

Predictive Dialer – Fluch oder Segen?

Klaus-J. Zschaage
authensis AG

Lindwurmstraße 80 · D-80337 München

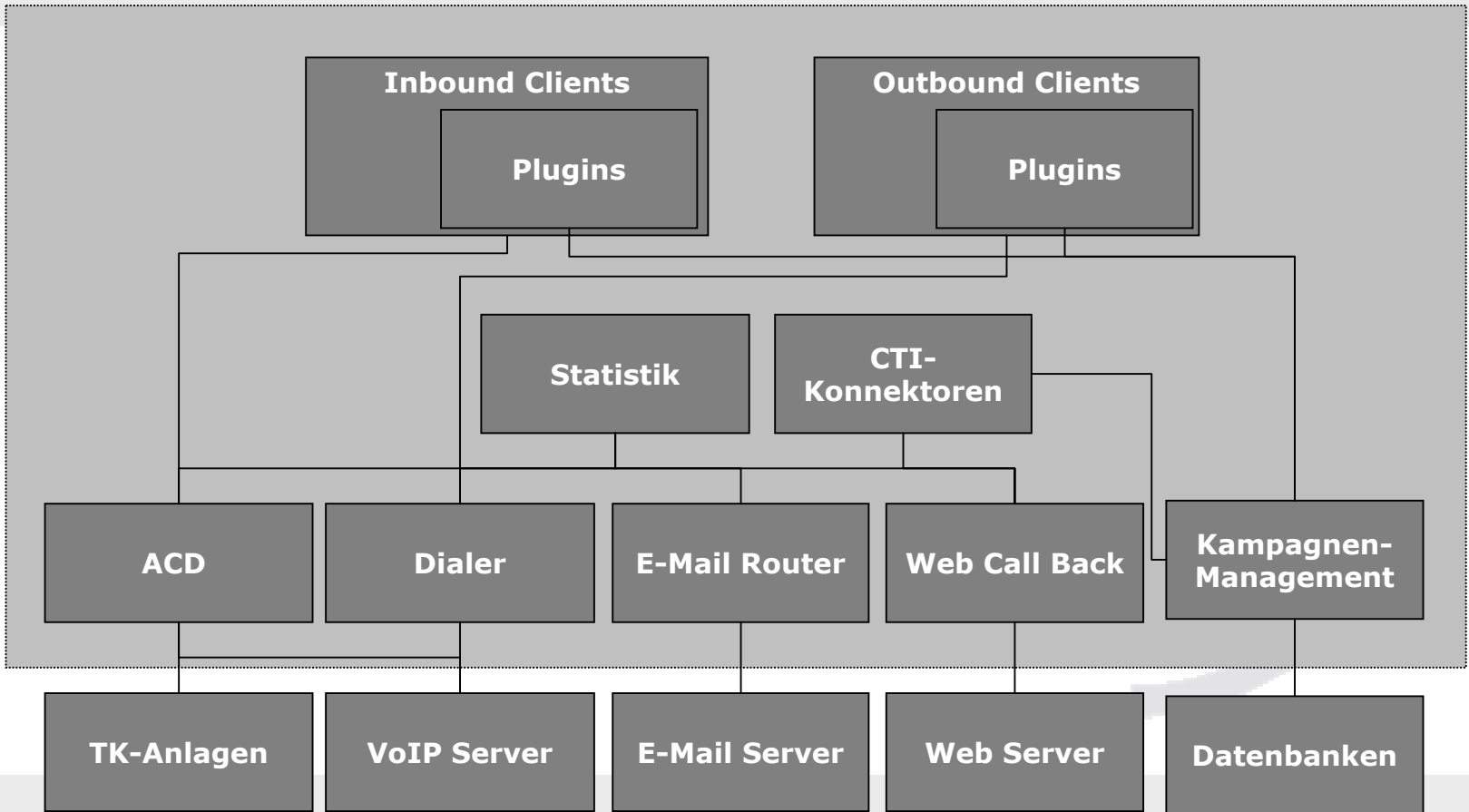
Telefon +49 (0) 89 720157-0 · Fax +49 (0) 89 720157-79

E-Mail: info@authensis.de · www.authensis.de

„Technische Lösungen und professioneller Service für das Management Ihrer Kundenkontakte – seit fast 20 Jahren.“

