



Kostenlose Warteschleife

Die Experten für die erfolgreiche
Einführung Ihrer kostenfreien Warteschleife!



Jürgen Grützner

Geschäftsführer des VATM

Vorwort

Kostenlose Warteschleife: Lösungen schon heute umsetzen Mittelständische Unternehmen ebenfalls erheblich betroffen

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der Einführung der kostenlosen Warteschleife im novellierten Telekommunikationsgesetz (TKG) ist der Gesetzgeber den weitreichenden Forderungen der Verbraucherschützer entgegengekommen – leider wurde die tatsächliche ökonomische Reichweite dieser Entscheidung zu wenig berücksichtigt. Wenige Monate nach Inkrafttreten des TKG gehört die sogenannte „kostenlose Warteschleife“ daher zu den umstrittensten Regelungen innerhalb des Gesetzespakets. Erheblich betroffen sind nicht nur die schwarzen Schafe unter den Call-Centern, die man bei der politischen Diskussion vorrangig im Blick hatte, sondern auch der gesamte Versandhandel, große Service-Organisationen aus den Bereichen Verkehr, Banken oder Versicherungen bis hin zu mittelständischen Betrieben.

Die technischen Lösungen zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sind kompliziert und aufwändig. Der Gesetzgeber gewährt daher eine Übergangsfrist bis zum 01. Juni 2013 zur vollständigen Umsetzung – doch auch diese Frist ist aus technischer Sicht denkbar knapp.

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen einen kurzen Überblick über die genauen gesetzlichen Vorgaben geben, die Sie in den Umsetzungsphasen 1 und 2 erfüllen müssen. Gleichzeitig zeigen wir Lösungsmöglichkeiten auf, die die Mitglieder des VATM entwickelt haben. Wie groß der Kreis der tatsächlich Betroffenen ist, belegt ein griffiges Beispiel aus einem kleinen Einzelhandelsbetrieb mit allen rechtlichen Konsequenzen für das Unternehmen.

Gleichzeitig bietet die Einführung der kostenlosen Warteschleife auch Chancen. Der Verbraucher soll Vertrauen in die Hotlines der Unternehmen haben und diese unbefangen nutzen können. Die Wirtschaft kann sich damit neu und noch kundenfreundlicher als bisher positionieren. Vorausgesetzt die gesetzlichen Anforderungen werden von denjenigen adäquat und professionell erfüllt, die in Zukunft auf die kostenlose Warteschleife setzen.

Wir sind daher sehr froh, dass wir diese Informationsbroschüre realisieren und die betroffenen Unternehmen zielgenau erreichen können.

Die Zeit bis zum 01. Juni 2013 als Stichtag für die vollständige Einführung kostenloser Warteschleifen läuft – beginnen Sie heute mit der Suche und der Umsetzung der für Sie bestmöglichen Lösung.

Ihr
Jürgen Grützner
Geschäftsführer des VATM



Was ist eine Warteschleife?

Von einer Warteschleife ist die Rede, wenn Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird. Dies umfasst die Zeitspanne ab Rufaufbau vom Anschluss des Anrufers bis zum Beginn der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers sowie die Wartezeit während einer Weiterleitung bis zur anschließenden Bearbeitung (sogenannte nachgelagerte Warteschleife). Die Bearbeitung beginnt – und die Warteschleife endet – sobald beispielsweise Informationen abgefragt werden, die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind, ganz gleich, ob dies mittels eines automatisierten Dialogs oder durch eine natürliche Person erfolgt. Der Gesetzgeber hat allerdings keine Vorgaben zur Dauer und inhaltlichen Qualität der Bearbeitung gemacht. Quelle: BNetzA

Kostenlose Warteschleife Umsetzung erfolgt in zwei Phasen

Im Rahmen der Novellierung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) wurde zum ersten Mal festgelegt, was eine Warteschleife ist und unter welchen Bedingungen sie eingesetzt werden darf. Das Gesetz ist im Mai 2012 in Kraft getreten und sieht eine Umsetzung in zwei Phasen vor. Die Anbieter kostenpflichtiger Service-Rufnummern haben Zeit bis Juni 2013 die gesetzlichen Anforderungen in Gänze umzusetzen. Dabei sind vor allem die abrechnungstechnischen Voraussetzungen für eine kostenlose Warteschleife ein massives Problem für Anbieter und Verbindungsnetzbetreiber.

Der Systematik des Telekommunikationsgesetzes folgend, hat der Gesetzgeber zunächst eine Begriffsdefinition vorgenommen. Danach ist eine Warteschleife eine Vorrichtung oder Geschäftspraxis, mit der Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird. Ebenfalls berücksichtigt sind dabei Folgewarteschleifen, die zum Beispiel dann entstehen, wenn in einem Call-Center der erste Ansprechpartner ein Anliegen nicht abschließend bearbeiten kann und den Anrufer zu einem Kollegen weiterleitet. Die Warteschleife endet folgerichtig sobald mit der Bearbeitung des Anliegens begonnen wird. Ob diese Bearbeitung nun durch einen persönlichen Ansprechpartner oder einen automatisierten Dialog erfolgt, ist dabei nicht relevant. Zur Bearbeitung des Anliegens zählt auch die Abfrage von relevanten Informationen wie Kunden- oder Vorgangsnummern.

