



SERVICERUFNUMMERN

Die richtige Verbindung zum Kunden

Leistungsbeschreibung
0800 Rufnummern-Pakete

► 1. 0800 Servicerufnummern-Pakete

0800-Nummern 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 von 4Com kommunizieren Sie eine einheitliche, attraktive, standortunabhängige Rufnummer, nutzen zudem die Funktionen des 4Com IN-Routings, wie z. B. Online-Statistiken und verteilen damit Anrufe effizient und erhöhen so Ihre telefonische Erreichbarkeit.

1.1 Tarife/Taktung

4Com bietet im Online-Shop verschiedene Tarif-Pakete für Servicerufnummern an. Die Preise für Tarifpakete sind in der jeweiligen Preisliste festgehalten. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer.

- Paket SoHo enthält 500 Freiminuten aus allen Telefonnetzen
- Paket Enterprise enthält 1.000 Freiminuten aus allen Telefonnetzen
- Paket Professional enthält 1.500 Freiminuten aus allen Telefonnetzen

Die Abrechnung erfolgt sekundengenau. Nach Überschreitung der Freiminuten fallen Kosten gemäß Preisliste an. Verbindungen aus dem deutschen Mobilfunknetz sind nicht in den Freiminuten enthalten und werden gemäß Preisliste berechnet. Nicht genutzte Inklusivminuten verfallen am Ende des jeweiligen Abrechnungszeitraumes.

In den Tarifpaketen ist die Terminierung ins deutsche Festnetz inklusive. Terminierungen ins Mobilfunknetz oder ins Ausland werden gemäß Preisliste berechnet.

1.2. Kommerzielle Bedingungen, Vertragslaufzeit und Kündigung

Ist keine Mindestvertragslaufzeit vereinbart, beträgt die Kündigungsfrist 14 Tage zum Monatsende, bei Abschluss einer Mindestvertragslaufzeit 14 Tage zum Mindestlaufzeitende. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch erneut zu gleichen Konditionen um die ggf. vereinbarte Mindestlaufzeit. Kündigungen bedürfen der Schriftform. Die Kündigung bzw. Portierung von Servicerufnummern dieses Vertrags ist nur zum jeweiligen Mindestlaufzeitende des Vertrags möglich.

Die Grundgebühr wird im ersten Betriebsmonat anteilig berechnet (Anzahl Betriebstage im Monat / 30 Kalendertage). Die Grundgebühr entsteht ab dem Tag, an dem der Dienst dem Kunden funktionstüchtig übergeben wurde (Bereitstellung der Zugangsdaten), jedoch nicht vor dem vertraglich gewünschten Starttermin. Ab dem Tag der Berechnung der Grundgebühr beginnt auch die Mindestlaufzeit, sofern vereinbart.

► 2. Rufnummernvergabe und Rufnummernportierung

4Com übernimmt keine Garantie für die Zuteilung der gewünschten 0800-Rufnummer. Die Zuteilung erfolgt durch die Bundesnetzagentur. Kommunizieren Sie die gewünschte Rufnummer erst, wenn Sie einen Umsetzungstermin von uns erhalten haben. Hierfür benötigt 4Com den Zuteilungsbescheid der BNetzA. 4Com bemüht sich um eine Realisierungszeit von ca. 2 Wochen nach geklärtem Auftragseingang.

2.1 Rufnummernvergabe durch die Bundesnetzagentur

0800-Servicerufnummern müssen bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) beantragt werden. Der Kunde kann die Servicerufnummer selbst beantragen oder von 4Com beantragen lassen. Sollte 4Com die Beantragung übernehmen, benötigt 4Com eine schriftliche Vollmacht des Kunden. Die BNetzA teilt die Servicerufnummern dem Kunden direkt zu. Alle Kosten, die durch die Beantragung der Servicerufnummer bei der BNetzA entstehenden werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

2.2 Portierung von Rufnummern

- Nutzt der Kunde bereits bestehende 0800-Rufnummern, können diese von seinem derzeitigen Anbieter zu 4Com portiert werden. Dazu muss der Kunde einen Portierungsauftrag beim aufnehmenden, neuen Netzbetreiber stellen und 4Com eine Kopie des Zuteilungsbescheides für die Servicerufnummer vorlegen.
- 0800-Servicerufnummern müssen vor der Portierung 89 Tage im Besitz des Kunden sein.

