	<b>anyContact innoACD</b>	<b>3</b>
2.1	anyContact innoACD - Die intelligente Contact-Center-Lösung	3
2.2	Ihre Vorteile auf einem Blick	3
2.2.1	Intelligente Verteilung	4
2.2.2	Einfach für Agenten, stark für Admins	4
2.2.3	Einsatzbereiche	4
<b>3</b>	<b>Spezifikationen</b>	<b>5</b>
3.1	Bereitstellung und Infrastruktur	5
3.2	Lizenzierung	5
3.3	Datenschutz	5
<b>4</b>	<b>Apps</b>	<b>6</b>
4.1	AC AGENT - Einfaches Arbeiten für Ihre Mitarbeitenden	6
4.2	AC ADMIN - Zentrale Steuerung der ACD-Konfiguration	6
4.3	AC DASHBOARD - Live-Transparenz für bessere Entscheidungen	7
4.4	AC AGENT ADMIN - Skills gezielt verwalten	7
4.5	AC QUEUE ADMIN - Individuelle Steuerung pro Warteschlange	8
<b>5</b>	<b>Kontakt &amp; Infos</b>	<b>8</b>

# 1 Dokumentenhistorie

## 1.1 Über dieses Dokument

Dieses Dokument beschreibt die anyContact innoACD und bietet eine kompakte Übersicht über ihre Funktionsweise, Anwendungsbereiche und Vorteile.

## 1.2 Dokumentenversion

Die Versionshistorie dieses Dokuments entnehmen Sie bitte nachfolgender Tabelle:

Version	Datum	Autor	Bemerkung
1.0	23.06.2025	MBu	Initiale Version
1.1	25.06.2025	CBr	Formale Korrekturen

# 2 anyContact innoACD

## 2.1 anyContact innoACD - Die intelligente Contact-Center-Lösung

Die anyContact innoACD, eine Eigenentwicklung der SNcom auf myAppsBasis, bringt intelligentes, skillbasiertes Routing direkt auf Ihre innovaphone Plattform - komplett integriert, ohne zusätzliche Server.

Sie basiert zu 100 % auf innovaphone-Standards und benötigt keine externen Komponenten oder Drittanbieter-Services. Egal ob Appliance, virtuelle Instanz oder Cloud - die Lösung ist auf allen Plattformen ab Version 14R2 lauffähig. Dabei bleiben alle Standardfunktionen wie Apps, Präsenz oder Rufannahme vollständig erhalten.

Ziel der App ist es, ein modernes, intelligentes Skill-Based Routing bereitzustellen, das die Fähigkeiten der Agenten in den Mittelpunkt stellt. Anrufe werden gezielt dorthin verteilt, wo die höchste Servicequalität erwartet werden kann - unter Berücksichtigung von Wartezeiten, Verfügbarkeit und individuell zugewiesenen Fähigkeiten. Dank übersichtlicher Apps für Agenten, Admins und Teamleiter ist der Einstieg denkbar einfach.

## 2.2 Ihre Vorteile auf einem Blick

- *Skillbasiertes Routing für mehr Effizienz und Kundenzufriedenheit*
- *Kein externer Server oder Middleware nötig*
- *In wenigen Minuten konfiguriert - ohne große Einarbeitung*
- *Agenten, Admins und Teamleiter arbeiten mit klar getrennten Apps*
- *Volle Transparenz dank Live-Dashboard*
- *DSGVO-konform & 100 % in der innovaphone-Welt*

## 2.2.1 Intelligente Verteilung

Die Verteilung eingehender Anrufe erfolgt dynamisch nach den in der Queue definierten Regeln: Skills werden dabei als Pflicht oder optional markiert und über ein gewichtetes Punktesystem in die Routingentscheidung eingebunden. Zusätzlich lassen sich Zeitregeln hinterlegen – z. B. dass nach 30 Sekunden auch optionale Skills berücksichtigt werden dürfen. Die Gewichtung kann pro Queue individuell angepasst werden, ebenso wie die Einflussfaktoren „Wartezeit“ und „Agentenauslastung“.

