

KOSTENLOSE WARTEFELDER

PROFESSIONELLE WARTEFELDER FÜR IHREN KUNDENSERVICE

Das Technologieunternehmen 4Com, ein Anbieter cloudbasierter, standortübergreifender Lösungen zur produktiven, ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten, bietet Ihnen professionelle Lösungen an, mit denen Sie die Vorgaben zu kostenlosen Warteschleifen bei kostenpflichtigen Servicernummern umsetzen können.

Service unter 01801 bis 01805 sowie 0900

Unsere Lösungen für erste Wartezeiten vor Gesprächsbeginn:

- Eine Möglichkeit zur gesetzeskonformen Umsetzung besteht darin, Wartezeiten zu Beginn zu vermeiden, den Anruf also nicht anzunehmen, wenn aktuell kein Agent zur Verfügung steht.
- Alternativ lässt sich mit dem „Verzögerten Connect“ für 120 Sekunden ein kostenfreies Wartefeld zu Beginn umsetzen. Das heißt: Die Verbindung zwischen Contact Center und Anrufer wird erst aufgebaut, wenn ein Mitarbeiter den Anruf annimmt. Zuvor hört der Anrufer Ansagen und individuelle Wartemusik des Unternehmens. Kann ein Anruf auch nach 120 Sekunden nicht angenommen werden, kann die ACD die Verbindung trennen, der Anrufer muss sich erneut einwählen. Alternativ nutzen Sie eine der Komfortfunktionen von 4Com.
- 4Com Komfortfunktionen: Jenen Anrufern, die innerhalb der kostenfreien 120 Sekunden nicht angenommen werden, können Sie noch vor Ablauf der 120 Sekunden 1. einen Rückruf durch das Contact Center ankündigen, 2. eine Alternativrufnummern etwa unter 0800 für einen erneuten, kostenfreien Anruf innerhalb eines begrenzten Zeitfensters nennen oder 3. eine Priorisierung zuteilen. In diesem Fall wird die Rufnummer des Anrufers

(A-Teilnehmer) beim nächsten Anruf auf der Servicernummer bevorzugt durchgestellt.*

Unsere Lösungen für nachgelagerte, zweite Wartefelder während der Verbindung:

- Eine Möglichkeit ist es, nachgelagerte Wartezeiten zu vermeiden, also keine Rückfragen oder Weiterleitungen durch Agenten durchzuführen. Wenn Sie die 4Com Multichannel ACD nutzen, können Sie dies technisch sicherstellen, indem Sie innerhalb der 4Com ACD die Möglichkeiten für „Weiterleitung“ und „On-Hold“ ausschalten. (Bitte achten Sie ggf. auch auf die Einstellungen Ihrer lokalen TK-Anlage.)
- Eine weitere Möglichkeit durch die Kombination von 4Com ACD und 4Com Outbound Manager besteht darin, dass der Agent dem Anrufer einen individuellen Rückruf anbietet und hierfür in der Multichannel ACD ein Rückruf-Ticket mit Termin anlegt. Der Rückruf wird zum gewünschten Termin aus der ACD heraus über den 4Com Outbound Manager initiiert.
- Um nachgelagerte Wartefelder zu vermeiden, steht darüber hinaus die ACD-Funktion „Guided Transfer & Rückfrage“ von 4Com zur Verfügung. Dabei zieht der Mitarbeiter, der den Anruf entgegengenommen hat, einen anderen Mitarbeiter im Rahmen einer



Dargestellt sind mögliche gesetzeskonforme Anruferläufe in Phase I und Phase II, je mit und ohne vorgeschaltetem IVR-Menü.