▶ 3. Leistungen im Basispaket

Das 4Com Basispaket beinhaltet folgende umfangreiche Leistungen und Funktionen. Weitere Leistungen und Preise können der Preisliste entnommen werden. Eine detaillierte Leistungsbeschreibung findet sich in der Produktbroschüre.

3.1. Bereitstellung und Einrichtung

- Auswahl der gewünschten Servicerufnummer und Prüfung auf Verfügbarkeit
- Beantragung im Auftrag des Kunden und/oder Portierung sowie Aktivierung der Servicerufnummer
- Erstkonfiguration des 4Com IN-Routings
- Ersteinrichtung der gewünschten Ansagen (4Com-Standardansagen oder kundenindividuelle Ansagen), auf Wunsch und gegen Aufpreis können individuelle Ansagen von 4Com produziert werden.
- Aufbau und Zuführung der Verbindungen zu den gewünschten Zielen gemäß Routingplan.

3.2. Routingkonfiguration / IN-Routing-System

Zur Konfiguration des IN-Routings nutzt der Kunde eine Web-Oberfläche, die in Deutsch und Englisch verfügbar ist. Voraussetzung für die Administration ist lediglich ein Internetzugang per Webbrowser. Das Routing ist modular aufgebaut und kann im Baukastenprinzip konfiguriert werden. Zur eigenständigen Konfiguration erhält der Kunde einen Master-Account. Kostenpflichtig kann der Kunde weitere Accounts mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen nutzen.

Im Konfigurationsmenü kann der Kunde beliebig viele Zielrufnummern hintereinander schalten. Wird ein Anruf am ersten Ziel nicht angenommen, wird er mittels einer Überlaufregelung ans nächste Ziel geleitet. Zielrufnummern können Festnetzanschlüsse im In- und Ausland (beispielsweise die Telefonnummer des Service Centers, Nebenstellen der Telefonanlage) oder Faxrufnummern, eine SIP-Adresse für VoIP-Telefonie, Mobilfunkanschlüsse oder auch Ansagen sein. Der Kunde muss das Einverständnis des Rufnummerninhabers für eine derartige Nutzung haben. Das IN-Routing lässt sich auch einsetzen, um eingehende Anrufe z.B. auf eine lokale ACD oder die cloudbasierte 4Com ACD zu leiten.

Das IN-Routing ermöglicht die automatische Anrufverteilung nach verschiedenen Prinzipien:

- **Zeitsteuerung:** Für eine zeitlich gesteuerte Verteilung können Sie neben allgemein gültigen Wochenplänen auch Feiertage und Sondertage festlegen und so für ein gesamtes Jahr im Voraus die zeitliche Verteilung planen.
- **Prozentverteilung:** Sie können Anrufe prozentual auf mehrere Weiterleitungsziele verteilen – zum Beispiel unterschiedliche Standorte oder Gruppen.
- **Ursprungsverteilung:** Leiten Sie Anrufe den jeweils zuständigen regionalen Niederlassungen zu. Vorteil: lokaler Service, Berücksichtigung unterschiedlicher Dialekte.
- **VIP-Routing:** Der Anrufer wird aufgrund seiner Rufnummer erkannt und auf ein ihm zugeordnetes Ziel weitergeleitet (z.B. für Gold- oder Silber-Kunden).
- **Bedingungsrouting:** Über dieses Routingkriterium legen Sie fest, dass bei bestimmten Bedingungen nicht Modul Y, sondern Modul X greifen soll. Ist die Bedingung erfüllt, greift also Modul X. Ist die Bedingung nicht erfüllt, geht es mit Modul Y weiter.