Der Einsatz von Warteschleifen ist gesondert geregelt. Im Prinzip werden zwei Unterscheidungen vorgenommen – nach genutzter Rufnummerngasse und nach Abrechnungsart. Uneingeschränkt dürfen Warteschleifen nur

noch auf kostenfreien Rufnummern (0800 und 00800), auf den normal tarifierten Ortsnetzkennzahlen (z. B. 040, 0211 etc.) oder bei mobilen Rufnummern (z. B. 017x) eingesetzt werden. Ebenfalls erlaubt ist der Einsatz bei Anrufen, die ihren Ursprung im Ausland haben, sowie bei Rufnummern die durch die Bundesnetzagentur den Ortsnetzkennzahlen – vor allem aufgrund der Tarifstruktur – gleichgestellt sind. Wird ein Service auf einer anderen Rufnummer (z. B. 0180, 0900 aber 0700) erbracht, so ist der Einsatz einer Warteschleife nur dann erlaubt, wenn **a.)** der Anruf zu einem Festpreis abgerechnet wird, also durch die Wartezeiten keine zusätzlichen Kosten entstehen, oder **b.)** der Angerufene die Kosten für die Wartezeiten übernimmt.

Letztgenannte Option wäre die Realisierung einer „kostenlosen Warteschleife“ über eine Abrechnungslösung. Allerdings ist gerade diese Möglichkeit aufgrund der Abrechnungsregime in Deutschland kaum umsetzbar, da die Tarifhoheit bei den Ursprungsnetzbetreibern (Teilnehmernetzbetreiber), die Informationen über die Länge von Warteschleifen allerdings bei den Anbietern bzw. Zielnetzbetreibern (Verbindungsnetzbetreiber) liegt.

Während mit der 0900-Rufnummer mindestens im Festnetz eine Rufnummerngasse besteht, über die Warteschleifen kostenfrei tarifiert werden könnten (dieser Service wird im so genannten Offline-Billing durch den Verbindungsnetzbetreiber tarifiert), gibt es diese Option im Mobilfunk in keiner einzigen Rufnummerngasse. Auch die Abrechnung von Dienstleistungen zum Festpreis ist im Mobilfunk bislang nicht vorgesehen gewesen. Somit lassen sich Warteschleifen z. B. bei den häufig im Customer-Service eingesetzten 0180-Service-Rufnummern faktisch nicht umsetzen.





Kompakt

Warteschleifen bei kostenpflichtigen Service-Rufnummern müssen für Verbraucher bis Juni 2013 vollständig kostenfrei sein. Bis dahin gilt eine Übergangsvorschrift nach der nur die Erstwarteschleife zu Beginn des Gesprächs kostenfrei sein muss – die Tücke bei diesem Gesetz liegt allerdings im Detail.

Als Kompromiss hat man sich nun auf die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen in **zwei Phasen** verständigt: In der **Phase 1**, die zum 01.09.2012 in Kraft getreten ist, müssen Erstwarteschleifen für den Anrufer für mindestens 120 Sekunden kostenfrei sein. Technisch wird diese Warteschleife über das sogenannte „Verzögerte Connect“ realisiert. Dabei nutzt man den in der Anrufaufbauphase bereits geschalteten einseitigen Sprachkanal vom Ziel zum Anrufer, um die Warteschleife einzuspielen; die Warteschleifenansage ersetzt quasi den Freizeichenton. Aber auch für die Phase 1 ist damit noch keine uneingeschränkt funktionsfähige Lösung geschaffen. Einige Netzbetreiber haben nach wie vor deutlich geringere Anrufaufbauzeiten und brechen den Verbindungsaufbau bereits vor Ablauf der 120 Sekunden ab. Auch mit Blick auf einige Endgeräte erwarten Experten massive Probleme.

Es ist daher in jedem Fall wichtig und sinnvoll, bereits in Phase 1 mit einem kompetenten Partner zusammenzuarbeiten. Die Anbindung an bestehende Call-Center-Dienstleister könnte sich schnell als Problem herausstellen, wenn es z. B. die technischen Anbindungen nicht ermöglichen, den Status der Agenten zu übermitteln. Hier gibt es nur wenige Anbieter, die eine zuverlässige und flexible Lösung bereitstellen können. Schwierigkeiten können vor allem bei der Steuerung und dem Monitoring von Warteschleifen auftreten, wenn der Netzbetreiber die Warteschleifen in seinem intelligenten Netz realisiert.

In der **Phase 2**, die zum 01.06.2013 in Kraft treten wird, ist das „Verzögerte Connect“ ohnehin nur noch bedingt nutzbar, da es nur zeitlich

begrenzt (max. 120 Sekunden) und für Folgewarteschleifen gar nicht eingesetzt werden kann. Verbraucherschützer, Politiker und Anbieter haben für diese zweite Phase zwei Lösungen für die Gasse 0180 erarbeitet – allerdings ist in jedem Fall die Umstellung der bisher genutzten Rufnummer notwendig. Die Bundesnetzagentur hat dazu zwei neue Rufnummerngassen bereitgestellt, über die sich Services auch nach dem 01.06.2013 erbringen lassen können.

