



Chancen beim Einsatz von Servicerufnummern in der Outboundtelefonie

Erfolgreiches Callcenter 2009, Hanau, 27.10.2009

Frédéric Dildei, Leiter Products & Solutions, dtms GmbH



Eckdaten dtms GmbH



- > **Netzbetreiber und Anbieter von Service-Rufnummern sowie damit verbundener Mehrwertdienst- und Mobil-Lösungen**
- > **Gegründet 1998**
- > **Firmensitz Mainz**
- > **130 Mitarbeiter im Konzern**



Firmenzentrale in Mainz



Dr. Christian Kühl
Sprecher der
Geschäftsführung



Thema: TKG Änderungsgesetz

- Das Gesetz zur Bekämpfung unerlaubter Telefonwerbung setzt dem Dialog mit Kunden nicht nur Grenzen. Bei einem Rückruf auf die übermittelte Rufnummer ist nicht vorgeschrieben, ob ein Agent, eine Mailbox oder ein automatisierter Sprachdialog antwortet. Sollen Rückrufe gezielt zur Vertiefung von Kundenkontakten genutzt werden, so können diese wieder zum jeweils zuständigen Outbound-Kampagnen-Team geroutet werden und möglicherweise noch in einen Up- oder Cross-Selling-Prozess eingespeist werden.



Agenda

- Was ist grundsätzlich erlaubt
- Welche Rufnummern dürfen genutzt werden
- Woher bekommt man die benötigten Rufnummern
- Wem gehören die Rufnummern
- Müssen die Anrufe persönlich angenommen werden
- Welche Möglichkeiten zur Automatisierung gibt es
- Wie kommt ein Rückruf zum richtigen Agenten
- Wie können Rufnummern und Kampagnen verknüpft werden



Was ist erlaubt / welche Gassen dürfen genutzt werden

- Die Übermittlung einer Rufnummer, die dem Anrufenden (d.h. dem Anschlussinhaber) zugeordnet werden kann, ist vorgeschrieben
- Diese Rufnummer sollte auch erreichbar sein, d.h. Trennen des Anrufs oder „Dauerbesetzt“ sind nicht zielführend
- Geografische Rufnummern, 0700 und 0180 Rufnummern (heute „Shared Cost“ oder „Geteilte Kosten Dienste“, zukünftig „Service Dienste“) sind zulässig (s. §66j TKG)
- VPN Nummern (Gasse 018) sind ebenfalls möglich
- Neuartige Dienste (Gasse 012) oder Premium-Dienste (insb. 0900) sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste (z.B. 22xxx) dürfen nicht als Rufnummer des Anrufenden übermittelt werden



Geografische Rufnummer des Contact Centers

- Umsetzung:
 - Die geografische Rufnummer des Servicecenters wird übermittelt. Wahlweise die Kopfnummer (typischerweise -0) oder eine individuelle Kampagnennummer. Die Steuerung erfolgt über die TK-Anlage des Servicecenters
- Vorteil:
 - Keine Kosten für die Einrichtung der Rufnummernanzeige in der TK-Anlage
 - Eindeutige Zuordnung zum Anrufenden möglich
- Nachteil:
 - Keine Tarifierung eines resultieren Inboundcalls möglich
 - Verwähler bei der Nebenstelle landen in falscher Skillgruppe
 - Keine Trennung von „interner Telefonie“ und „Auftragstelefonie“
- Fazit:
 - Nicht sinnvoll, da Nachteile überwiegen



Geografische Servicerufnummer im Vorwahlbereich

- **Umsetzung:**
 - Einsatz einer Servicerufnummer aus dem gleichen Vorwahlbereich. Nummernplan mit Zuordnung von Durchwahl zu Kampagne. Abschaltung von Rufnummern nach Vertragsende oder Weiterleitung auf andere Ziele möglich.
- **Vorteil:**
 - Eindeutige Zuordnung zum Anrufenden möglich
 - Trennung von „interner Telefonie“ und „Auftragstelefonie“
 - Volle Funktionalität im Intelligenten Netz bei Routing und Statistik
- **Nachteil:**
 - Keine Tarifierung des resultierenden Inboundcalls möglich
- **Fazit:**
 - Sinnvoll wenn keine Refinanzierung der Inboundcalls notwendig/gewünscht



Serviceerufnummer 0180 (vom Dienstleister)

