

# Dialer Richtlinien Vergleich

## Richtlinien zum Betrieb von Predictive Dialern von

- **ADM, dem Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute e.V.**
  - <http://www.adm-ev.de/>
- **CCV, dem Call Center Verband Deutschland e.V.**
  - <http://www.call-center-forum.de/index.php?id=102>
- **DDV, dem Deutschen Dialogmarketing Verband e.V.**
  - <http://www.ddv.de>
- **OFCOM, der britischen Regulierungsbehörde**
  - [http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/persistent\\_misuse/?a=0](http://stakeholders.ofcom.org.uk/consultations/persistent_misuse/?a=0)

## Behördliche Regulierung in UK und USA

- **Ofcom Communications Act**
- **FTC Telemarketing Sales Rules**

## Selbstregulierung in Deutschland

- **ADM Richtlinie für telefonische Befragungen**
- **CCF Ehrenkodex**
- **DDV Ehrenkodex**

Begriff	Definition	Synonyme
Anrufversuch (CCF / DDV)	beginnt mit dem Start der Rufnummernwahl durch den Dialer	Bruttokontakt (ugs.), Kontaktversuch (ADM)
Anruf (CCF / DDV)	beginnt mit der Abfrage des Rufs durch den Angerufenen	Nettokontakt (ugs.), live call (Ofcom)
Dropped Call (CCF / DDV)	Anrufversuch, der vor Erreichen der Mindestrufdauer vom Dialer abgebrochen wird, ohne dass der Angerufene den Anruf angenommen hat	abgebrochener Anrufversuch (CCF / DDV)
Lost Call (CCF / DDV)	nach Abfrage des Rufs durch den Angerufenen vom Dialer beendeter Anruf, ohne Vermittlung zum Agenten	Abandoned Call (Ofcom), Stiller Anruf (ADM)
Lost Call (CCF / DDV)	nach Abfrage des Rufs durch den Angerufenen vom Dialer nicht beendeter und nicht vermittelter Anruf, bis der Angerufene auflegt	Silent Call (Ofcom)

Klingelzeit	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Dem Dialer-Betreiber ist verboten ...	Anrufversuche vor 15 Sekunden Klingelzeit abubrechen	Anrufversuche vor 20 Sekunden Klingelzeit abubrechen	Anrufversuche vor 15 Sekunden Klingelzeit abubrechen
Dem Dialer-Betreiber ist verboten ...	Anrufversuche länger als 40 Sekunden klingeln zu lassen	Anrufversuche länger als 40 Sekunden klingeln zu lassen	
	Ein so zulässig abgebrochener Anrufversuch ist als „nicht erreicht“ zu werten		

Verbindungszeit	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Dem Dialer-Betreiber ist verboten ...	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 2 Sekunden mit einem Agenten zu verbinden	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 1 Sekunde mit einem Agenten zu verbinden	nach Annahme des Rufs durch den Angerufenen ihn nicht innerhalb 2 Sekunden mit einem Agenten zu verbinden
... sonst ...	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Lost Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei informieren . durch eine Ansage, . durch eine SMS, oder . durch einen reservierten Agenten	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Stiller Anruf) und soll durch eine Ansage den Angerufenen informieren oder eine Rückrufnummer geben	muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Abandoned Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei durch eine Ansage informieren...
erlaubt ist...	eine Lost Call Rate von maximal 3% aller Anrufversuche (keine Zeitangabe)	eine Stille Anrufe Rate von maximal 1% aller Anrufversuche mit gültigen Rufnummern pro Kalendertag	eine Abandoned Call Rate von 3% aller Anrufe pro Kampagne pro 24 Stunden

weitere Anrufe	DDV/CCF	ADM	Ofcom
<p>Dem Dialer-Betreiber ist verboten ...</p>	<p>einen Angerufenen, bei dem ein Lost Call auftrat, innerhalb der nächsten 72 Stunden mit Anwahlmethoden anzurufen, bei denen ein weiterer Lost Call auftreten kann</p>	<p>einen Angerufenen, bei dem ein Stiller Anruf auftrat, innerhalb der nächsten 30 Tage mit Anwahlmethoden anzurufen, bei denen ein weiterer Stiller Anruf auftreten kann</p>	<p>einen Angerufenen, bei dem ein Lost Call auftrat, innerhalb der nächsten 72 Stunden ohne eigenem Agent anzurufen</p>
<p>Dem Dialer-Betreiber ist verboten ...</p>	<p>für einen Angerufenen mehr als 5 Anrufversuche pro Tag durchzuführen. Dabei werden die vom Angerufenen für diesen Tag gewünschten Anrufe und ihre Anrufversuche nicht mitgezählt.</p>		

Aufzeichnungen	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Der Dialer-Betreiber muss...		tägliche Aufzeichnungen über den Anteil der Stillen Anrufe führen und mindestens 3 Monate aufbewahren	Aufzeichnungen über die Einhaltung der Regeln führen und mindestens 6 Monate aufbewahren
Der Dialer-Betreiber muss...		darlegen können, . wie die automatische Wähleinrichtung funktioniert, . wie das Zustandekommen von stillen Anrufen registriert und . wie mit Beschwerden umgegangen wird.	

Rufnummern- übermittlung	DDV/CCF	ADM	Ofcom
Der Dialer-Betreiber muss...	mit jeder im Rahmen einer Kampagne übermittelten Rufnummer dem Angerufenen die Identifizierung des Anrufers ermöglichen. Die Rufnummer muss daher erreichbar sein.	dafür sorgen, dass im Display des Telefons des Angerufenen eine Rufnummer angezeigt werden kann, die einen Kontakt mit dem Dialer-Betreiber ermöglicht.	mit jedem Anrufversuch eine Rufnummer für einen Rückruf übermitteln. Der Rückruf des Angerufenen darf nicht ohne Einwilligung des Angerufenen zu Werbezwecken verwendet werden.
	Die persönliche Annahme des Rückrufs wird empfohlen.	Die angezeigte Rufnummer kann eine „normale“ Ortsnetzzufnummer oder eine 0800 Nummer sein....	
	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.	Dem Angerufenen dürfen durch seinen Rückruf außer den Verbindungskosten keine weiteren Kosten entstehen.

DDV/CCF	ADM	Ofcom
<p>Jede Vorgabe von Ausschöpfungsquoten muss sich an der Einhaltung der vorgenannten Parameter orientieren.</p>	<p>vollständig automatisierte Interviews sind nur nach vorheriger Schulung des Angerufenen zugelassen</p>	<p>vollständig automatisierte Anrufe zu Werbezwecken sind nicht zugelassen</p>
	<p>Rufnummer des Angerufenen darf für den mithörenden Auftraggeber nicht sichtbar sein</p>	<p>das Wählen von Rufnummern nur zur Prüfung ihrer Gültigkeit ("number scanning") ist nicht zugelassen.</p>
	<p>Bei Anrufumleitung ins Ausland soll der Anruf getrennt werden, wenn noch nicht durchgestellt, andernfalls Terminvereinbarung (-&gt; Weiterleitung ins Ausland soll erkannt werden)</p>	

Vielen Dank für Ihr Interesse

Fragen? Bitte an...

**Klaus-J. Zschaage**

**Vorstand**

**authensis AG**

**Landsberger Str. 408 · D-81241 München**

**Telefon +49 (0) 89 720157-0**

**Fax +49 (0) 89 720157-79**

**E-Mail [k.zschaage@authensis.de](mailto:k.zschaage@authensis.de)**

**Web [www.authensis.de](http://www.authensis.de)**