- Mitgestaltung und Mitentwicklung der Call Center-Branche
- Projekterfahrung in der Ausstattung von Contact Centern
- individuelle, maßgeschneiderte Lösungen

- **Module für individuelle Kundenlösungen**
 - **Kommunikationslösungen**
 - ganzheitliche Strukturierung der Kunden-Schnittstelle
 - alle Kontaktkanäle
 - **Kommunikations-orientierte Middleware**
 - zwischen TK- / IT-Infrastruktur und kunden-individuellen fachlichen Anwendungen
- **„Best-of-Breed“ Ansatz für alle Module einer Kunden-Lösung**
 - Module der ACHAT Suite
 - Module von Technologiepartnern



Marktforschung



ISOPUBLIC

PHONE RESEARCH

SPORT MARKT



the sixth sense of business™



the sixth sense of business™

Dienstleistungs-
Callcenter



Versandhandel





Rufnummernmissbrauch mit Gewinnspielen

26.02.2008

Bundesnetzagentur greift bei Rufnummernmissbrauch mit illegalen Gewinnspielen hart durch

**Kurth: "M
Geschäft"**  Bundesnetzagentur

Die Bundesnetzagentur hat großflächig Rufnummernmissbrauch durch Telefonwerbung ausgedeutet. In Widerspruch zu den geltenden Vorschriften:

Massnahmen bei telefonischen Gewinnversprechen

30.07.2009

Bundesnetzagentur greift bei telefonischen Gewinnversprechen erneut durch

Kurth: "Wir verfolgen Rufnummernmissbrauch mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln"

Die Bundesnetzagentur hat auf die jüngste Welle der telefonischen Gewinnversprechen umgehend reagiert. Bereits kurz nachdem bei ihr die ersten Verbraucherbeschwerden über den Erhalt von unverlangten Gewinnanrufen eingegangen sind, hat die Behörde die ersten Maßnahmen ergriffen. Bisher wurde die Abschaltung von 16 Rufnummern angeordnet. Zugleich hat die Bundesnetzagentur entsprechende Rechnungslegungs- und Inkassoverbote ausgesprochen.



Unerlaubte Telefonwerbung

03.08.2009

Bundesnetzagentur

Kurth: "W"

"Bundesr

Die Bundes
Telefonwe
wird der S
gegen das
verfolgt.

Unerlaubte Telefonanrufe Thema Schweinegrippe

19.08.2009

Bundesnetzagentur schützt Verbraucher vor illegaler Telefon-Hotline zur Schweinegrippe

Die Verbraucher erhielten, insbesondere auch nachts, einen Telefonanruf eines vermeintlichen "Europäischen Zentralinstitutes für Seuchenbekämpfung". Hierbei wurde die Berliner Absenderrufnummer 030 20179948 übertragen. Eine Bandansage täuschte den Verbrauchern vor, dass eine persönliche Information zur Schweinegrippe vorliege. Die Verbraucher wurden aufgefordert, zu ihrer eigenen Sicherheit die hochpreisige Rufnummer (0)9001 000 184 anzurufen. Unter dieser Rufnummer waren per Bandansage lediglich allgemeine Aussagen zur Schweinegrippe zu hören. Diese dienten offensichtlich dazu, den Verbraucher hinzuhalten, um einen möglichst großen Umsatz über die Rufnummer zu erzielen.

■ Frankfurter Rundschau 9.9.2009

"Viele große Callcenter verwenden so genannte Predictive Dialer, mit deren Hilfe automatisch bis zu hundert Nummern gleichzeitig angerufen werden können", sagte Bundesnetzagenturssprecher Rudolf Boll. "Der Angerufene, der als Erster abhebt, wird mit einem Callcenter-Mitarbeiter verbunden, die anderen Anrufe gehen ins Leere und werden nach kurzem Anklingeln abgebrochen."

Es s
Pro
Beh
Boll



Massnahmen gegen Massenanrufe

21.09.2009

Bundesnetzagentur geht gegen Massenanrufe durch "Predictive Dialer" vor

Kurth: "Belästigungen der Verbraucher durch verschiedene Callcenter werden unterbunden"

Zum Schutz der Verbraucher vor massenhaften, belästigenden Telefonanrufen hat die Bundesnetzagentur jetzt die Abschaltung von sieben Rufnummern verschiedener Unternehmen angeordnet. Die Bundesnetzagentur reagierte damit auf zahlreiche Beschwerden, in denen sich vornehmlich Verbraucher über wiederholte tägliche Anrufe beklagten. Das Telefon klingelte in diesen Fällen oft nur wenige Male und nach dem Abnehmen meldete sich niemand.