- Umsetzung:
 - Einsatz einer Serviceerufnummer aus der Gasse 0180. Nummernplan mit Zuordnung von Durchwahl zu Kampagne. Abschaltung von Rufnummern nach Vertragsende oder Weiterleitung auf andere Ziele möglich.
- Vorteil:
 - Eindeutige Zuordnung zum Anrufenden möglich
 - Trennung von „interner Telefonie“ und „Auftragstelefonie“
 - Volle Funktionalität im Intelligenten Netz bei Routing und Statistik
- Nachteil:
 - Tarifierung des resultierenden Inboundcalls möglich
- Fazit:
 - Sinnvoll wenn Refinanzierung der Inboundcalls notwendig/gewünscht



Servicerufnummer 0180 (vom Auftraggeber)

- Umsetzung:
 - Entgegen dem ursprünglichen Entwurf (zum TKG Änderungsgesetz) nicht zulässig. Die übermittelte Rufnummer muss dem Anrufenden (d.h. Anschlussinhaber) zugeordnet sein.
- Konsequenz:
 - Betreiber von Contact Centern müssen sich mit dem Thema Rufnummernbeantragung und –management beschäftigen!



Woher bekommt man Rufnummern, wem gehören sie (I)

- Die Bundesnetzagentur (BNetzA, früher RegTP) nimmt die Aufgaben der Nummerierung wahr. Ihr obliegt insbesondere die Strukturierung und Ausgestaltung des Nummernraums mit dem Ziel, den Anforderungen von Endnutzern, Betreibern von Telekommunikationsnetzen und Anbietern von Telekommunikationsdiensten zu genügen
- Das Referat Nummernverwaltung der Bundesnetzagentur teilt Nummern an Betreiber von Telekommunikationsnetzen, Anbieter von Telekommunikationsdiensten und Endnutzern zu



Woher bekommt man Rufnummern, wem gehören sie (II)

- Rufnummernanträge können nur schriftlich mit Antragsformular gestellt werden. Die Bearbeitung des Antrags erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs. Die Zuteilung erfolgt schnellstmöglich, in der Regel innerhalb von einer Woche. Anträge sollen möglichst per Telefax übersandt werden
- Die Bundesnetzagentur ist für die Zuteilungen von Rufnummern verantwortlich. Mit dem Zuteilungsbescheid hat ein Beantrager das Nutzungsrecht an dieser Rufnummer. Mit dem Zuteilungsbescheid kann er bei einem Netzbetreiber seiner Wahl die Rufnummer schalten und somit erreichbar machen lassen



Übersicht über die Rufnummerngassen

Informationen zu den einzelnen Rufnummerngassen:

<u>115</u> - Behördeneinheitliche Rufnummer	<u>(0)32</u> - Nationale Teilnehmernummern
<u>116xyz</u> - Harmonisierte Dienste von sozialem Wert	<u>(0)700</u> - Persönliche Rufnummern
<u>118xy</u> - Auskunftsdienste	<u>(0)800</u> - Entgeltfreie Telefondienste
<u>010xy</u> - Betreiberkennzahlen	<u>(0)900</u> - Premium Dienste
<u>(0)12</u> - Neuartige Dienste	<u>(0)9009</u> - Anwahlprogramme (Dialer)
<u>(0)137</u> - Massenverkehrs-Dienste	<u>Mobilfunkrufnummern</u>
<u>(0)18</u> - Nutzergruppen	<u>Ortsnetzzufnummern</u>
<u>(0)180</u> - Geteilte-Kosten-Dienste	<u>Technische Nummern</u>
<u>(0)181</u> - Internationale Virtuelle Private Netze	<u>R-Gespräche</u>
<u>(0)19xyz</u> - Online-Dienste	

Quelle: www.bnetza -> Rufnummernverwaltung



Möglichkeiten der Rückrufbehandlung

- Standardansage ohne weitere Option
- Ansage mit Aufsprachemöglichkeit
- Ansage mit Rückrufoption
- Vermittlung in korrekte Skillgruppe
- Vermittlung an gesprochenen Agenten
- Wahlmöglichkeit „Aufsprache“, „Rückruf“ oder „Vermittlung“



Standardansage ohne weitere Option

- **Umsetzung:**
 - Hinter der Servicrufnummer ist eine Standardansage im Netz geschaltet, die Informationen zum Dienstleister nennt oder einen Verweis z.B. auf eine Webseite bietet
- **Vorteil:**
 - geringe Kosten für Ansagenproduktion und Hinterlegung im Intelligenten Netz
 - Mindestkommunikationsmöglichkeit für den Rückrufer
- **Nachteil:**
 - Medienbruch in der Rückrufbehandlung
 - Kein persönlicher Kontakt mit dem Agenten möglich
- **Fazit:**
 - Sinnvoll, wenn der Kunde auf der Webseite die Chance hat, seine Daten einzusehen, bzw. zu editieren