01806 UND 01807

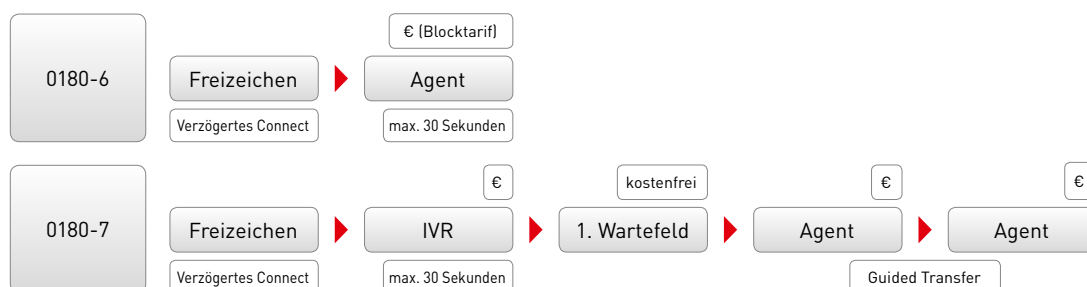
Dreierkonferenz zum Gespräch hinzu – allerdings ohne den Anrufer „On-Hold“ zu legen! Das Gespräch wird fortgeführt, ohne dass der Anrufer Wartemusik hört.** Sobald der angefragte Mitarbeiter die Konferenz betritt, hört er einen Signalton, ist in das Gespräch involviert und kann Rückfragen beantworten. Alternativ kann der initiiierende Mitarbeiter die Konferenz und damit das Gespräch verlassen und das Gespräch so an den zweiten Agenten übergeben.

Servicerufnummern unter 01806 und 01807

Die Bundesnetzagentur hat mit 01806 und 01807 zwei weitere Rufnummerbereiche eingeführt. Sie bieten alle Vorzüge einer 0180-Servicerufnummer, machen die Umsetzung kostenloser Warteschleifen aber besonders einfach!

- Bei 01806 werden Verbindungen blocktarifiert, also mit Festpreis pro Anruf, abgerechnet – und zwar sowohl im Festnetz als auch im Mobilfunk! Die Kosten im deutschen Festnetz betragen 20 Cent, im Mobilfunk maximal 60 Cent je Anruf. Durch den Festpreis entstehen für Anrufer keine weiteren Kosten für eventuelle Wartezeiten. Durch die optionale Vorschaltung des „Verzögerten Connect“ kann der Beginn der Kostenpflichtigkeit besonders kundenfreundlich auf maximal 120 Sekunden hinausgezögert werden, falls der Anruf nicht sofort angenommen werden kann.*
- Bei 01807 sind die ersten 30 Sekunden der Verbindung generell kostenlos, anschließend wird minutenbasiert abgerechnet.

Im deutschen Festnetz fallen 14 Cent je Minute an, im Mobilfunk maximal 42 Cent je Minute. Der Clou: Die kostenlosen 30 Sekunden stehen als kostenfreie Wartezeit vor Gesprächsbeginn, aber auch für eventuelle nachgelagerte Wartezeiten zur Verfügung, sofern sie noch nicht aufgebraucht wurden. Werden die 30 Sekunden Wartezeit zu Beginn der Verbindung aufgebraucht, ohne dass das Gespräch angenommen werden kann, ist ein Verbindungsabbruch vorgesehen. Durch die Vorschaltung des „Verzögerten Connect“ lassen sich die 30 Sekunden kostenfreie Wartezeit vor Beginn des Gesprächs auf maximal 150 Sekunden ausdehnen. Ist diese Zeit aufgebraucht, stehen allerdings keine kostenlosen On-Hold-Zeiten für nachgelagerte Wartefelder mehr zur Verfügung.* Werden dann dennoch Rückfragen oder Weiterleitungen nötig, kann 01807 mit der 4Com-Funktion „Guided Transfer & Rückfrage“ kombiniert werden. Die Anrufer können in dieser Zeit nicht „On-Hold“ gelegt werden, sondern bleiben mit dem Agenten im Gespräch, der den Anruf angenommen hat. Für Rückfragen oder Weiterleitungen werden sie im Rahmen einer Dreierkonferenz mit einem zweiten Mitarbeiter zusammenschaltet.** Steht dabei kein weiterer Agent aktuell zur Verfügung, kann der erste Mitarbeiter seine Anrufer bitten, selbst erneut anzurufen oder ihm optional in Verbindung mit dem 4Com Outbound Manager einen individuellen Rückruf anbieten. Hierfür wird ein Rückruf-Ticket in der 4Com ACD terminiert und zum gewünschten Termin aus der ACD heraus über den 4Com Outbound Manager initiiert.



Beim Einsatz einer 01807-Rufnummer sind die ersten 30 Sekunden des Gesprächs generell kostenlos. Diese 30 Sekunden können beispielsweise für das erste Wartefeld genutzt werden.