■ Tagesschau 29.1.2010 **500.000 Euro Bußgeld wegen Telefonwerbung**



Wegen verbotener Telefonwerbung hat die Bundesnetzagentur Bußgelder in einer Gesamthöhe von 500.000 Euro gegen Call-Center und Auftraggeber der Anrufe verhängt. "Wir setzen mit diesen Bußgeldern ein deutliches Signal, dass wir Rechtsbruch nicht tolerieren", sagte der Präsident der Wettbewerbsbehörde, Matthias Kurth. Es ist das erste Mal, das Verbot der

Verbot seit einem halben Jahr

Uner
teuer!

Sei **Noch zahlreiche Verfahren anhängig**

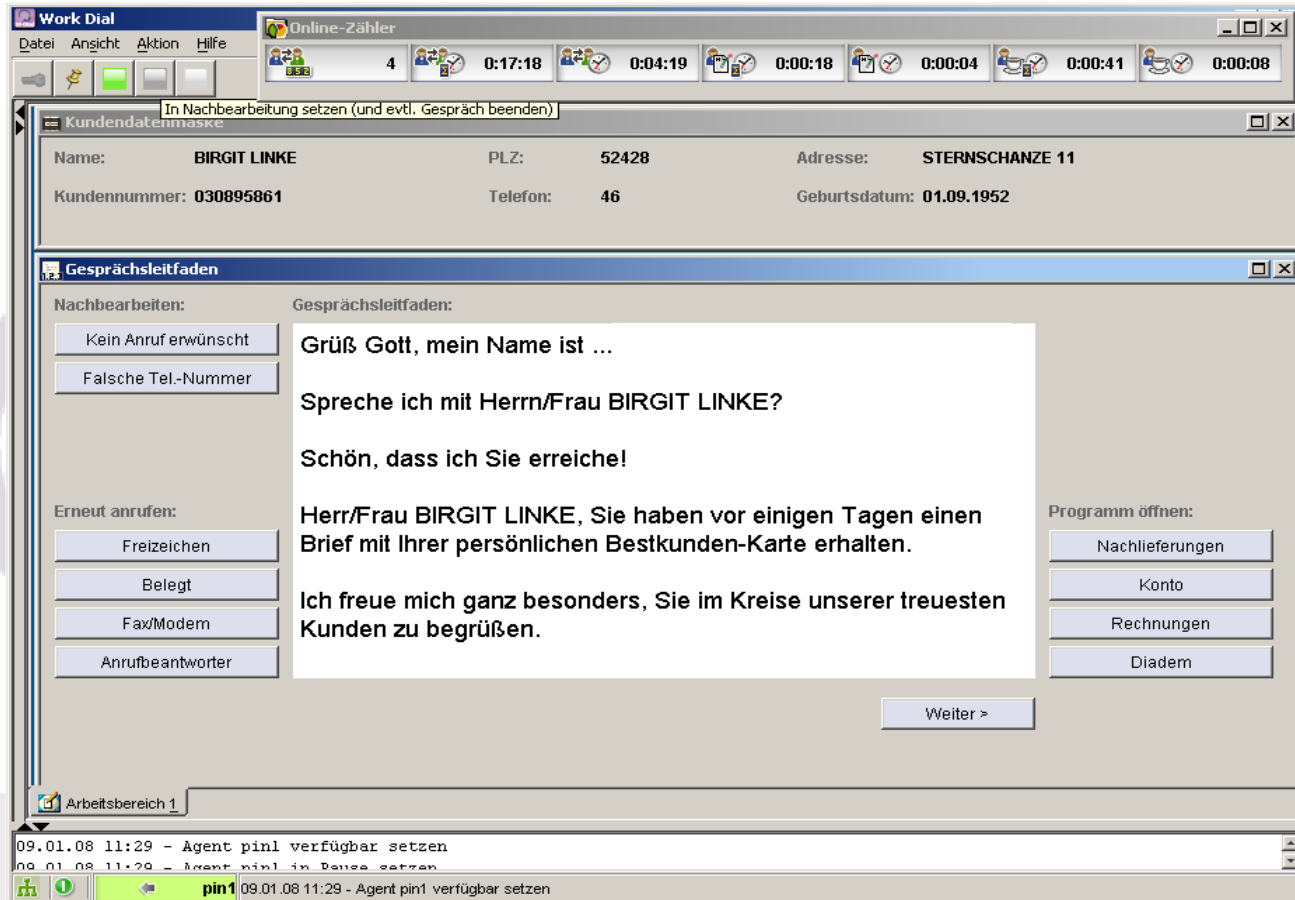
Bei V **Verbraucher sollen Verstöße melden**

