

Kostenfreie Warteschleife

Was sagt das Gesetz? Wer ist betroffen?

Bezahlbarer Service! Kundenorientierte Lösungen!

- **Annehmen und Halten von Anrufen ohne Bearbeitung des Anliegens des Anrufers**
- **Beginn der Warteschleife: Zustandekommen der Verbindung**
- **Ende der Warteschleife: Start der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers – oder Auflegen des Anrufers**
- **Bearbeitung des Anliegens durch einen Agenten oder einen Sprachdialog möglich**
- **Bearbeitung des Anliegens durch einen Sprachdialog bedingt die Abfrage von Informationen, die zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind**
- **IVR-basierte Informationsdienste wie z.B. Zeitansage, Ansage der Lottozahlen etc. sind keine Warteschleifen**

Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen

- **ist am 10.05.2012 in Kraft getreten.**
- **steht im Bundesgesetzblatt 2012 Teil 1 Nr. 19**
 - § 150 („Phase I“) auf Seite 36,
 - § 66g („Phase II“) auf Seite 23.

Phase I ab 1.9.2012

- **Der § 150 Absatz 7 TKG tritt in Kraft.**
- **Die erste Warteschleife mindestens zwei Minuten kostenfrei.**
- **Kostenpflichtige nachgelagerter Warteschleifen möglich.**
- **Keine Informationspflichten zu**
 - Kostenfreiheit
 - Länge der Warteschleife.

Ordnungswidrig handelt, wer vorsätzlich oder fahrlässig entgegen Satz 1 Warteschleifen einsetzt. Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu hunderttausend Euro geahndet werden. Die Geldbuße soll den wirtschaftlichen Vorteil, den der Täter aus der Ordnungswidrigkeit gezogen hat, übersteigen. Reicht der in Satz 3 genannte Betrag hierfür nicht aus, so kann er überschritten werden.“

6. unabhängig von der vom Angerufenen verwendeten Rufnummer oder der grundsätzlichen Tarifierung des Anrufs sind mindestens zwei Minuten der Verbindung ab Rufaufbau für den Anrufer kostenfrei; wird die Warteschleife innerhalb dieser Zeit durch Bearbeitung beendet, endet die Kostenfreiheit ab dem Zeitpunkt der Bearbeitung.

Phase II ab 1.6.2013

- Die §§ 66g, 66 h Nummer 8 und § 149 Abs. 1 Nr. 13i und j TKG treten in Kraft.
- Keine nachgelagerten kostenpflichtigen Warteschleifen mehr.
- Informationspflichten zu
 - voraussichtlichen Dauer der Warteschleife
 - Kostenfreiheit

(2) Beim ersten Einsatz einer Warteschleife im Rahmen des Anrufs, die nicht unter Absatz 1 Nummer 1 bis 3 fällt, hat der Angerufene sicherzustellen, dass der Anrufende mit Beginn der Warteschleife über ihre voraussichtliche Dauer und, unbeschadet der §§ 66a bis 66c, darüber informiert wird, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder der Angerufene gemäß Absatz 1 Nummer 5 für die Dauer des Einsatzes dieser Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist. Die Ansage kann mit Beginn der Bearbeitung vorzeitig beendet werden.

Neue EU Verbraucherrechte Richtlinie

- **Artikel 21: „Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass der Verbraucher nicht verpflichtet ist, bei einer telefonischen Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen.“***
- **Umsetzung in nationales Recht bis zum 13.12.2013**

Kostenfreie Warteschleifen **nicht** erforderlich für

- entgeltfreie Rufnummern (z.B. 0800er Servicenummern)
- ortsgebundene Rufnummern
- Servicenummern mit Festpreisen pro Verbindung (z.B. 0180-2, 0180-4)
- Mobilfunknummern (z.B. 015, 016, 017)
- Anrufe aus dem Ausland.

Kostenfreie Warteschleifen erforderlich für

- Servicenummern ohne Festpreise pro Verbindung, z.B.
 - 0180-1,
 - 0180-3,
 - 0180-5,
 - 0900.