0800 UND LOKALE NUMMERN

HINTERGRUND

Service unter 0800 und geografischen Vorwahlen

Die 4Com 0800-Servicenummern sind für Anrufer kostenlos aus dem deutschen Fest- und Mobilnetz erreichbar und damit ganz besonders kundenfreundlich. Ob für den Außendienst, die Bestellannahme oder für die Neukundengewinnung: Durch eine 0800-Nummer kommunizieren Sie eine einheitliche, standortunabhängige Rufnummer, nutzen minutenaktuelle Informationen aus den Online-Statistiken, verteilen Anrufe effizient und erhöhen Ihre Erreichbarkeit. Und: Bei 0800-Rufnummern sind auch eventuelle Wartezeiten für den Anrufer kostenlos. Daher sind 0800-Rufnummern von den gesetzlichen Vorgaben für Warteschleifen ausgenommen.

Eine weitere Möglichkeit sind so genannte geografische oder lokale Servicenummern. Dabei handelt es sich um intelligente Ortsnetznummern: Die Hotline wird dabei zwar über eine lokale Rufnummer erreicht (etwa unter 069, 030, 0511), wird aber durch Funktionen des IN-Routings wie eine „normale“ Servicerufnummer gesteuert. Lokale Servicenummern bieten damit die Vorteile einer intelligenten Servicerufnummer (Routing und Anrufverteilung, Statistiken), gewähren aber den lokalen oder regionalen Bezug. Und: Der Anrufer zahlt für die Verbindung den Preis für die Anwahl der lokalen Ortsnetznummer im Orts- oder Fernstarif seiner Telefongesellschaft. Nutzt er für Telefonate innerhalb Deutschlands einen Flatrate-Tarif, bleibt die Verbindung sogar kostenfrei. Geografische Servicenummern sind daher von den gesetzlichen Vorgaben zu Warteschleifen nicht betroffen. Und: Sie sind auch aus dem Ausland erreichbar!

* Ein kostenpflichtiges Warten über die ersten 120 Sekunden hinaus ist seit Sommer 2013 nicht mehr zulässig. Anrufern muss darüber hinaus die voraussichtliche Wartezeit sowie die Kostenträgerschaft für Wartezeiten angesagt werden. Innerhalb der 4Com ACD lässt sich die voraussichtliche Wartezeit individuell ansagen. In anderen Fällen kann die Ansage im IN-Routing über Standardansagen umgesetzt werden.

** Beim Einsatz von „Guided Transfer & Rückfrage“ muss die Bearbeitung des Kundenanliegens durch den Agenten ohne Wartezeit fortgeführt werden.

Regelungen des TKG

Damit Anrufer die Telefongebühren für kostenpflichtige Servicenummern (etwa 01801 bis 01805, 0900) erst bezahlen müssen, wenn sie mit einem Gesprächspartner verbunden sind, dürfen Warteschleifen hier nur eingesetzt werden, wenn der Angerufene beziehungsweise das Unternehmen die Kosten der Wartezeit trägt oder wenn der gesamte Anruf über einen Festpreis (Blocktarif) abgerechnet wird. Diese Regelung des TKG (Telekommunikationsgesetz) betrifft sowohl erste Wartefelder vor Beginn eines Gesprächs als auch nachgelagerte Wartefelder, die durch Weiterleitungen oder Rückfragen im Contact Center entstehen können. Zudem muss jedem Anrufer die voraussichtliche Wartedauer sowie der Träger der Anruferkosten angesagt werden. Bei Nichtbeachtung der gesetzlichen Vorgaben droht ein Ordnungsgeld von bis zu 100.000 Euro, eine kostenaufwendige Rückerstattung der gesamten Gesprächsentgelte an die Anrufer oder der Rufnummernentzug!

Weitere Informationen und Details des TKG finden Sie auch auf den Internetseiten des Bundeswirtschaftsministerium unter www.bmwi.de/DE/Service/gesetz

► So funktioniert das „Verzögerte Connect“

- Im 4Com IN-Routing: Dabei wird der Anruf an Ihren lokalen PMX (Primärmultiplexanschluss) weitergeleitet. Wichtig ist dabei, dass auch kundenseitig das „Verzögerte Connect“ freigeschaltet wird und die lokale ACD dies steuern kann. Sollte die lokale ACD das „Verzögerte Connect“ nicht unterstützen, deaktivieren Sie das Wartefeld Ihrer lokalen ACD und nutzen stattdessen das „Wartefeld im Netz“ von 4Com.
- Mit der 4Com ACD: Das Verzögerte Connect wird innerhalb der Multichannel ACD im Netz von 4Com realisiert und muss für jede einzelne Servicenummer aktiviert sein.

