

Phasenweise schwierig

Anfang September ist die erste Phase zur Umsetzung der kostenlosen Warteschleife gestartet. Doch von Entspannung kann jetzt keine Rede sein: Es gibt noch eine Reihe von technischen Schwierigkeiten, und der 1. Juni 2013, der Start der Phase II, ist nicht mehr fern.


Text _ Oliver Bohl

Den Verbraucherschützern waren kostenpflichtige Warteschleifen lange ein Dorn im Auge. So mancher Call-Center-Anbieter hat es aber auch übertrieben und seine Anrufer eine gefühlte Ewigkeit war-

ten lassen. Und bei Kosten von bis zu 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz und sogar 42 Cent pro Minute aus dem Mobilfunk ging die Wartezeit für den Anrufer so richtig ins Geld – klar, dass ein Verbot des kostenpflichtigen Wartens auf breite Zustimmung stößt. Da spielt es dann kaum eine Rolle, dass die verwendete Technik in den Telefonnetzen und den ACD-Systemen kostenlose Warteschleifen gar nicht kennt. Und ist es überhaupt die Aufgabe der Politik, sich bei der Formulierung von Gesetzen Gedanken um deren technische Umsetzung zu machen? Auf jeden Fall konnten sich die betroffenen Verbände mit ihren Argumenten bezüglich des technisch Machbaren nicht entscheidend Gehör verschaffen. Schade.

Alte Technik, neue Vorgaben

In der Folge stehen alle Beteiligten nun vor der Situation, dass die jeweilige Telefongesellschaft des Anrufers die Tarifierung des Anrufs vornimmt und am anderen Ende der Leitung einer möglicherweise anderen Telefongesellschaft der Anruf in der Warteschleife hängt oder auch nicht. Eine Schnittstelle zum Austausch dieser Informationen gibt es schlichtweg nicht. Nun könnte man einwenden, man habe doch genug Zeit gehabt, diese Schnittstelle zu implementieren. Allerdings sind große Teile des Telefonnetzes in Deutschland inzwischen so alt, dass die entsprechenden Programmierer längst in Rente sind. Und wieso überhaupt sollten die Telefongesellschaften die Kosten für den Upgrade Tausender Vermittlungsstellen tragen, nur weil manche Call-Center-Betreiber mit kostenpflichtigen Rufnummern ihre Anrufer gern in die Warteschleife schicken?



Warten soll kostenlos werden – zumindest die ersten zwei Minuten. Unternehmen stellt das vor Probleme.

Um den technischen Problemen aus dem Weg zu gehen, haben einige Unternehmen ihre Rufnummer gewechselt und bieten eine kostenfreie 0800-Rufnummer oder lokale Servicenummern an. Doch ganz einfach ist ein Rufnummernwechsel bekanntlich nicht: Die neue Rufnummer muss den Kunden kommuniziert werden, was nicht nur logistischen, sondern auch finanziellen Aufwand darstellt. Daran können auch die neuen Rufnummerngassen nichts ändern, die derzeit von der Bundesnetzagentur geplant werden.

Das verzögerte Connect und seine Tücken

Zumindest für die Phase 1 der kostenlosen Warteschleife war eine Lösung schnell gefunden: Technisch ist es möglich, einen Anruf 120 Sekunden lang im Klingelzustand zu halten – das verzögerte Connect – und während dieser Zeit Ansagen und Wartemusik zu spielen. Auf den ersten Blick lässt sich die gesetz-

liche Anforderung so erfüllen, derzufolge in Phase 1 die ersten 120 Sekunden der Wartezeit kostenfrei sein müssen. Auf den zweiten Blick ergeben sich aber neue Probleme, beispielsweise, wenn ein Anrufer nach seiner Einwilligung zur Gesprächsaufzeichnung gefragt werden muss: Da die Gespräche nur zur Hälfte durchgeschaltet sind, kommen die Eingaben oder Antworten der befragten Anrufer im Call-Center erst gar nicht an. Außerdem hat sich herausgestellt, dass einige DECT-Telefone vor dem vollständigen Zusammenschalten beider Gesprächsteilnehmer selbst ein Klingelzeichen einspielen und Ansagen oder Wartemusik aus dem Call-Center nicht durchlassen. Ärgerlich, aber nicht zu ändern.

Ein weiteres Ärgernis ist die Begrenzung der kostenfreien Wartezeit auf 120 Sekunden, denn jeder Call-Center-Betreiber mit einer kostenpflichtigen Rufnummer muss jetzt peinlich genau darauf achten, dass er Anrufe nicht früher annimmt, wenn er keinen freien Agenten hat. Wird hiergegen verstoßen, drohen emp-

Just get connected

...für nachhaltige Kundenbeziehungen.



Höchstleistungen kann man nur durch Teamwork erreichen mit dem richtigen Partner. Erfahrung sowie verlässliches und pro-aktives Handeln bilden hierbei die Basis eines Vertrauensverhältnisses.

Als Premium-CallCenter-Partner sind wir für Ihre Kunden da. Ob Telefon, Brief, E-Mail oder eine komplette Web-Shop Betreuung – unsere Multi-Channel Struktur lässt keine Wünsche offen und sorgt für ein Höchstmaß an Effizienz.