Die Verbraucher sind aufgerufen, Verstöße bei der Bundesnetzage

■ Effiziente Kommunikation

Ergebniscodes	Beschreibung	Code	Zahl	Anteil
	Agent ungültig	agid	8	0%
	Agent nicht erreichbar (z.B. bei persönlichen Anrufen)	agunr	83	1%
	wegen zuviel Overdial abgebrochen ("dropped Calls")	annhangup	86	1%
	Anrufbeantworter	ansmach	1594	17%
	vom Autodialer abgebrochen (z.B. beim Löschen der Kampagne)	cancelad	15	0%
	Fehler im Ortsnetz (Gassenbesetzt)	circuit	9	0%
	doppelte Rufnummer	doublenr	6	0%
	Fax / Modem	faxmodem	39	0%
	ungültige Rufnummern (Rufnummer unvollständig)	incompatible	18	0%
	ungültige Rufnummern	invnumb	89	1%
	keine freie Leitung	linunr	72	1%
	Funknetz Mailbox erkannt	mailbox	446	5%
	wegen zuviel Overdial abgebrochen ("dropped Calls")	maxann	455	5%
	Fehler im Amtsnetz	neterr	0	0%
	keine Antwort	noansw	1888	20%
	keine Rufanschaltung	noring	26	0%
	kein Weg im ISDN (keine Antwort)	noroute	16	0%
	Fehler beim Öffnen	openerr	682	7%
	Ziel ist nicht erreichbar (keine Antwort)	outoforder	101	1%
	vom Agenten abgebrochener Wiederanruf	redhangup	60	1%
	vom Amt zurückgewiesen	reject	5	0%
	Anruf wurde vom Agenten abgebrochen (Agent hat während Anrufaufbau aufgelegt)	rejectbyag	11	0%
	Angerufener hat vor Vermittlung aufgelegt	rejectbyuser	360	4%
	Gespräch ("Nettokontakt")	respo	2513	27%
	vorübergehende Störung	tempfail	1	0%
	Zeit abgelaufen (bei Terminanrufen)	timeslot	286	3%
	Nicht näher bekannter Fehler	unspec	24	0%
	Angerufener besetzt	userbusy	369	4%

■ Systematisches Abarbeiten der Kampagnen



Work Dial Online-Zähler

4 0:17:18 0:04:19 0:00:18 0:00:04 0:00:41 0:00:08

In Nachbearbeitung setzen (und evtl. Gespräch beenden)

Kundendatenmaske

Name: **BIRGIT LINKE** PLZ: **52428** Adresse: **STERNSCHANZE 11**
 Kundennummer: **030895861** Telefon: **46** Geburtsdatum: **01.09.1952**

Gesprächsleitfaden

Nachbearbeiten: Kein Anruf erwünscht, Falsche Tel.-Nummer

Erneut anrufen: Freizeichen, Belegt, Fax/Modem, Anrufbeantworter

Gesprächsleitfaden:

Grüß Gott, mein Name ist ...

Spreche ich mit Herrn/Frau BIRGIT LINKE?

Schön, dass ich Sie erreiche!

Herr/Frau BIRGIT LINKE, Sie haben vor einigen Tagen einen Brief mit Ihrer persönlichen Bestkunden-Karte erhalten.

Ich freue mich ganz besonders, Sie im Kreise unserer treuesten Kunden zu begrüßen.