Die Gasse 0180-6 wird im Festnetz und Mobilfunk zu einem Festpreis abgerechnet. Somit können Warteschleifen in beliebiger Länge und Häufigkeit auf diesen Rufnummern abgebildet werden. Die Tarife dürften sich dabei im Festnetz an der Gasse 0180-4 und im Mobilfunk an den regulatorischen Vorgaben orientieren. Erwartet wird ein Festnetztarif von 20 Cent und im Mobilfunk ein Preis von 60 Cent pro Anruf. Da vermutlich vom Anbieter Nutzungsentgelte pro Minute (Reverse Charge) zu erwarten sind, rechnet sich diese Gasse bei längeren Gesprächszeiten im Regelfall nicht.

Eine zweite Gasse soll unter der Vorwahl 0180-7 den Einsatz von Warteschleifen auch bei minutentariften Diensten ermöglichen. In diesem Fall wird dem Anrufer faktisch eine halbe Minute zu Beginn des Gesprächs geschenkt – die ersten 30 Sekunden werden nicht berechnet. Dieses virtuelle Guthaben kann im Laufe des Gesprächs für beliebig viele Warteschleifen mit einer Gesamtlänge von bis zu 30 Sekunden eingesetzt werden. Allerdings ist diese Lösung nur dann sinnvoll, wenn die Wartezeiten im Durchschnitt unter 30 Sekunden liegen und dies auch sichergestellt werden kann.

Der große Vorteil dieser Abrechnungslösung ist es, dass sie zum einen mit der Funktionalität des „Verzögerten Connect“ kombiniert werden



kann und zum anderen auch in anderen minutentarierten Rufnummerngassen auf dieselbe Weise abgerechnet werden kann.

Ob diese neuen Rufnummerngassen komplett die bestehenden 0180- und 0900-Rufnummern ersetzen werden, darf allerdings bezweifelt werden. Schon heute haben sich viele Anbieter entschieden, auf eine nicht betroffene Rufnummerngasse auszuweichen – mit teils deutlichen Umsatzeinbrüchen. Andere Anbieter verzichten gänzlich auf Warteschleifen und werden zukünftig auf „Besetzt“ schalten, wenn kein Agent verfügbar ist. Angesichts der drohenden Bußgelder von bis zu 100.000 € ist es in jedem Fall angeraten, eine Lösung zu finden, die die Anforderungen der gesetzlichen Regulierung zu Warteschleifen erfüllt.

Wenn Sie als Anbieter also das Ziel verfolgen Ihre kostenpflichtigen Service-Rufnummern

auch weiterhin verwenden zu können, so sollten Sie einen Spezialisten, wie die in dieser Broschüre vorgestellten Anbieter, aufsuchen, denn natürlich ist es auch in der Phase 2 möglich mit den bestehenden Service-Rufnummern zu arbeiten, auch wenn hierfür ein **Neudesign** des Sprachdialogs erforderlich sein sollte. Vor allem der Bereich der Sprachautomatisierung bietet für die Phase 2 zahlreiche Möglichkeiten. Da bei einer automatisierten Bearbeitung des Anliegens über ein Sprachdialogsystem praktisch keine Wartezeiten entstehen, ist ein solcher IVR-Dienst auch in Phase 2 nach wie vor nutzbar und darf über die gesamte Länge des Gesprächs tarifiert werden. Alternativ gibt es Optionen, Agentenverfügbarkeiten bereits im Anrufaufbau zu prüfen und eine entsprechend intelligente Anrufsteuerung im Netz des Carriers zu initiieren.

Und so funktioniert es

- ① Tragen Sie im Formularfeld ihre Kontaktdaten ein. Bitte in Druckbuchstaben, damit auch nichts schief gehen kann. Und kreuzen Sie auch an, ob Sie eine Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail wünschen.
- ② Trennen Sie die Anzeigenseite des Anbieters ihrer Wahl an der vorgesehenen Linie aus der Broschüre heraus.
- ③ Faxen Sie die Seite mit ihren ausgefüllten Kontaktdaten an die oben angegebene Faxnummer.
- ④ Wünschen Sie weitere Informationen zum Anbieter? Nutzen Sie dafür den oben rechts abgebildeten QR-Code. Hierfür benötigen Sie ein Smartphone mit Kamera und kompatibler App.
- ⑤ Wollen Sie den Anbieter direkt ansprechen? Hier finden Sie die Kontaktdaten des direkten Ansprechpartners im Unternehmen.

JETZT KOSTENLOS INFOS ANFORDERN
Tel: 0 123 - 456 789
www.dieser-dienst.de/leistungen

Fax: 0 123 - 456 789

Ihre Anzeige

Ihr Ansprechpartner:
Herr Mustermann
Tel: 0 123 - 456 789
Mail: info@mustermann.de

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Kontakt:
Mustermann GmbH
12345 Musterstadt
54321 Musterland
Tel: 0 123 - 456 789 Fax: 0 123 - 456 789
E-Mail: info@mustermann.de www.mustermann.de



Dr. Marc Schütze

Rechtsanwalt im Bereich des Telekommunikationsrechts (Regulierungs- und Kartellrecht) sowohl beratend als auch forensisch tätig. Lehrbeauftragter an der Universität Düsseldorf und Partner bei JUCONOMY Rechtsanwälte in Düsseldorf

Kostenlose Warteschleife TK-Branche bietet Hilfestellung

Anders als andere Vorschriften des TKG 2012 gehen die Regelungen in §§ 3 Nr. 30c und 66g TKG zur sogenannten „kostenlosen Warteschleife“ nicht auf Vorgaben aus dem EU-Recht zurück, sondern allein auf nationale Verbraucherschutzinteressen. Der Verbraucher soll grundsätzlich keine teuren Warteschleifen bezahlen, insbesondere soll verhindert werden, dass Teilnehmer möglichst lange in einer bezahlten Warteschleife verweilen müssen. Regelungsgehalt und -defizite lassen sich an folgendem Beispiel gut illustrieren:

Ein Kunde ruft die Service-Nummer einer kleinen Bäckerei mit zwei Filialen an, die serviceorientiert auch telefonische Bestellungen zur Belieferung entgegennimmt. Der Bäcker hat dazu eine Nummer in der günstigen Gasse 0180-1 (3,9 Cent/Min) beantragt und diese im Netz eines Dienstleisters geschaltet, um eine merkfähige Rufnummer für beide Filialen zu haben, die kaum teurer als normale Ortsgespräche ist. Zudem hat er eine intelligente Telefonanlage, die zwischen beiden Filialen vermitteln kann. Der Kunde ruft von seinem Festnetzanschluss diese 0180-1 Nummer an und landet auf einer TK-Plattform der Filiale 1 mit der Bitte sich zu gedulden, weil gerade alle Verkäuferinnen bedienen (Warteschleife 1, Stufe 1). Als eine Verkäuferin den Anruf in Filiale 1 annimmt, bittet sie den Kunden vielmals um Entschuldigung, da er sich nochmals gedulden muss, weil sie einer älteren Dame die Türe öffnen müsse, die gerade den Laden verlasse. Dafür legt sie den Kunden zwar nicht in eine Schleife, sondern den Hörer einfach kurz daneben (Warteschleife 2, Stufe 2). Kurz danach ergreift sie wieder den Hörer, um sich nun dem Kunden zu widmen. In dem Gespräch stellen beide fest, dass die Filiale 2 viel näher an dem Wohnort des Kunden liegt. Auf Bitten des Kunden verbindet die Verkäuferin in Filiale 1 zu ihrer Kollegin in Filiale 2 (Warteschleife 3, Stufe 2). Diese nimmt die Bestellung

auf (könnte alternativ den Hörer kurz zur Seite legen, um einen Kunden zu Ende zu bedienen – Warteschleife 4, Stufe 2 usw....).

Nach dem neuen § 66g TKG sind kostenpflichtige Warteschleifen – mit Ausnahmen – unzulässig. Als Warteschleife gilt jeglicher Zeitraum, der berechnet wird ohne dass das Anliegen des Kunden unmittelbar „bearbeitet“ wird. „Bearbeiten“ wird vermutlich eher eng gesehen und wäre im oben genannten Beispiel wohl nur die reine Aufnahme der Bestellung des Kunden, vgl. § 3 Nr. 30c TKG. Dies gilt unabhängig davon, ob die Warteschleife noch vor dem ersten Gespräch (Stufe 1, im Beispiel Warteschleife 1) oder während des Gesprächs (Stufe 2, Warteschleifen 2 und 4) oder bei einer weiteren Vermittlung während des Gesprächs (Stufe 2, Warteschleife 3) geschaltet ist. In der Praxis wird sicherlich auch darüber ein Streit ausbrechen, ob das Gespräch in Filiale 1, bei dem klar wurde, dass Filiale 2 die Bestellung aufnehmen sollte, eine „Bearbeitung“ sei, denn die Bestellung selbst wurde nicht entgegengenommen. Die Folge dieser äußerst engen Auslegung der „Bearbeitung“ wäre, dass das Gespräch in Filiale 1 selbst auch zur Warteschleife zählen würde, da die Bestellung nicht „bearbeitet“ wurde.

Ausnahmsweise zulässig sind Warteschleifen nur in der kostenlosen Gasse 0800, der Ortsnummern- (z. B. 030-1234567 für Berlin) und der Mobilfunknummern-gasse (§ 66g Abs. 1 TKG). Die Regelungen sind rein nummern-gassenbezogen, nicht preisbezogen (keine Preishöchstgrenzen!), denn ein Anruf aus dem Festnetz zu einer (0)180-1-Service-Nummer kostet gesetzlich festgelegt nur 3,9 Cent/Min. (kostenpflichtige Warteschleife unzulässig), während der Anruf zu Mobilfunknummern in bestimmten Tarifen 30 Cent/Min. und mehr kostet (kostenpflichtige Warteschleife zu-





lässig). Im oben genannten Beispiel müssten daher die Warteschleifen 1 bis 4 kostenlos sein. Angesichts der gravierenden technischen Probleme wird die Regelung des § 66g TKG gestuft eingeführt: Nach dem Änderungsgesetz gilt selbst die Übergangsregelung des § 150 Abs. 7 TKG erst vier Monate nach Inkrafttreten. Seit dem 01.09.2012 müssen nur die ersten beiden Minuten der Warteschleife kostenlos sein (im Beispiel die Stufe 1, Warteschleife 1), danach können weitere kostenpflichtige Warteschleifen folgen (Stufe 2, Warteschleifen 2 bis 4). Ab dem 01.06.2013 wird auch verboten, einen Anrufer während einer Verbindung in eine kostenpflichtige Warteschleife zu legen (Stufe 2, Warteschleifen 2 bis 4 des Beispiels). Gleichzeitig muss im Rahmen des Anrufs der Anrufer ab dem 01.06.2013 darüber informiert werden, ob die Warteschleife kostenlos ist oder ob die Verbindung zu einem Festpreis abgerechnet und wie lange die voraussichtliche Wartezeit betragen wird.