Zentrale Mechanismen wie RONA (Redirect on No Answer) sorgen dafür, dass Gespräche bei Nichtannahme automatisch zurückgestellt und neu vermittelt werden. Die Nachbearbeitungszeit wird optisch dargestellt und verhindert währenddessen die nächste Gesprächszustellung. Auch Kurzaufleger (z. B. unter 5 Sekunden) lassen sich systemisch filtern.

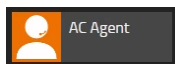
## 2.2.2 Einfach für Agenten, stark für Admins

### 2.2.2.1 Agenten

Agenten melden sich direkt in der myApps-Oberfläche über die AC Agent App an – auch an mehreren Queues gleichzeitig. Die Anrufannahme erfolgt je nach Konfiguration Direkt oder mittels Reservierens.

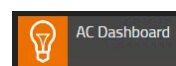
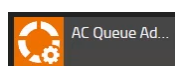
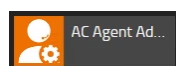
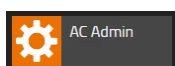
Beim direkten Transfer wird nach der Routingentscheidung der Anruf physikalisch auf die Nebenstelle des ausgewählten Agenten übertragen. Das Gespräch beginnt mit der Annahme des Anrufs.

Beim reservierten Transfer wird der Agent im Routing für den Anruf reserviert, ohne dass der Anruf sofort auf das Endgerät übertragen wird. Diese Methode verhindert, dass Anrufe durch aktive Ablehnung im Transfer verloren gehen.



### 2.2.2.2 Admins und Supervisoren greifen über separate Apps auf ihre Konfigurationen zu:

- AC Admin: Globale Grundeinstellungen, Transferstrategien, Lizenzaktivierung
- AC Agent Admin: Benutzer- und Skillverwaltung, inkl. Skill-Level-Zuweisung
- AC Queue Admin: Queue-spezifische Regeln, Routingstrategien, Skillanforderungen
- AC Dashboard: Live-Daten über Agenten, Anrufstatus, verlorene Gespräche, Auslastung u. v. m.



## 2.2.3 Einsatzbereiche

Ob Helpdesk, Vertrieb, Anruf-Vertreterregelung, Kampagne, Ersatz zur Zentrale oder als integriertes Fallback-Szenario zu externen Contact Center Lösungen – anyContact innoACD passt sich Ihren Abläufen an und wächst mit Ihren Anforderungen.

Dank Unterstützung von Appliances, VMs und Cloud ist die App in nahezu jeder Umgebung lauffähig – inklusive Failover-Optionen und Standortverteilung.

# 3 Spezifikationen

## 3.1 Bereitstellung und Infrastruktur

Die anyContact innoACD ist sofort einsatzbereit – ohne neue Server, ohne komplexe Migrationsprojekte. Alles läuft nahtlos auf Ihrer bestehenden innovaphone AppPlatform.

Alle Anwendungen – von der Konfiguration über das Routing bis zum Monitoring – laufen innerhalb der bestehenden Umgebung. Das reduziert Komplexität, erleichtert den Betrieb und sorgt für maximale Stabilität.

Kundenseitig werden lediglich die grundlegenden Systemvoraussetzungen erfüllt, z. B. innovaphone PBX und App Platform ab Version 14R2. Die Bereitstellung erfolgt standardisiert in wenigen Schritten.

Auch ein späterer Ausbau ist möglich: Neue Queues, Agenten oder Routingregeln lassen sich jederzeit hinzufügen – ohne Downtime, ohne Neuinstallation. So wächst die Lösung mit den Anforderungen Ihres Unternehmens.

## 3.2 Lizenzierung

Flexibel, fair, transparent: Das Lizenzmodell passt sich Ihrer Nutzung an – Sie zahlen nur, was Sie tatsächlich brauchen.

