



## Leistungsbeschreibung für das AS-Callcenter

### 1. Allgemeines

Die AS-Infodienste GmbH (im Folgenden AS-Infodienste genannt) ermöglicht dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und unter Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste, sowie der produktspezifischen Preisliste, unter dem Produktnamen „AS-Callcenter“ die Nutzung eines (Inbound-)Telefonservice zur persönlichen Entgegennahme von Telefongesprächen.

### 2. Basisleistungen

#### 2.1 Zugangsrufnummer zum AS-Callcenter

AS-Infodienste stellt dem Kunden eine persönliche Zugangsrufnummer im deutschen Festnetz zum AS-Callcenter zur Verfügung. Diese Rufnummer gilt lediglich als technische Rufnummer. Der Kunde erhält keine weitergehende Nutzungsrechte an dieser Rufnummer. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, diese Rufnummer Dritten zu benennen oder direkt als Kontaktrufnummer zu kommunizieren.

#### 2.2 Weiterleitung von Gesprächen in das AS-Callcenter

Zur Nutzung des AS-Callcenters obliegt es dem Kunden bei sich (z. B. auf Servicerrufnummern, Fest- oder Mobiltelefonanschlüssen) ankommende Verbindungen durch eine geeignete Anrufweitschaltung auf die von AS-Infodienste zur Verfügung gestellte Zugangsrufnummer weiterzuleiten.

Die Einrichtung und der Betrieb der Anrufweitschaltung obliegt dem Kunden und ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Der Kunde trägt zudem die Kosten für die Anrufweiterleitung auf die von AS-Infodienste bereitgestellte Zugangsrufnummer.

#### 2.3 Annahme von Gesprächen durch das AS-Callcenter

AS-Infodienste stellt innerhalb der vom Kunden durch den gewählten Callcenterarif definierten Geschäftszeiten Mitarbeiterkapazitäten zur Annahme der vom Kunden in das AS-Callcenter umgeleiteten Verbindungen zur Verfügung.

AS-Infodienste ist bemüht, die ankommenden Gespräche schnellstmöglich anzunehmen. Bei mehreren gleichzeitig eingehenden Verbindungen erfolgt die Gesprächsannahme in der Reihenfolge der eingegangenen Anrufe. Zur Überbrückung von Wartezeiten werden dem Anrufer Hinweisansagen und Wartemusiken bis zur tatsächlichen Gesprächsannahme durch AS-Infodienste eingespielt. Die Berechnung der Callcenterleistung durch AS-Infodienste erfolgt erst mit persönlicher Annahme eines Gespräches durch einen AS-Infodienste Mitarbeiter (Agenten).

#### 2.4 Weiterleiten von Anrufen zum Kunden (nach Gesprächsannahme)

Sofern AS-Infodienste im vom Kunden gewählten Callcenterarif eine Weitervermittlung von Anrufen anbietet, kann der Kunde bestimmte Anrufer nach der Gesprächsannahme im AS-Callcenter auch zu sich durchstellen lassen (Vorzimmerfunktion).

### 3. Geschäftszeiten

3.1 Die Geschäftszeiten des AS-Callcenters, zu denen vom Kunden weitergeleitete Verbindungen angenommen werden, bestimmen sich nach dem vom Kunden gewählten Tarif für das AS-Callcenter. Die Zeiten sind der aktuellen Preisliste für das AS-Callcenter zu entnehmen.

3.2 An bundesweit einheitlichen Feiertagen oder regionalen Feiertagen in NRW, sowie an Heilig Abend und Sylvester steht der AS-Callcenter Service nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung (tarifabhängig).

### 4. Konfigurationsmöglichkeiten

Zur individuellen Annahme der vom Kunden in das AS-Callcenter weitergeleiteten Verbindungen können vom Kunden verschiedene Informationen zur Gesprächsführung hinterlegt und technische Einstellungen im AS-Infodienste System vorgenommen werden.

Die hinterlegten Informationen sollen dem Agenten nach Möglichkeit einen schnellen Überblick über die wesentlichen Daten des angerufenen Kunden verschaffen, die technischen Einstellungsmöglichkeiten sollen zu einer

verbesserten Integration des AS-Callcenters in die vorhandene (telefon-) technische Infrastruktur beim Kunden beitragen.