Der Anrufverlauf lässt sich über den Routingplan grafisch darstellen, ausdrucken oder als PDF herunterladen. Der Kunde kann das Routing per Mausklick im Routingplan ändern oder anpassen. Der Kunde kann mehrere Routingpläne anlegen.

3.3. Statistikabruf

- Zahlreiche Standardstatistiken stehen für jede 4Com Servicrufnummer online bereit (z. B. über Wahlwiederholungen oder die Auslastung der Zielrufnummern).
- Die Statistiken werden alle 15 Minuten aktualisiert. Die Auswertungszeiträume sind frei wählbar: Datum, Monat, Woche, Tag im Stunden- oder Minutenintervall.
- Der Kunde kann Statistiken abonnieren und sich per E-Mail zuschicken lassen.
- Voraussetzung für den Statistik-Zugang ist lediglich ein Internetzugang per Webbrowser.
- Im Online-Monitor (kostenpflichtige Zusatzleistung) werden stets die aktuellen Werte für das Anrufaufkommen, die Erreichbarkeit, den Servicelevel und die Wartezeit angezeigt.

3.4. Service und Support

Während der 4Com-Servicezeiten (Mo. bis Fr. von 8 bis 17 Uhr) bieten wir unseren Kunden einen kostenlosen Support bei Einrichtungsfragen durch unsere Solution Architects an. Sie erhalten zudem eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten.

3.5. Erreichbarkeit

0800-Rufnummern sind aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetzen erreichbar. Teilnehmer mit deutschen Mobilfunkanschlüssen im Ausland, können 0800-Rufnummern in der Regel nicht erreichen.

Mittels Black- & Whitelists können ganze Rufnummerengassen und per Junk Call Protection einzelne Rufnummern gesperrt werden.

▶ 4. Nutzung

Aus technischen Gründen können die bei 4Com gebuchten Servicrufnummern nur für die Inbound-Telefonie (Bearbeitung eingehender Anrufe) genutzt werden. Führt der Kunde auch Outbound-Kampagnen (ausgehende Anrufe) durch, kann der Kunde die gebuchte Servicrufnummer als Anruferkennung übertragen. Dabei ist es irrelevant, ob der Kunde in den 4Com Outbound-Manager oder ein System eines anderen Anbieters nutzt.

Weiterhin gelten die Verbote gemäß dem Nummernplan 0800 der Bundesnetzagentur:

- Verbot der Kettenweitergabe: Die Nutzung einer Rufnummer durch den Zuteilungsnehmer für einen Dritten im Rahmen einer Dienstleistung schließt aus, dass der Dritte die Rufnummer seinerseits für einen – weiteren – Dritten nutzt.
- Verbot der Rufnummernverkürzung für 0800-Rufnummern: Es ist unzulässig, Rufnummern für entgeltfreie Telefondienste in verkürzter Form zu nutzen.

4Com darf die Nutzung der Systeme/Rufnummer ohne Ankündigung und ohne Einhaltung einer Wartezeit aussetzen oder limitieren, wenn Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde Entgelte für die erbrachten Leistungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet.

▶ 5. Kapazität und Verfügbarkeit

4Com bietet eine Verfügbarkeit von mindestens 98,5% bezogen auf die Funktionsfähigkeit des 4Com IN-Routing*-Systems und den Kalendermonat (30 Tage / 24 Stunden). Funktionsausfälle der Gesamtlösung, die durch den Auftraggeber oder Dritte verschuldet wurden (z.B. durch Ausfall der lokalen TK-Anlage bzw. des LANs oder des öffentlichen Internets) gehen nicht in die Verfügbarkeitsberechnung ein.

▶ 6. Folgeaufträge

Folgeaufträge können durch einfache schriftliche Erklärung (etwa per E-Mail) beauftragt werden.