Preisübersicht im Rufnummernbereich (0)180 ab dem 1. März 2010

| Nummernteilbereich | Preise für Anrufe aus den Festnetzen | | Preise für Anrufe aus den Mobilfunknetzen |
|--------------------|--------------------------------------|-------------------|---|
| | Preis in ct/min | Preis in ct/Anruf | Höchstpreis in ct/min |
| (0)180-1 | 3,9 | - | 42 |
| (0)180-2 | - | 6 | 42 |
| (0)180-3 | 9 | - | 42 |
| (0)180-4 | - | 20 | 42 |
| (0)180-5 | 14 | - | 42 |

Entscheidungskriterien

- **Genutzte Servicenummerngassen**
- **Publikations-/ Bekanntheitsgrad der Servicenummern bei den Kunden**
- **Eigene Nutzungs-Statistiken**
- **Neue Servicenummerngassen**
- **Verfügbare Technik**

0900er Nummern

- **48 Mio Minuten**
- **58 Mio € Umsatz**
- **Durchschnitt 1,208 € / Gesprächsminute**

0180er Nummern

- **616 Mio Minuten**
- **86 Mio € Umsatz**
- **Durchschnitt 0,139 € / Gesprächsminute**

0180-6

- **Blocktarif für Festnetz 0,20€ / Verbindung, Mobilfunk max. 0,60 € / Verbindung (neu für Mobilfunk)**
- **Warteschleifen aufgrund des Blocktarifes zulässig**

0180-7

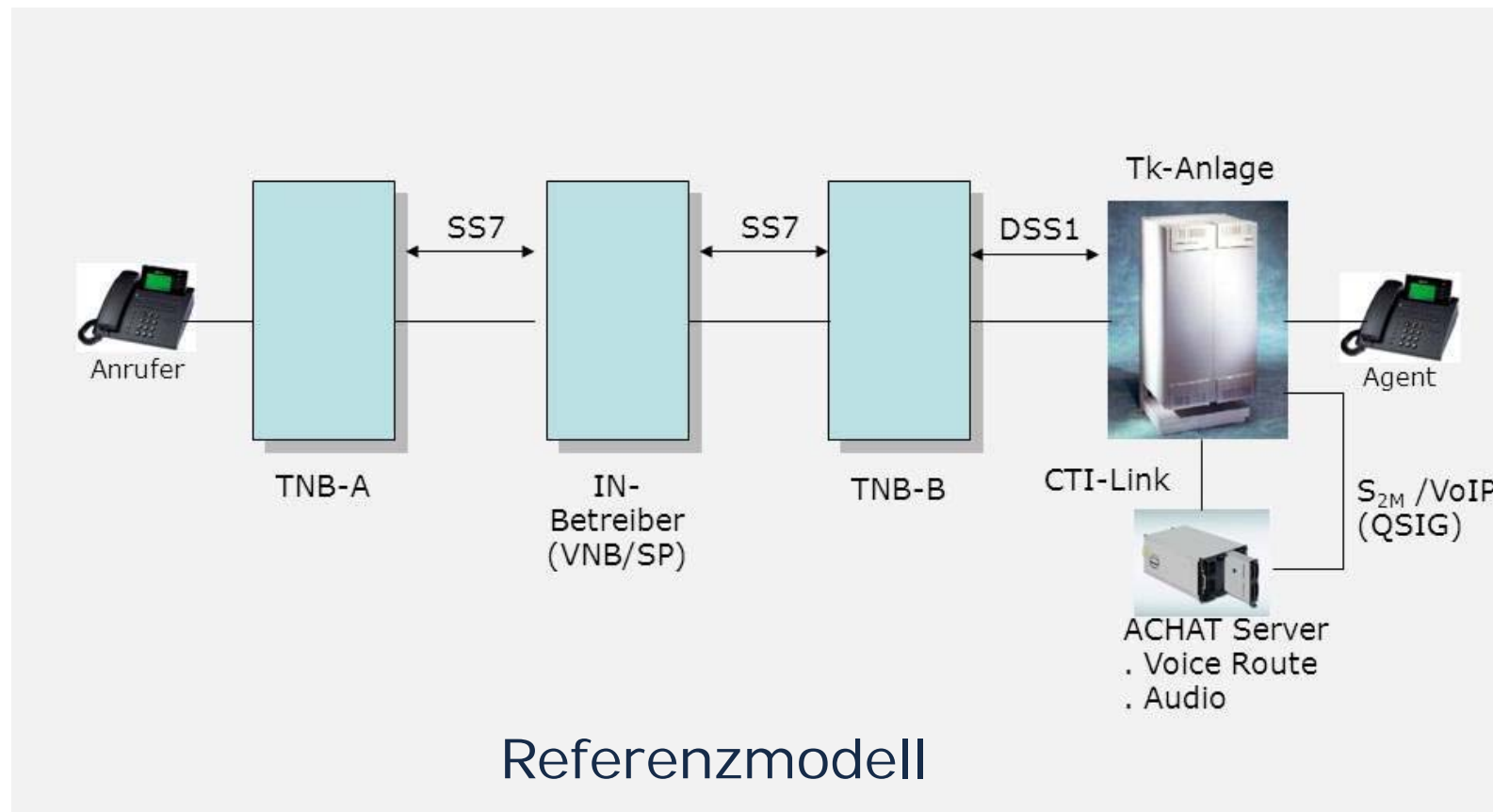
- **30 Sekunden für den Anrufer pauschal kostenlos, danach Festnetz 0,14 € / min, Mobilfunk max. 0,42 € / min**
- **Warteschleifen während der gesamten Verbindung dürfen in Summe 30 Sek. nicht übersteigen, ansonsten müssen diese kostenfrei sein**