Die Lizenzierung erfolgt im flexiblen Concurrent-User-Modell: Nur wer aktiv angemeldet ist und am Routing teilnimmt, belegt eine Lizenz. Verlässt ein Agent die App oder meldet sich ab, wird die Lizenz automatisch freigegeben. So ist die Lösung besonders kosteneffizient und skalierbar – für kleine wie große Teams.

Es stehen sowohl Subscription-Modelle (monatliche Mietlizenz) als auch Kauflizenzen (einmalig mit Service) zur Verfügung. Ein integrierter Testmodus erlaubt die kostenfreie Nutzung mit bis zu zwei Agenten sowie eine Demo-Nutzung über acht Stunden für Systemtests im innovaphone Test-Modus.

## 3.3 Datenschutz

Die anyContact innoACD App erfüllt höchste Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit. Alle Daten und Prozesse bleiben vollständig innerhalb der innovaphone Umgebung des Kunden – es erfolgt kein Transfer an externe Server oder Drittanbieter.

Die Kommunikation zwischen den Komponenten ist durchgängig TLS-verschlüsselt. Berechtigungen und Zugriffe werden über das bestehende innovaphone Rechtemanagement geregelt und rollenbasiert vergeben. So ist sichergestellt, dass nur autorisierte Personen Zugriff auf sensible Informationen erhalten.

Es werden keine personenbezogenen Daten dauerhaft gespeichert, die über das für den Betrieb Notwendige hinausgehen. Das System ist vollständig DSGVO-konform einsetzbar – sowohl On-Premises als auch in gehosteten oder hybriden Umgebungen.

## 4 Apps

### 4.1 AC AGENT - Einfaches Arbeiten für Ihre Mitarbeitenden

Mit der AC Agent App nehmen Mitarbeitende gezielt an der automatischen Anrufverteilung teil - flexibel, übersichtlich und ohne Schulungsaufwand.

Bereits beim Start wählen sie, an welchen Queues sie teilnehmen möchten. Nur wer mindestens eine Queue aktiv auswählt, wird in das Routing eingebunden. Die App erkennt dabei automatisch den aktuellen Präsenzstatus aus dem innovaphone myApps-Client und verhindert eine Anmeldung, wenn z. B. „Bitte nicht stören“ aktiviert ist. So wird sichergestellt, dass nur verfügbare Agenten Anrufe erhalten.

Im laufenden Betrieb bietet die App volle Transparenz: Agenten sehen ihre aktiven Queues, können sich mit einem Klick ab- oder ummelden und jederzeit erkennen, ob sie am Routing teilnehmen. Die Zuteilung von Anrufen erfolgt entweder automatisch oder manuell - je nach gewählter Transferstrategie (z. B. „Reservieren“ oder „Direkt“). Kontaktinformationen werden übersichtlich eingeblendet, sodass parallel weitere Apps genutzt werden können.

Nach einem Gespräch startet automatisch die Nachbearbeitungszeit. Diese kann auf Wunsch auch vorzeitig beendet werden, um den nächsten Anruf schneller anzunehmen. Sollte ein Anruf nicht rechtzeitig entgegengenommen werden, greift das RONA-Prinzip (Redirect on No Answer) und der Agent wird automatisch pausiert - mit klarer Anzeige und einfacher Möglichkeit zur Reaktivierung.

Die AC Agent App ist so konzipiert, dass alle Funktionen intuitiv nutzbar sind. Agenten bleiben jederzeit informiert, flexibel und handlungsfähig - ohne technische Hürden.

### 4.2 AC ADMIN - Zentrale Steuerung der ACD-Konfiguration

Die AC Admin App bildet das Herzstück der Systemkonfiguration und verwaltet zentrale Einstellungen für alle Komponenten der anyContact innoACD. Sie ist die erste Anlaufstelle für grundlegende Parameter wie Routingverhalten, Zeitregeln oder Steuerungslogik - unabhängig von einzelnen Queues oder Benutzern.