Programme öffnen: Nachlieferungen, Konto, Rechnungen, Diadem

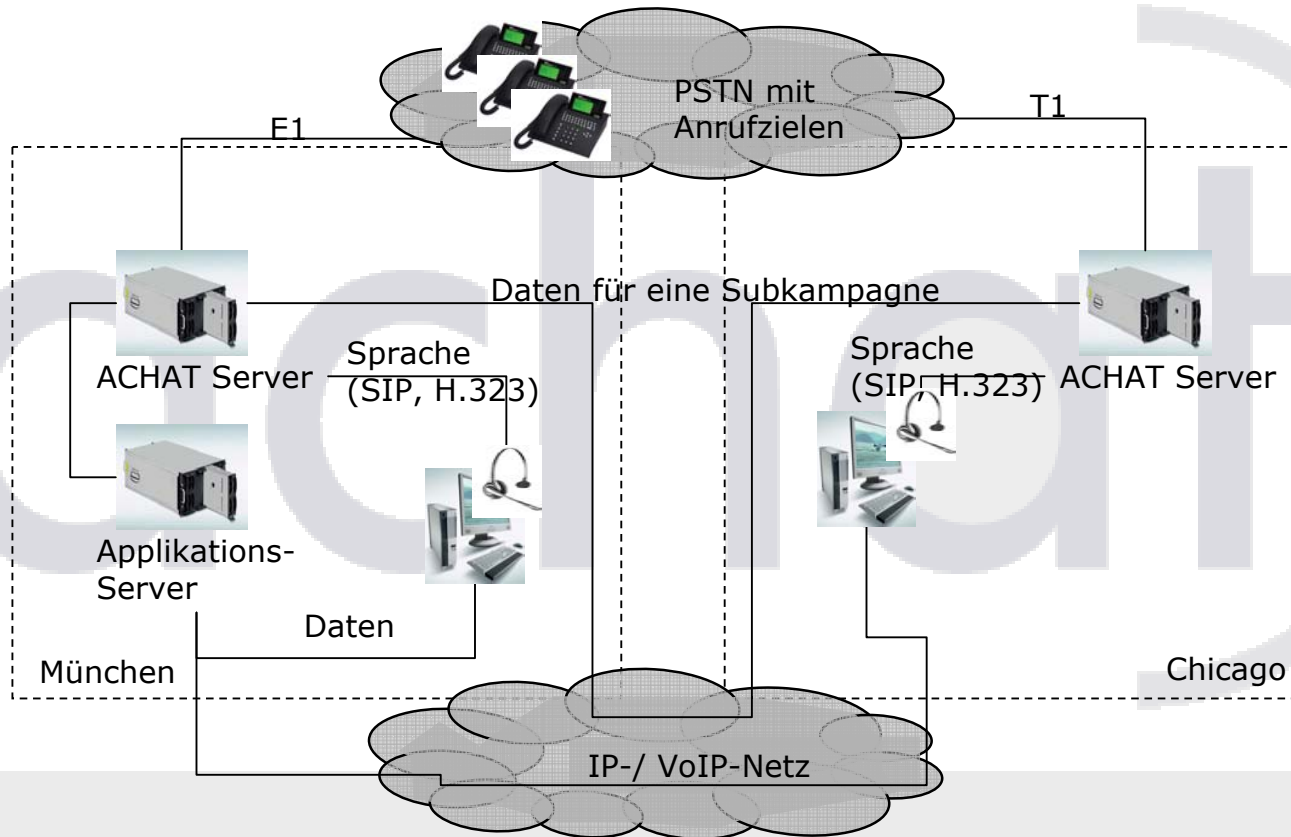
Weiter >

Arbeitsbereich 1

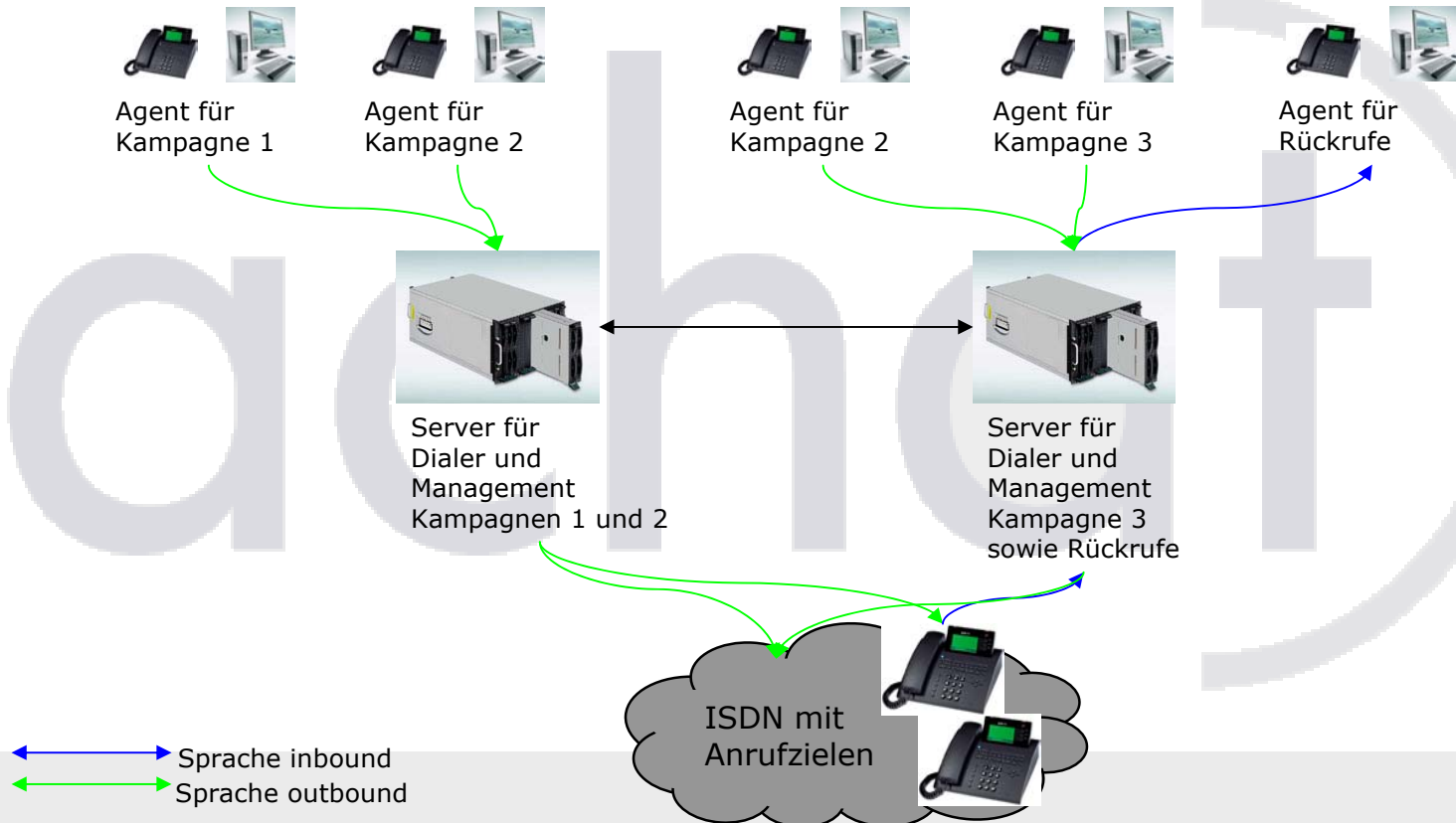
09.01.08 11:29 - Agent pin1 verfügbar setzen
 09.01.08 11:29 - Agent pin1 in Pause setzen

pin1 09.01.08 11:29 - Agent pin1 verfügbar setzen

- ersparte Kosten z.B. durch Least Cost Routing



■ zentrale Stelle für Rückrufe



- **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 abzurechnen	Anrufversuche vor 20 Sekunden Klingelzeit abzurechnen	Anrufversuche vor 15 Sekunden Klingelzeit abzurechnen
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

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 ...	<p>muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Lost Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei informieren</p> <ul style="list-style-type: none"> . durch eine Ansage, . durch eine SMS, oder . durch einen reservierten Agenten 	<p>muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Stiller Anruf) und soll durch eine Ansage den Angerufenen informieren oder eine Rückrufnummer geben</p>	<p>muss der Dialer den Anruf beenden (das ist ein Abandoned Call) und dabei den Angerufenen werbungsfrei durch eine Ansage informieren...</p>
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, <ul style="list-style-type: none"> . wie die automatische Wähleinrichtung funktioniert, . wie das Zustandekommen von stillen Anrufen registriert und . wie mit Beschwerden umgegangen wird. 	

Rufnummernübermittlung

Rufnummernübermittlung	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 (-> Weiterleitung ins Ausland soll erkannt werden)</p>	

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
Fragen? Bitte an...

Klaus-J. Zschaage
Vorstand
authensis AG

Lindwurmstraße 80 · D-80337 München

Tel. +49 (0) 89 720157-0

Mobil +49 (0) 179 2223510

Fax +49 (0) 89 720157-79

E-Mail: k.zschaage@authensis.de

Web: www.authensis.de