Als reine Verbraucherschutznorm ist aus § 66g TKG einzig der Endnutzer (unser Kunde) selbst anspruchsberechtigt, der die Nummer anruft und einen bestimmten Dienst nachfragt, Anspruchsgegner ist der Anbieter des Dienstes (Bäckerei), auch wenn der Rechnungseinwand in der Praxis zunächst gegenüber dem Netzbetreiber des Anrufers erhoben wird. Im obigen Beispiel würde die Bäckerei direkt ein Bußgeld treffen, da nach § 149 Abs. 1 Nr. 13i und 13j TKG direkt der Diensteanbieter, hier die Bäckerei, Bußgeldadressat ist. Ihr droht ein **Bußgeld von bis zu 100.000 €**, vgl. auch § 150 Abs. 7 TKG. Ab dem 01.06.2013 entfällt daneben der Entgeltanspruch, vgl. § 66h Nr. 8 TKG. Der Anrufer würde bei seinem Netzbetreiber den Rechnungsbetrag aufgrund des behaupteten Einsatzes einer rechtswidrigen Warteschleife reklamieren und nicht bezahlen. Eine ziemlich komplexe Über-

prüfung und Vertragsabwicklung der Ansprüche ist damit vorprogrammiert. Der Gesetzgeber hat es sich ziemlich einfach gemacht. Die in der Praxis äußerst diffizilen Datenströme sowie Vertragsbeziehungen der beteiligten Vorleister sind nicht geregelt. Daher müssen sich alle Beteiligten selber auf eine technische Lösung verständigen. Das TKG hat hierfür nicht einmal eine Anordnungsbefugnis vorgesehen. Bis heute gilt: eine definitive Lösung zur umfassenden Umsetzung von § 66g TKG ist nicht ersichtlich.

Die vertragliche und technische Komplexität lässt sich beliebig erhöhen, die Lösungsansätze schwinden hierbei: Ist der Dienst in einer 0900-Gasse realisiert und ruft der Teilnehmer aus dem Mobilfunknetz an, so wird dieser Dienst im sogenannten Online-Billing abgerechnet. Der Anruf zu der 0900er-Nummer erscheint auf der Rechnung des Mobilfunkers anders als beim sogenannten Offline-Billing als dessen eigene Leistung, obwohl er weder Einfluss auf die Ausgestaltung der Warteschleife in der Bäckerei hat, noch im Reklamationsfall den Diensteanbieter kennt. Trotzdem muss er die Einwände des Kunden entgegennehmen und bearbeiten.

Festzuhalten ist damit: Der Gesetzgeber hat nur ein Endkundenrecht normiert, ohne vorab die technische Machbarkeit zu prüfen. Übersehen wird allerdings oftmals, dass die **Diensteanbieter von der Regelung direkt betroffen** sind. Gerade kleinere Diensteanbieter sehen sich fälschlich gar nicht als Verpflichtete der Regelungen. Die TK-Branche kann nur Hilfestellungen liefern. Die Änderung der Gestaltung der Warteschleifen müssen die Diensteanbieter selbst vornehmen, in unserem Beispiel wäre dies die kleine Bäckerei, ebenso wie auch die großen Call-Center oder deren Auftraggeber, die Nummerninhaber und damit Diensteanbieter sind. ■



> Lösungsportfolio
Kostenlose Warteschleife



Mit mr.next id sind Sie gut beraten, wenn es um die Realisierung Ihrer „Kostenlosen Warteschleife“ geht. Als Lösungsanbieter für den telefonischen Kundendialog stellen wir Ihrem Unternehmen nicht nur ein umfangreiches Produktportfolio zur Verfügung, sondern entwickeln mit Ihnen individuelle Lösungen für Ihre ganz speziellen Bedürfnisse.

Nicht betroffene Rufnummern

> Das Telekommunikationsgesetz schließt bei den Verpflichtungen zur Warteschleifenregulierung einige Rufnummernarten explizit aus. So können sowohl bei kostenfreien (0800/00800) als auch bei normal tarifierten Rufnummern (lokale Rufnummern und mobile Rufnummern) auch zukünftig Warteschleifen in beliebiger Länge ohne Einschränkungen eingesetzt werden. mr.next id bietet Ihnen diese Nummern im Intelligenzen Netz als Service-Rufnummer an, so dass Ihnen alle Routing- und Statistik-Funktionen weiterhin zur Verfügung stehen.

Neue Rufnummerngassen

> Für die Phase 2 werden durch die BNetzA neue Teilgassen für 0180 Service-Dienste bereitgestellt, die eine gesetzeskonforme Realisierung von Services ermöglichen.

> 0180-6: Abrechnung von Verbindungen zum Festpreis aus dem Festnetz und dem Mobilfunk ermöglicht weiterhin den Einsatz von Warteschleifen in beliebiger Länge und Häufigkeit.

> 0180-7: Die ersten 30 Sekunden der Verbindung sind für den Anrufer kostenfrei, anschließend zahlt er den 0180-5 Tarif. Die „gesparten“ 30 Sekunden können dann für Warteschleifen innerhalb der Verbindung eingesetzt werden.