Zu den wichtigsten Konfigurationen zählen:

#### **Pflichtskilltimer**

Dieser Wert legt fest, wie lange ein bestimmter Skill für das Routing zwingend erforderlich ist. Nach Ablauf kann der Anruf auch an Agenten mit nur teilweise passenden Fähigkeiten verteilt werden - ideal, um lange Wartezeiten zu vermeiden.

#### **RONA-Zeit (Redirect on No Answer)**

Mit RONA kann definiert werden, wie lange ein Anruf einem Agenten zugewiesen wird, bevor er bei Nichtannahme zurück in die Warteschlange geht. Der betroffene Agent wird automatisch pausiert, um die Servicequalität abzusichern.

#### **Kurzanrufe definieren**

Über Kurzanrufe wird gesteuert, ab welcher Mindestdauer ein Gespräch als „echter“ Kontakt gilt. Kürzere Verbindungen - z. B. durch Auflegen in der Warteschleife, können gesondert gefiltert werden.

#### **Transferstrategien festlegen**

Die App erlaubt die Auswahl zwischen zwei Varianten:

**Direkt**, bei der das Telefon unmittelbar klingelt - oder

**Reservieren**, bei der der Anruf erst durch aktives Annehmen gestartet wird. Letzteres schützt vor unbeabsichtigtem Gesprächsverlust.

Alle Einstellungen gelten systemweit, lassen sich aber - wenn gewünscht - auf Queue-Ebene individuell überschreiben. So behält die IT die volle Kontrolle über das Routingverhalten, kann aber gleichzeitig auf besondere Anforderungen einzelner Teams eingehen.

## 4.3 AC DASHBOARD - Live-Transparenz für bessere Entscheidungen

Das AC Dashboard bietet eine übersichtliche Echtzeitansicht über das aktuelle Geschehen im Contact Center. Es zeigt alle relevanten Kennzahlen auf einen Blick – je nach Queue und individuell filterbar. So behalten Admins und Teamleiter stets den Überblick über Erreichbarkeit, Auslastung und Servicequalität.

Beim Start der App erhält der Nutzer eine Übersicht der verfügbaren Queues. Jede Queue wird mit ihrem Namen und der zugehörigen Rufnummer dargestellt. Die Auswahl lässt sich einfach über die Filterfunktion einschränken – ideal für größere Setups mit vielen Warteschleifen.

Die wichtigsten Kennzahlen im Überblick:

### **Angemeldete Agenten**

Dieser Wert zeigt an, wie viele Agenten aktuell für die jeweilige Queue aktiv angemeldet sind.

### **Freie Agenten**

Die Darstellung „Freie Agenten“ zeigt an, wie viele Agenten gerade verfügbar sind und Anrufe entgegennehmen könnten.

### **Anrufe im Wartefeld**

Mit dem Wert „Anrufe im Wartefeld“ wird angezeigt, wie viele Anrufe sich aktuell in der Warteschlange befinden.

### **Verlorene Anrufe**

Die Darstellung „Verlorene Anrufe“ listet alle Anrufe, die nicht bearbeitet wurden – ohne Kurzaufleger. Wird täglich zurückgesetzt.

### **Maximale Wartezeit**

Die Kennzahl „Maximale Wartezeit“ gibt an, wie lange der „am längsten wartende Anruf“ bereits in der Queue ist.

### **Durchschnittliche Wartezeit**

Die Anzeige „Durchschnittliche Wartezeit“ zeigt den Mittelwert der Wartezeiten aller Anrufer, unabhängig vom Ausgang des Gesprächs, an.

Alle Werte aktualisieren sich automatisch und helfen dabei, Engpässe frühzeitig zu erkennen, auf Kapazitätsveränderungen zu reagieren oder das Serviceniveau zu überwachen.

Ergänzend gibt es einen Agentenbereich, der alle zur Teilnahme berechtigten Nutzer der AC Agent App auflistet – ebenfalls mit Filterfunktion zur schnellen Navigation

## 4.4 AC AGENT ADMIN - Skills gezielt verwalten

Die AC Agent Admin App ist das zentrale Werkzeug zur Verwaltung der Fähigkeiten Ihrer Agenten. Hier werden Skills zugewiesen, angepasst oder entfernt – einfach und effizient.