Ansage mit Aufsprachemöglichkeit

- Umsetzung:
 - Hinter der Servicerufnummer ist eine Ansage im Netz geschaltet, mit der Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen. Die Aufsprachen werden per Email an den Dienstleister versandt oder per ftp abgeholt
- Vorteil:
 - geringe Kosten für Mailboxen und Aufsprachenversand
 - Möglichkeit für den Anrufer seine Fragen zu nennen
 - Erneuter Rückruf bezieht sich auf Fragen des Kunden
- Nachteil:
 - Kein persönlicher Kontakt mit dem Agenten möglich
 - Fallabschließende Behandlung erfordert erneuten Anruf des Agenten
- Fazit:
 - Sinnvoll, wenn der Kunde tatsächlich in angemessener Zeit zurückgerufen wird



Ansage mit Rückrufoption

- Umsetzung:
 - Hinter der Servicrufnummer ist eine Ansage im Netz geschaltet, mit der Möglichkeit einen Rückrufwunsch zu hinterlassen
- Vorteil:
 - geringe Kosten für Netzansagen und Rückrufwunschübermittlung
 - Rückruf kann automatisiert über Kampagnenmanagement/Dialer gesteuert werden
- Nachteil:
 - Kein direkter persönlicher Kontakt mit dem Agenten möglich
 - Fallabschließende Behandlung erfordert erneuten Anruf des Agenten
 - Agent kann sich nicht auf die Fragen des Anrufers vorbereiten
- Fazit:
 - Sinnvoll, wenn der Kunde tatsächlich in angemessener Zeit zurückgerufen wird



Vermittlung in korrekte Skillgruppe

- **Umsetzung:**
 - Die Servicerufnummer wird auf die Zielrufnummer einer entsprechenden Skillgruppe geroutet. Im Intelligenten Netz ist eine Zuordnung von Servicerufnummer zu Skillgruppe hinterlegt
- **Vorteil:**
 - Direkter Kontakt des Anrufers mit „Agenten im Thema“ ist möglich
 - Mehrere Agenten können adressiert werden, höhere Wahrscheinlichkeit dass Anruf beim ersten Versuch erfolgreich ist
- **Nachteil:**
 - Outboundagenten müssen auf Inbound eingestellt sein
 - ACD und Kampagnenmanagement müssen auf Inbound/Outbound Blending eingerichtet sein
- **Fazit:**
 - Sinnvolle Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme, ideal wenn mehrere Agenten „im Thema“ sind



Vermittlung an gesprochenen Agenten

- **Umsetzung:**
 - Die Servicrufnummer wird auf die Zielrufnummer des gesprochenen Agenten geroutet. Über einen Abgleich der A-Rufnummer mit dem Kampagnenmanagement wird die Zuordnung ermittelt
- **Vorteil:**
 - Direkter Kontakt des Anrufers mit „gesprochenem Agenten“ ist möglich
 - Persönliche Beziehung schafft Vertrauen
- **Nachteil:**
 - Möglicherweise spricht der Agent gerade
 - ACD und Kampagnenmanagement müssen auf Inbound/Outbound Blending eingerichtet sein, Inbound muss ggü. Outbound priorisiert sein / werden können
 - Livezugriff auf Kampagnenmanagement notwendig
- **Fazit:**
 - Sinnvolle Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme, ideal wenn „qualitativ hochwertige“ Gespräche geführt werden



Wahlmöglichkeit „Aufsprache“, „Rückruf“ oder „Vermittlung“

- Umsetzung:
 - Kombination der vorgestellten Lösungen, ergänzt um vorge-schaltetes Auswahlmenü
- Vorteil:
 - Anrufer wählt selbst die gewünschte Kommunikationsform
 - Maximale Kundenfreundlichkeit
- Nachteil:
 - Höherer technischer Aufwand für die verschiedenen Optionen
 - Livezugriff auf Kampagnenmanagement notwendig
- Fazit:
 - Perfekte Kommunikation, die im Outboundgespräch schon erwähnt werden sollten
 - Ideal wenn „qualitativ hochwertige“ Gespräche geführt werden und Rückfragen nach Gesprächsende wahrscheinlich sind, bzw. ansonsten Kündigungen drohen