Agenten Pre-Check

> Prüfen Sie bereits im Anrufaufbau, ob ein Call Center Agent verfügbar ist. Entsprechende Routing-Parameter sorgen dafür, dass keine Warteschleifen entstehen und somit auch weiterhin die etablierten Service-Rufnummern eingesetzt werden können.

Sprachautomatisierung

> mr.next id verfügt über eine der leistungsstärksten Plattformen für automatisierte Sprachdialoge, die inhouse von erfahrenen IVR-Entwicklern programmiert wird. Spezialisten unterstützen Sie bei der Konzeption Ihres Sprachdialogdesigns. Innovative Security-Features wie Sprachbiometrie zur Authentifizierung von Anrufern ermöglichen auch die Automatisierung von Dienstleistungen, die bisher aus Sicherheitsgründen nur im persönlichen Gespräch mit einem Call Center Agenten angeboten werden konnten. Auch die Steuerung von Sprachdialogen durch Ihr CRM System ist möglich.

Clevere Kombinationen

> Alle Lösungen lassen sich natürlich auch beliebig kombinieren. Nutzen Sie die neuen Teilgassen z.B. in Verbindung mit dem „Verzögerten Connect“ oder hinterlegen Sie die Sprachdialog-Plattform als finales Routing-Ziel für den Fall, dass nach dem Agenten Pre-Check kein Mitarbeiter verfügbar ist. So kann z.B. ein Callback-Modul als intelligenter Anrufbeantworter in den Sprachdialog integriert werden.

Kostenlose Warteschleife kompakt - Experten geben Antworten. Jetzt QR-Code scannen und Video auf YouTube anschauen!



Ihr Ansprechpartner
Jürgen Wachter
Tel: 0228 - 969 72-250
Mail: juergen.wachter@mrnetgroup.com

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift / Firmenstempel

Kontakt

mr. next id GmbH
Mildred-Scheel-Str. 1 · 53175 Bonn
Tel: 0228 - 969 72-0 · Fax: 0228 - 969 72-219
E-Mail: nextid@mrnetgroup.com
www.mrnetgroup.com/mr-next-id



Kostenlose Warteschleife: **Mission Complete!**

Über dtms

Überall, wo unterschiedlichste Anrufe über Festnetz, Mobilfunk und Internet in Masse eingehen, unterstützt dtms das professionelle technische Kontaktmanagement: vor, während und nach dem aktiven Kundendialog. dtms stellt alle Funktionen rund um die Verteilung, Steuerung, Auswertung und Abrechnung von Anrufen in ihrem eigenen Intelligenzen Netz (IN) zur Verfügung.

Die dtms wurde ihrer Vorreiterfunktion seit Bekanntgabe des Gesetzesentwurfs zur Kostenlosen Warteschleife mehr als gerecht. Durch zahlreiche Webcasts, Workshops und detaillierte Kundeninformationen unterstützte sie von Anfang an bei der Umsetzung der Phase 1. Das breite Spektrum mit sechs Lösungen wird bereits erfolgreich bei Kunden mit einzelnen Service-Rufnummern bis hin zu großen Callcenter-Organisationen mit mehreren 100 Rufnummern eingesetzt. Präferiert werden dabei vor allem Applikationen wie ACD und IVR und die IN-basierte 120 Sekunden Lösung (verzögertes Connect). „Eine Flucht aus der Gasse 0180 ist nicht zwingend notwendig, jedoch ist Phase 1 erst die Spitze des Eisberges“, sagt Dirk Ebert, Leiter Marketing & Vertrieb dtms.

Dies bestätigt auch Tina Kratz, Call Center Koordinatorin des Deutschen Pressevertrieb DPV in Hamburg: „Mit dtms verbindet uns eine langjährige Partnerschaft. Die Mitarbeiter stehen uns kompetent und engagiert zur Seite und erarbeiten gemeinsam mit dem DPV optimale Lösungen für unsere Verlagskunden und deren Leser. Auch bei der Umsetzung der kostenlosen Warteschleife konnte die gewünschte Lösung genau im Zeitplan bereitgestellt werden.“



Nach der Warteschleife ist vor der Warteschleife!

Die Lösungen der dtms helfen Ihnen auch in Phase 2 die Gesetzeskonformität sicherzustellen, z.B. durch:

- » Callcenter Applikationen (ACD, IVR oder Call Back Applikationen)
- » Optimierung von Callcenter Prozessen
- » Multichannel-Lösungen und Mobile Apps
- » Wenn gewünscht, alternative Rufnummern Konzepte (01806, 01807, 0800, geogr. Rufnummern)

Planen Sie schon jetzt für die Phase 2 voraus.

Nutzen Sie die Erfahrungen der dtms zur Erforschung Ihres Eisbergs!