Beim Start zeigt die App eine Liste aller verfügbaren Agenten im System. Bei größeren Teams kann diese Liste mithilfe einer Filterfunktion schnell eingegrenzt werden. So behalten Teamleiter auch in umfangreichen Strukturen stets den Überblick.

Durch Auswahl eines Agenten werden alle aktuell zugewiesenen Skills inklusive ihrer individuellen Ausprägung (Level) angezeigt. Neue Skills können direkt hinzugefügt, bestehende angepasst oder bei Bedarf entfernt werden – etwa wenn sich Aufgabenbereiche ändern oder Schulungen abgeschlossen wurden.

Für jeden Skill lässt sich ein passender Skilllevel vergeben. Dieser Wert beeinflusst, wie stark ein Agent in der Routingentscheidung priorisiert wird – je höher der Level, desto besser passt der Agent zur Anforderung der Queue.

Alle Änderungen greifen sofort, ab dem nächsten eingehenden Anruf, und werden automatisch in das laufende Routing übernommen. Damit bleibt das System jederzeit aktuell und reagiert flexibel auf Personalwechsel, neue Themenfelder oder Kapazitätsanpassungen.

## 4.5 AC QUEUE ADMIN - Individuelle Steuerung pro Warteschlange

Mit der AC Queue Admin App wird die Verwaltung einzelner Queues (Warteschlangen) einfach und übersichtlich. Alle Queues, die zuvor in der innovaphone PBX mit dem „anyContact-Prefix“ angelegt wurden, stehen hier zur gezielten Bearbeitung bereit. Die App synchronisiert automatisch alle konfigurierten Queues.

Sobald eine Queue ausgewählt wird, lassen sich die zugehörigen Parameter individuell anpassen:

### **Nachbearbeitungszeit**

Die „Nachbearbeitungszeit“ legt fest, wie viel Zeit Agenten nach einem Gespräch zur Dokumentation oder Vorbereitung auf den nächsten Anruf haben.

### **Queuefaktor (Warteschlangen-Limit)**

Der „Queuefaktor“ steuert, wie viele Anrufe gleichzeitig in die Warteschlange aufgenommen werden – abhängig von der Anzahl aktiver Agenten. So lassen sich Peaksituationen systemseitig abfangen.

### **Skillanforderungen**

Für jede Queue lassen sich ein oder mehrere Skills definieren, die Agenten mitbringen müssen – z. B. Sprache, Fachabteilung oder Produktwissen.

Jeder Skill kann per Skillpriorität gewichtet werden (z. B. „Sprache = 100 %“, „Produktkenntnis = 50 %“) und entweder als verpflichtend oder optional gekennzeichnet sein. So entsteht eine flexible, fein steuerbare Verteilungslogik.

### **Routingstrategie**

Mit der „Routingstrategie“ wird festgelegt, wie stark bestimmte Kriterien in die Anrufverteilung einfließen sollen:

**Skillgewichtung** – wie wichtig ist die Übereinstimmung von Skills?

**Wartezeit** – soll schneller bedient werden, wer länger wartet?

**Agentenauslastung** – sollen Agenten möglichst gleichmäßig beschäftigt sein?

Jede Queue kann individuell gewichtet werden – so kann etwa für kritische Hotlines ein besonders skillzentriertes Routing eingerichtet werden, während andere Queues auf Schnelligkeit oder gleichmäßige Auslastung setzen.

## 5 Kontakt & Infos

Hersteller: SNcom GmbH

Website: [www.sncom.de](http://www.sncom.de)

Dokumentation: [docs.anycontact.de/inno\\_acd](https://docs.anycontact.de/inno_acd)

Kontakt: [vertrieb@sncom.de](mailto:vertrieb@sncom.de)

**Sie möchten Ihr Routing intelligenter machen? Dann ist anyContact innoACD genau die richtige Lösung. Sprechen Sie uns an - wir beraten Sie gerne!**