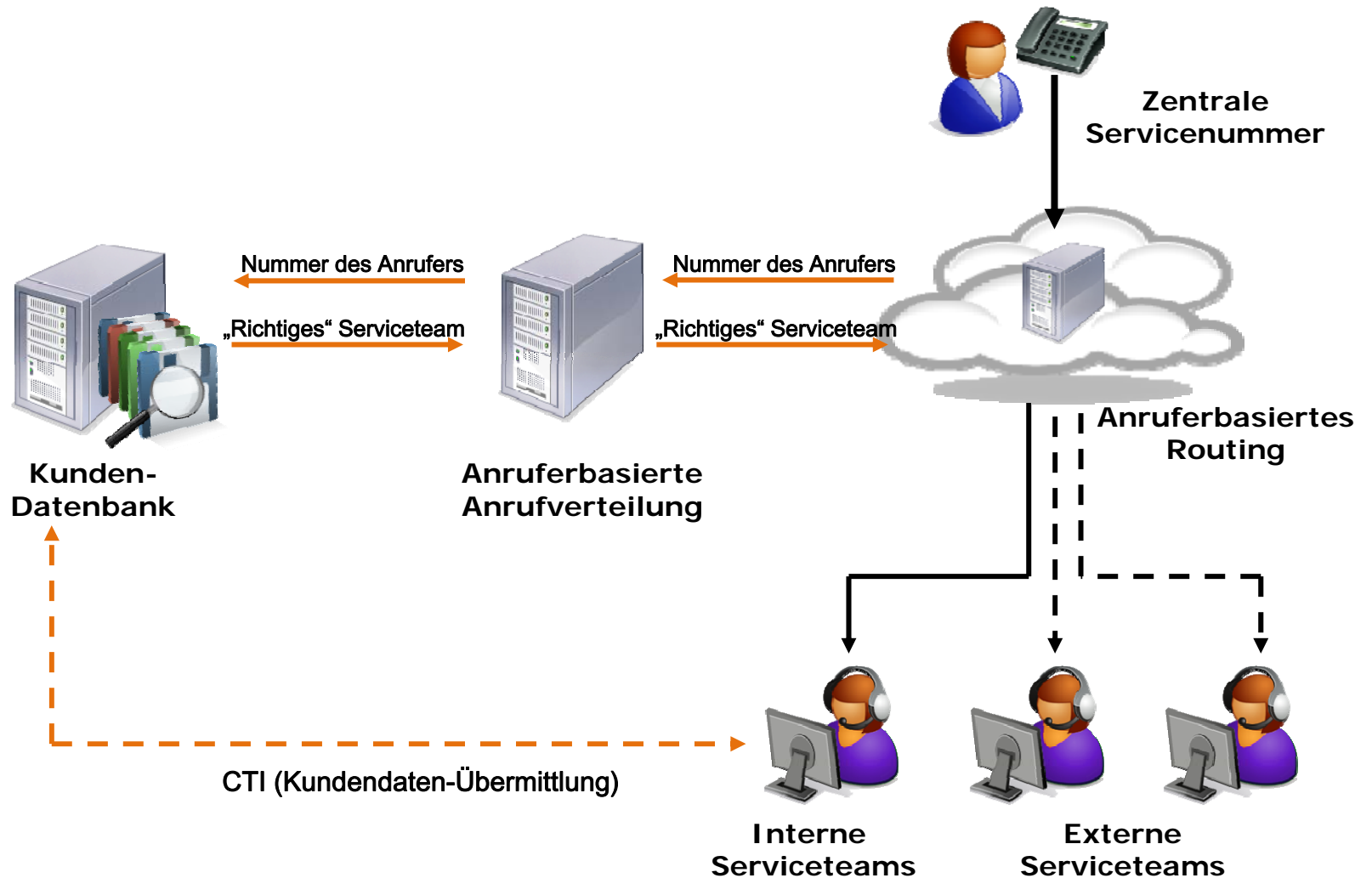


Grenzen der Abwicklung in der eigenen TK-Anlage/ACD

- Zuordnung von übermittelten Rufnummern zu gesprochenen Agenten innerhalb eines Standorts ist mittels der ACD (meist) problemlos möglich, aber...
- ... unterdrückte Rufnummern (ca. 35%, Tendenz steigend) können nicht zugeordnet werden. Notwendige Vorqualifizierung führt zu höheren Agentenkosten
- ... Weiterleitung an andere Standorte führt zu Kosten für belegte Ports und Telekommunikationskosten
- ... dynamische Adressierung des gesprochenen Agenten ist nicht möglich (anderer Standort, Mobilfunk)
- ... kostenfreie Netzansagen sind nicht möglich