#### Gesprächsführung

##### 4.1 Persönliche Meldeformel

Mit der Meldeformel wird der Anruf vom Agenten entgegengenommen. Auf Wunsch kann der Name des Agenten in die Meldeformel integriert werden.

##### 4.2 Anruferauskunft (allgemein)

Die Anruferauskunft enthält Informationen, warum der angerufene Anschluss bzw. Gesprächsteilnehmer gerade nicht erreichbar ist. Je nach Gesprächsverlauf wird dem Anrufer diese Information durch den Agenten bekannt gegeben.

##### 4.3. Persönliche Daten zur Weitergabe an den Anrufer

Die vom Kunden freigegebenen allgemeinen Kontaktdaten können, je nach Gesprächsverlauf, vom Agenten an Anrufer weitergegeben werden. Hierzu gehören z. B. allgemeine Firmenangaben (Firmenbezeichnung, Anschrift, rechtliche Pflichtangaben, Geschäftsführung, Bankverbindung, Öffnungszeiten u.s.w.).

##### 4.4 Ansprechpartnerverwaltung und spezifische Kontaktdaten

Im Kundenaccount können verschiedene Ansprechpartner (Mitarbeiterdaten) hinterlegt werden. Bei einem eingehenden Anruf können dann auch spezifische Auskünfte zur Anwesenheit/Abwesenheit, Funktion, Abteilungszugehörigkeit, zu Kontaktmöglichkeiten und ggf. Weiterleitungsmöglichkeiten eines einzelnen Ansprechpartners erteilt werden. Die Anzahl der konfigurierbaren Ansprechpartner ist vom gewählten Callcenterarif abhängig.

##### 4.5 VIP-Nachrichten für bestimmte Anrufer

Der Kunde kann auch Nachrichten für bestimmte Anrufer (VIP's) hinterlegen. Sofern ein solcher VIP nach der Gesprächsannahme im AS-Callcenter erkannt wird, so wird die hinterlegte Nachricht an den Anrufer weitergegeben. Insgesamt können bis zu 5 VIP-Nachrichten hinterlegt werden.

##### 4.6 Allgemeine Hinweise / Anweisungen

Der Kunde kann dem AS-Callcenter Personal bestimmte allgemeine Hinweise zur Verfügung stellen, die bei der Beantwortung eingehender Anrufe nach Möglichkeit beachtet werden. Der Anweisungstext sollte möglichst kurz und kompakt beschrieben sein, damit dieser während der Gesprächsführung auch vollständig vom jeweiligen Agenten wahrgenommen und beachtet werden kann.

#### Technische Einstellungen

##### 4.7 Startansage

Zu Gesprächsbeginn und vor Weiterleitung zu einem Agenten wird ein eingehender Anruf (in Abhängigkeit der Auslastung des AS-Callcenters) entweder sofort angenommen (der Anrufer hört dann ggf. nur ein Freizeichen bis zur Gesprächsannahme) oder zunächst in einer Warteschleife gehalten. Bei aktiver Warteschleife wird der Anruf zunächst mit einer neutralen Begrüßungsansage entgegengenommen. Diese Startansage kann (je nach gewähltem Tarifmodell) über den AS-Infodienste Kundenservice deaktiviert oder auch durch eine kundenindividuelle Ansage ersetzt werden.

##### 4.8 Wartemusik

Bis zur persönlichen Anrufannahme durch einen Agenten wird dem Anrufer eine Wartemusik eingeblendet. AS-Infodienste hält eine Auswahl an Wartemusiken bereit, aus denen der Kunde auswählen kann. Je nach gewähltem Tarifmodell kann auch die Integration einer kundenindividuellen Wartemusik beauftragt werden.

Bei Deaktivierung der Wartemusik wird dem Anrufer lediglich ein Freizeichen signalisiert. Diese Einstellung ist jedoch insbesondere bei anfallenden Wartezeiten nicht empfehlenswert, da dem Anrufer hierbei nicht kenntlich gemacht werden kann, dass ggf. eine Wartezeit besteht.

AS-Infodienste weist darauf hin, dass bei einer kundenseitigen Weiterleitung von minutenbasiert abgerechneten Servicerrufnummern (z. B. 0180-Rufnummern), aufgrund der (geplanten) Gesetzesänderung zur Umsetzung von kostenlosen Warteschleifen, ggf. die Warteschleifenfunktion im AS-Callcenter deaktiviert werden muss. Die Einhaltung der

servicrufnummernspezifischen gesetzlichen Regelungen obliegt dem Kunden.