Wenn es um die Optimierung Ihres Kundendialogs geht, ziehen wir mit Ihnen an einem Strang!
365 Tage im Jahr. Rund um die Uhr.



getaline GmbH
Friedrich-Ebert-Damm 111c, 22047 Hamburg
Telefon: 040.646 046-0, Telefax: 040.646 046-30
vertrieb@getaline.de, www.getaline.de

findliche Geldstrafen bis 100.000 Euro je Einzelfall. Doch nach 120 Sekunden trennen die meisten Vermittlungsstellen im Telefonnetz die Verbindung, da sie davon ausgehen, dass nach dieser Klingelzeit ohnehin niemand mehr antwortet. Das Problem: Es ist nicht ungewöhnlich, dass bei einem Telefongespräch innerhalb Deutschlands mehrere Telefongesellschaften beteiligt sind und der Rufaufbau zwischen den einzelnen Gesellschaften mehrere Sekunden dauert. In solchen Fällen kann es daher sein, dass Anrufer abrupt etwas früher aus der Warteschleife gerissen werden, da in einer der beteiligten Vermittlungsstellen ein 120-Sekunden-Timer abgelaufen ist.

Richtig spannend wird auch die Phase 2 der kostenlosen Warteschleife, in der sämtliche Warteschleifen, also auch nachgelagerte, kostenlos sein müssen. In dieser Phase können die ersten 120 Sekunden der Wartezeit ebenfalls durch das verzögerte Connect überbrückt werden. Anschließend muss aber ein Agent antworten, denn kostenpflichtiges Warten ist nicht mehr erlaubt. Ist dann kein Agent frei, muss die Verbindung getrennt werden – sicher nicht kundenfreundlich, aber immerhin rechtskonform. Um die Anrufer nicht noch mehr zu verärgern, bieten viele ACD-Systeme zumindest die Möglichkeit, zu erkennen, dass ein Anrufer erneut anruft. Dieser Anrufer wird dann so in die Warteschleife positioniert, als wenn er beim ersten Versuch weiter hätte warten können. Oder dem Anrufer wird frühzeitig automatisch ein Rückruf angeboten, wenn sich abzeichnet, dass die Wartezeit mehr als 120 Sekunden betragen wird. Derartige Komfortfunktionen sind aber nicht mehr in allen ACD-Systemen anzutreffen. Es ist daher zu erwarten, dass in der Phase 2 viele Anrufe gleich beim Eintreffen abgelehnt werden, wenn die voraussichtliche Wartezeit über dem gesetzlichen Maximalwert liegt.

Problemfall Phase 2 – und erste Vorschläge

Da sich kostenfreies Warten über 120 Sekunden hinaus technisch nicht realisieren lässt, besteht organisatorisch betrachtet die Möglichkeit, einfach mehr Agents bereitzuhalten, um so den Großteil der Anrufe innerhalb dieser Zeit anzunehmen. Doch selbst mit dieser für Call-Center-Betreiber recht kostspieligen Lösung sind noch nicht alle Probleme gelöst: So ist es schließlich nicht ungewöhnlich, dass ein Anrufer an einen zweiten Agenten weitergeleitet werden muss, wenn der erste die Anfrage nicht fall-

AUTOR

Oliver Bohl

ist Geschäftsführer des Mehrwertdienste-Experten 4Com, Hannover. Er ist zuständig für die Entwicklung und den Betrieb der virtuellen Contact-Center-Plattform des Providers.

→ www.4com.de



abschließend bearbeiten kann. Warten lassen darf man den Anrufer aber nicht, denn auch nachgelagerte Wartefelder müssen kostenfrei sein. In den meisten Fällen wird der Agent dem Anrufer also bedauernd mitteilen müssen, dass er ihn nicht weiterverbinden darf und dieser daher erneut, unter einer anderen Rufnummer, anrufen muss. Dass dieses Vorgehen gesetzlich erzwungen ist, wird nicht unbedingt zur Kundenzufriedenheit beitragen.

Es gibt erste Ansätze, dieses Weiterleitungsproblem zu lösen. So ist es denkbar, dass der Anrufer nicht On hold gestellt wird, sondern dass der Agenten, der den Anruf entgegennimmt, einen zweiten Agent in eine Konferenzschaltung einbezieht, falls die Anfrage nicht sofort beantwortet werden kann. 4Com hat seine ACD z.B. um diese Funktion erweitert. Auch eine Gruppe von Agents kann ausgewählt werden. In diesem Fall wartet nicht der Anrufer in einer kostenpflichtigen Warteschleife, sondern der nächste freie Agent der Gruppe wird direkt in das Gespräch eingebunden. Um dem zweiten Agent die Möglichkeit zu geben, sich auf das Gespräch einzustellen, ehe er der Konferenz zugeschaltet wird, kann ihm der erste Agent vorab eine Nachricht senden. Ob die Bundesnetzagentur diese Lösung akzeptiert, ist offen. In einer ersten Reaktion heißt es, es sei vom Einzelfall abhängig – hier besteht noch Klärungsbedarf.

Das Ganze zeigt: Der gut gemeinte Verbraucherschutz sorgt bei vielen Verantwortlichen im Kundenservice für reichlich Kopfzerbrechen. Die Phase 1 der kostenlosen Warteschleife ist erst wenige Wochen alt, daher ist es für ein Fazit noch zu früh. Doch selbst wenn die ersten Hürden genommen sind, darf man die Phase 2 nicht aus den Augen verlieren. Es wird spannend sein zu beobachten, was der Markt hervorbringen wird.

Kunden zuhören.

Kundenservice von SNT –
Wir halten, was wir versprechen.

**Zeit nehmen. Mitdenken.
Lösungen haben.**

Wir sind gern für Sie da.

www.snt-ag.de | 0800 7682433

Christin M.
Kundenbetreuerin



Klare Kommunikation.
Ein Mehrwert für Sie!



SNT

Part of your business