Mehr Informationen zu den genannten Lösungen finden Sie auch auf unserer Webseite unter www.4Com.de.

HINTERGRUND

► So funktioniert das „Guided Transfer & Rückfrage“

Der anfragende Agent zieht im Web-Client der Multichannel ACD einen freien Mitarbeiter als Rückfrage-Ziel mit der Maus auf sein Telefondisplay. Während die ACD versucht, das gewünschte Ziel zu erreichen, bleibt der Mitarbeiter ohne „On-Hold“ mit dem Anrufer im Gespräch.** Um den anfragenden Agenten über den Status der Rückfrage zu informieren, werden ihm im Client die einzelnen Phasen der Rückfrage optisch signalisiert („Anwahl“, „Klingeln“, „Besetzt“).

Der Ziel-Agent sieht bei einer eingehenden Rückfrage den Namen und die Gruppe des rückfragenden Agenten und erhält die Information, dass es sich um eine Rückfrage beziehungsweise einen Transfer mittels Dreierkonferenz handelt. Der initiiierende Agent kann im Client vor der Einleitung von „Guided Transfer & Rückfrage“ eine Notiz eingeben, die dem Ziel-Agenten bei der Signalisierung angezeigt wird – etwa die Kundennummer. Die erfolgte Zusammenschaltung wird dem Anrufer und dem ersten Agenten akustisch signalisiert. Der anfragende Agent kann nun die Dreierkonferenz verlassen und dem Ziel-Agenten das Gespräch übergeben oder nach Bearbeitung der Rückfrage durch den zweiten Agenten das Gespräch selbst fortsetzen.

Soll als Ziel kein dedizierter Mitarbeiter, sondern eine Agenten-Gruppe einbezogen werden, oder ist kein Agent frei, wird die Rückfrage der Gruppe als wartender „Rückfrage-Call“ mit hoher Priorität angezeigt. Der anfragende Agent kann derweil den Status des Rückfrage-Calls (Warteplatz) im Client verfolgen und bleibt mit dem Kunden weiter im Gespräch.**

Tipp: „Guided Transfer & Rückfrage“ lässt sich auch bei Zielen außerhalb der 4Com ACD einsetzen – etwa, wenn Mitarbeiter eines Dienstleisters Rückfragen bei Sachbearbeitern des Unternehmens stellen.** Ist dort nicht die 4Com ACD im Einsatz, entfallen jedoch die Informationsmöglichkeiten des Ziel-Mitarbeiters. Nutzt der Dienstleister eine andere ACD, wird für diese Rückfragen eine eigene Gruppe ohne Wartefeld eingerichtet. Die Agenten erhalten über ihre ACD die Information, dass eine Rückfrage ohne „On-Hold“ ansteht und wissen dass sie bei der Annahme direkt ins Gespräch gestellt werden. Arbeiten Agenten mit der 4Com ACD für mehrere Hotlines, werden im Client diejenigen Anrufe gekennzeichnet, die über eine Servicrufnummer eingehen, für die „Guided Transfer & Rückfrage“ genutzt wird. Diese Anrufe können automatisch nicht „On-Hold“ gelegt oder kalt vermittelt werden.**

ÜBER 4Com

Das Technologieunternehmen 4Com GmbH & Co. KG mit Sitz in Hannover entwickelt und betreibt für seine Kunden seit 1994 cloudbasierte und damit standortübergreifende Lösungen zur produktiven ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten in Unternehmen aus einer Hand. Das modulare Produktportfolio der 4Com Suite umfasst unter anderem Service-

rufnummern, IVR-, Multichannel-ACD-, E-Mail-, Business Intelligence-, Kampagnenmanagement-, Workforce Management-, CRM- und Social Media-Module sowie Lösungen zur Qualitätssicherung. Alle Module sind webbasiert, einzeln buchbar, miteinander vernetzt, werden Pay-per Use abgerechnet und können zudem an Ihre Wünsche angepasst und an Ihre

lokalen Systeme angebunden werden. Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99