## **5. Benachrichtigungsoptionen / Weiterleitung**

Von Agenten aufgenommene Nachrichten werden sofort an den Kunden weitergeleitet.

### **5.1 Benachrichtigung per email**

Die vollständig aufgenommene Nachricht wird unmittelbar an bis zu zwei email Adressen weitergeleitet.

### **5.2 Benachrichtigung per SMS**

Zusätzlich zur Benachrichtigung per email kann eine Benachrichtigung per SMS (auf eine innerdeutsche Mobiltelefonnummer) aktiviert werden. Die SMS enthält neben der vom Anrufer angegebenen Telefonnummer auch den Anfang der aufgenommenen Nachricht. Aufgrund der begrenzten Übertragungsmöglichkeit wird der Nachrichtentext nur wiedergegeben, bis insgesamt 160 Zeichen einer SMS-Nachricht ausgeschöpft wurden.

### **5.3 Benachrichtigung per Telefax**

Durch gesonderte Vereinbarung und gegen Aufpreis kann die vollständig aufgenommene Nachricht auch an eine innerdeutsche Festnetzrufnummer (ohne Sondernummern) per Telefax übermittelt werden.

### **5.4 Weiterleitung von Anrufen**

Im AS-Callcenter angenommene Anrufe können bei Bedarf an den Kunden bzw. die im Kundenaccount vorhandenen Ansprechpartner weitergeleitet werden. Voraussetzung ist, dass dieses Leistungsmerkmal im gewählten Callcenterarif enthalten ist, die Weiterleitenoption für den Kunden bzw. den jeweiligen Ansprechpartner im Kundenlogin aktiviert wurde und entsprechende Zielrufnummern hinterlegt sind.

## **6. Änderungen an der Konfiguration**

### **6.1 Änderungen über Internet-Zugang**

Mittels Zugriff über den AS-Webmanager (<http://www.as-webmanager.de>) im Internet besteht die Möglichkeit, Änderungen an den Einstellungen des AS-Callcenters vorzunehmen.

### **6.2. Änderungen über AS-Infodienste-Kundenbetreuung**

Sämtliche Einstellungen können auch (kostenpflichtig) über die AS-Infodienste Kundenbetreuung beauftragt werden.

Telefon: (08 00) 3366111-2 oder +49 208 9898 9812  
Telefax: (08 00) 3366111-99 oder +49 208 9898 98912  
e-mail: [info@as-callcenter.de](mailto:info@as-callcenter.de)

### **6.3 Änderung der Anruferauskunft per Telefon**

Die Änderung der Anruferauskunft ist zusätzlich auch durch Anwahl des eigenen Zugangs zum AS-Callcenter möglich. Nach entsprechender Legitimierung durch das vom Kunden definierte Kennwort (siehe Nr. 7) kann der Agent die Anruferauskunft direkt verändern. Bis auf die anfallenden Verbindungskosten des AS-Callcenters erfolgt keine gesonderte Berechnung für diese Änderungen.

## **7. Kennwort**

Als Zugangsberechtigung zum AS-Webmanager (Nr. 6.1) und zur Änderung der Anruferauskunft durch Anwahl des eigenen Zugangs (Nr. 6.3) wird ein Kennwort benötigt, welches vom Kunden zunächst bei Beauftragung des Zugangs zum AS-Callcenter festgelegt wird.

Eine nachträgliche Änderung des Kennwortes ist über den AS-Webmanager oder durch schriftlichen Auftrag an AS-Infodienste per Telefax oder Post möglich.

Im Falle eines Kennwortverlustes kann wahlweise schriftlich oder telefonisch ein neues Kennwort bei AS-Infodienste beantragt werden. Die Übermittlung des Kennwortes erfolgt aus Sicherheitsgründen nur an die bei AS-Infodienste hinterlegte Postanschrift oder email-Adresse.

Es wird empfohlen das bei Beauftragung des Zugangs zum AS-Callcenter festgelegte Kennwort nach Freischaltung des Zugangs aus Sicherheitsgründen in ein abweichendes neues Kennwort zu ändern.