Ihr Ansprechpartner

Dirk Ebert

Tel: 0 61 31 - 46 46 000

Mail: info@dtms.de

Kontakt

dtms GmbH

Isaac-Fulda-Allee 5

55124 Mainz

Tel: 0 800 - 77 44 222 · Fax: 0 800 - 77 444 00

E-Mail: info@dtms.de · www.dtms.de

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ **Telefon** ☐ **Mail**

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

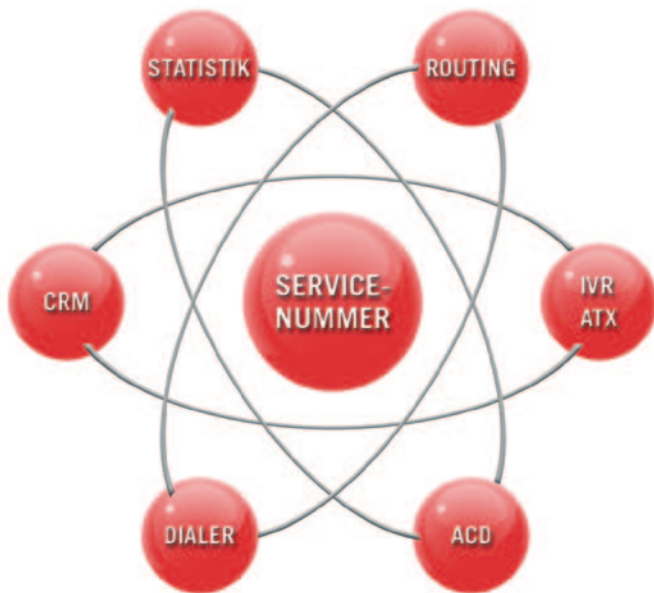
Datum

Unterschrift / Firmenstempel



live-manager.de

Das innovative Call Management Portal



TKG-Ready!

Die neuen Rufnummerngassen **01806 & 01807** sowie die geografischen Ortsnetznummern sind kaum brauchbare Alternativen zu den bestehenden 0180-Rufnummern. Deshalb kommt es mehr denn je auf eine **intelligente technologische Umsetzung** der TKG-Novelle an!

Wie? Mit innovativen
Folgefunktionen und
Echtzeitanalysen!

QuestNet
next generation technology

QuestNet ermöglicht auch ab Phase 2 die **rechtskonforme Weiternutzung** Ihrer bestehenden 0180-Service-Rufnummern.

Sprechen Sie uns an – Gerne demonstrieren wir Ihnen unsere einsatzbereiten Lösungen.



Ihr Ansprechpartner

Thomas Wendt

Tel: 0 800 - 30 400 90 55

Mail: tw@questnet.de

Kontakt

QuestNet GmbH
Byhlener Straße 1
03044 Cottbus

Tel: 0 800 - 30 400 90 00 · Fax: 0 800 - 30 400 90 90

E-Mail: kb@questnet.de · www.questnet.de

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift / Firmenstempel



Balanceakt „kostenlose Warteschleifen“? Das muss nicht sein!



IN-telegence balanciert Ihr Geschäft aus.

Unser Equipment:

- Netzbetreiber für B2B-Lösungen
- 15 Jahre Markterfahrung
- qualifiziertes Know-how
- eigenes georedundantes PSTN- und IP-Netz
- Inhouse entwickelte Produkte und Lösungen

Unser Balance-Akt:

- Analyse Ihrer telefonischen Geschäftsprozesse
- Konzeption eines bedarfsgerechten Rufnummernplans
- gesetzeskonforme Warteschleifen-Lösungen
- kostengünstige Realisierung
- schnelle und zuverlässige technische Umsetzung

Ihr Vorteil:

Wirtschaftlich effiziente und gesetzeskonforme Lösungen für Ihr Business. Nutzen Sie die Möglichkeiten zur Umsetzung „kostenloser Warteschleifen“ im Netz der IN-telegece - marktgerecht und on demand!

Sprechen Sie uns an.

IN-telegence



Ihr Ansprechpartner

Ralf Moitzheim

Tel: 0221 - 260 15 31

Mail: vertrieb@in-telegence.net

Kontakt

IN-telegence GmbH
Oskar-Jäger-Straße 125
50825 Köln

Tel: 0 800 - 165 66 60 · Fax: 0 800 - 880 11 67

E-Mail: vertrieb@in-telegence.net · www.in-telegence.net

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift / Firmenstempel



colt

smarter / faster / further

Kostenfreie Warteschleifen

Einfach und gesetzeskonform mit Colt

- ☐ **Einfache Implementierung** - Colt-Kunden sind bereits pünktlich und erfolgreich in die Phase 1 gestartet.
- ☐ **Maßgeschneiderte Lösungen** - Colt bietet vorkonfektionierte Lösungen sowie die Möglichkeit der individuellen Gestaltung.
- ☐ **Hohe Servicequalität** - versteht sich bei Colt von selbst. 24 der 25 weltweit führenden Finanzinstitute vertrauen uns.
- ☐ **Immer aktuell** - und auf dem neuesten Stand für Ihre technischen und regulatorischen Fragestellungen.
- ☐ **Einfache Handhabung** - denn Colt ist unkompliziert.

*The information delivery
platform for European business*



Ihre Ansprechpartnerin

Christel Kimmel

Tel: 0 800 - 2658 4636

Mail: DeINCoreTeam@colt.net

Kontakt

Colt Technology Services GmbH
Herriotstraße 4

60528 Frankfurt am Main

Tel: 0 800 - 2658 4636 · Fax: 0 800 - 8 2627 2525

E-Mail: DeINCoreTeam@colt.net · www.colt.net

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift / Firmenstempel



multiConnect

DER TELEKOMMUNIKATIONSSPEZIALIST FÜR KUNDENDIALOG

multiConnect ist ein Netzbetreiber mit eigener bundesweiter technischer Infrastruktur.

Wir realisieren für namhafte Unternehmen und Telekommunikationsdienstleister standardisierte und individuelle Lösungen für Warteschleifen.