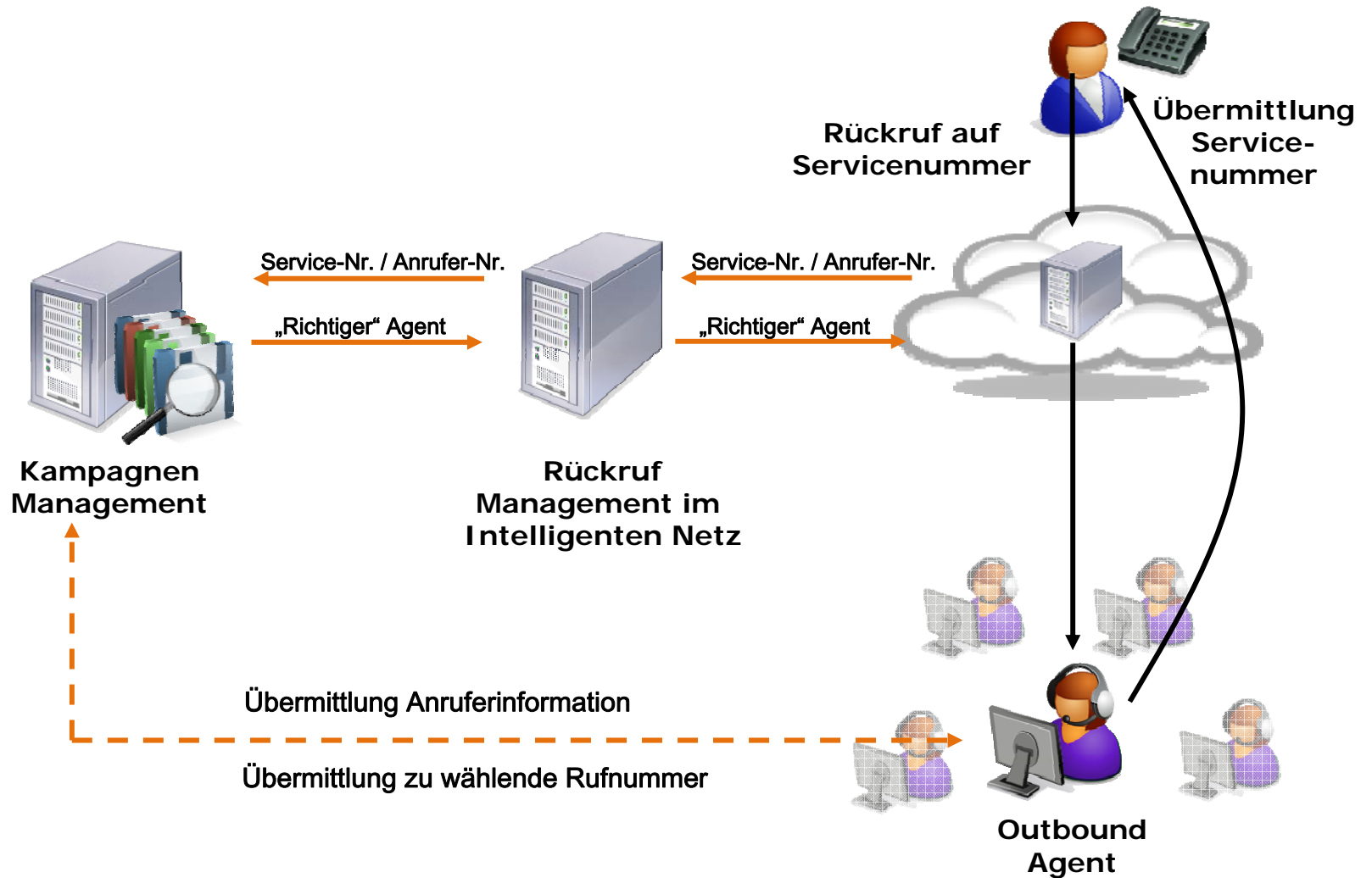


Anruferbasierte Anrufverteilung (NetzACD)





Rückruf Management





Damit auch Sie später einmal sagen können ...

Wie gut dass wir
damals das
erfolgreiche Callcenter
2009 besucht haben...

...stimmt, das hat
uns einige Impulse
für die Übermittlung
der Rufnummern
gegeben.





Ihr Ansprechpartner

Frédéric Dildei
Leiter Products&Solutions

Isaac-Fulda-Allee 5
55124 Mainz

Fon: 0180 30 70 3 181*

Fax: 0180 30 70 3 414*

*** (0,09 €/Min. aus dem dt. Festnetz,
abweichende Preise aus dem Mobilfunk)**

frederic.dildei@dtms.de

www.dtms.de