Unser Angebot umfasst unter anderem:

- Kundenindividuelle Klingeltöne, Wartemusiken oder Warteansagen
- Rechtskonformes Beenden des Anrufs mit kundenindividueller Abwurfansage
- Rückrufoption mit und ohne Voicemail
- Überlaufrouting auf bis zu drei Ziele
- Automatisiertes DTMF-Auswahlmenü zur Anrufqualifizierung
- Warteschleife mit ACD



Ihr Ansprechpartner

Herman Kasch

Tel: 089 - 139 95 99 69

Mail: herman.kasch@
multiconnect.de

Kontakt

multiConnect GmbH
Wilhelm-Hale Str. 50
80639 München
Tel: 0 89 - 210 83 88 20 · Fax: 0 89 - 139 95 99 59
E-Mail: info@multiconnect.de · www.multiconnect.de

Bitte um Kontaktaufnahme per ☐ Telefon ☐ Mail

Firma

Kontaktperson

Telefon

E-Mail

Straße Nr.

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift / Firmenstempel



VATM

Der Verband stellt sich vor

Mit der Liberalisierung des bundesdeutschen Telekommunikationsmarktes im Jahr 1998 entstanden nicht über Nacht oder gar automatisch chancengleiche Wettbewerbsbedingungen für alle Marktteilnehmer. Da sich die politischen und wirtschaftlich verlässlichen Rahmenbedingungen für fairen Wettbewerb auf einem bis dahin monopolisierten Markt nicht durch einzelne Unternehmen isoliert durchsetzen lassen, haben seit 1997 inzwischen mehr als hundert der im deutschen Markt aktiven Telekommunikations- und Multimedia-Unternehmen ihre Kräfte gebündelt und sich im VATM zusammengeschlossen. Trotz heterogener Unternehmensinteressen ist das Motto „Wettbewerb verbindet“ die Basis ihres gemeinsamen Engagements.

Die Erfolge des freien Wettbewerbs sind für die Endkunden sowohl im gewerblichen wie auch im privaten Bereich deutlich spürbar in sinkenden Preisen, attraktiverem Service und einer erheblichen Angebotsvielfalt. Seit 1998 haben die privaten Telekommunikationsunternehmen Investitionen in Telekommunikations-Sachanlagen in Höhe von rund 52 Mrd. Euro gestemmt und Ende vergangenen Jahres rund 53.000 wettbewerbsfähige und zukunftssichere Arbeitsplätze in Deutschland geschaffen. Darüber hinaus sichern sie etwa 50 Prozent der Beschäftigung in den Zulieferbetrieben.

Von den Wettbewerbsunternehmen gehen zudem stetig deutliche Wachstumsimpulse für die deutsche Volkswirtschaft aus.

Unsere Mitglieder

Die Mitgliedsunternehmen des VATM sind zum großen Teil Töchter oder Beteiligungen von Firmen aus Europa und Übersee. Sie bieten komplette Telekommunikationsdienstleistungen an oder bedienen Teilbereiche: Festnetzanbieter, Mobilfunkunternehmen, Service-Provider (Internet und Sprachtelefonie) sowie Mehrwertdiensteanbieter mit Mail- und Fax-Diensten, Service-Rufnummern, Auskunftsservices oder Call-Centern. Weiterhin zählen zu den Mitgliedsunternehmen des Verbandes TK-Ausrüster sowie Anbieter von Billing-Systemen und anderen Lösungen für die Branche. Die Mitgliederstruktur des VATM spiegelt damit die gesamte Bandbreite des Telekommunikationssektors in Deutschland wider.

VATM-Geschäftsstelle

Sitz des Verbandes ist Berlin. Der VATM unterhält außerdem Büros in Köln und Brüssel. Die Geschäftsstelle des VATM zeichnet gegenüber dem Präsidium und der Mitgliederversammlung verantwortlich. Unsere Büros in Berlin, Köln und Brüssel pflegen intensive Kontakte zu allen branchenrelevanten Institutionen und politischen Entscheidungsträgern auf Bundes- wie auf EU-Ebene. Im Zuge der immer stärker zusammenwachsenden europäischen Telekommunikationsmärkte und harmonisierter Wettbewerbsbedingungen unterhält der VATM enge Kontakte zu anderen nationalen und internationalen Branchenvertretungen.

Die Mitarbeiter der VATM-Geschäftsstelle in den Büros Berlin, Köln und Brüssel vertreten die Interessen der Verbandsmitglieder im intensiven Dialog mit allen branchenrelevanten Institutionen und politischen Entscheidungsträgern.



Unsere Mitgliedsunternehmen
Wettbewerb verbindet



carrier

Gaulstraße 8
51688 Wipperfürth
Tel.: +49 (0) 22 67 / 88 88 88 - 0
Fax: +49 (0) 22 67 / 88 88 88 - 1

vatm
Wettbewerb verbindet

Hauptstadtbüro:
Neustädtische Kirchstraße 8
10117 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 / 505615-38
Fax: +49 (0) 30 / 505615-39

Geschäftsstelle:
Frankenwerft 35
50667 Köln
Tel.: +49 (0) 221 / 37677-25
Fax: +49 (0) 221 / 37677-26

Europabüro:
Square Ambiorix 13
B-1000 Brüssel
Tel.: +32 (0) 2 / 2350980
Fax.:+32 (0) 2 / 2350982

Sie erreichen uns auch per E-Mail unter: vatm@vatm.de