Für beide Gassen ist eine Warteschleife von bis zu 120 Sek. durch verzögertes Connect vor Verbindung möglich



- **Erstes Tag 1 Verfahren: Beantragung der Pendants für bestehende 0180er Nummern für 0180-6 und 0180-7**
- **Zweites Tag 1 Verfahren: Jeder kann 0180-6- und 0180-7-Nummern beantragen, alle gestellten Anträge gelten als zeitgleich eingegangen**
- **Ab dem 24.1.2013: Der Eingangs-Reihenfolge nach**

Kostenfreies Warten durch Verzögerte Rufannahme



Kundenidentifikation und -segmentierung

- z.B. nach A-, B-, C-Kunden
- A-Kunden zum persönlichen Berater
- B-Kunden ins Callcenter Team
- C-Kunden auf die IVR / Selfservice
 - Rückrufanforderung
 - Verweis auf offline Medien

Agenten-Kapazität freischaufeln, die woanders Wartezeiten minimiert

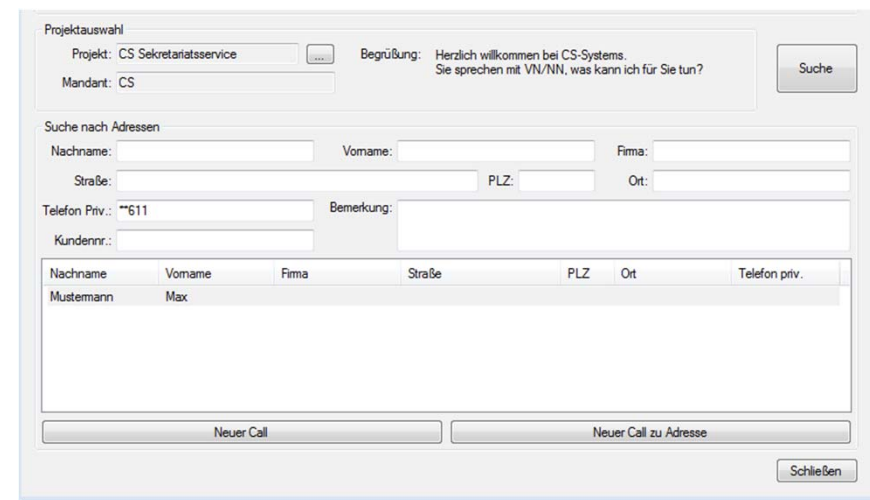
Voice Self Service

- **Anliegen für den „live Agent“ vorqualifizieren**
- **Transaktionen automatisiert abwickeln**
 - einfach strukturierte Bestellungen
 - Informationsabruf
 - Adressänderungen
 - Störmeldungen
 - Zählerstands-Erfassung

Agenten-Kapazität freischaufeln, die woanders
Wartezeiten minimiert

Rückrufmanagement

- Der Anrufer wird statt Weitervermittlung zurückgerufen
- Anschließend sind weitere Warteschleifen zulässig
- Kosten beim Servicecenter



Projektauswahl
Projekt: CS Sekretariatservice Begrüßung: Herzlich willkommen bei CS-Systems.
Sie sprechen mit VN/NN, was kann ich für Sie tun?
Mandant: CS

Suche nach Adressen
Nachname: Vorname: Firma:
Straße: PLZ: Ort:
Telefon Priv.: **611 Bemerkung:
Kundennr.:

| Nachname | Vorname | Firma | Straße | PLZ | Ort | Telefon priv. |
|------------|---------|-------|--------|-----|-----|---------------|
| Mustermann | Max | | | | | |

Inbound nachgelagerte Warteschleife vermeiden

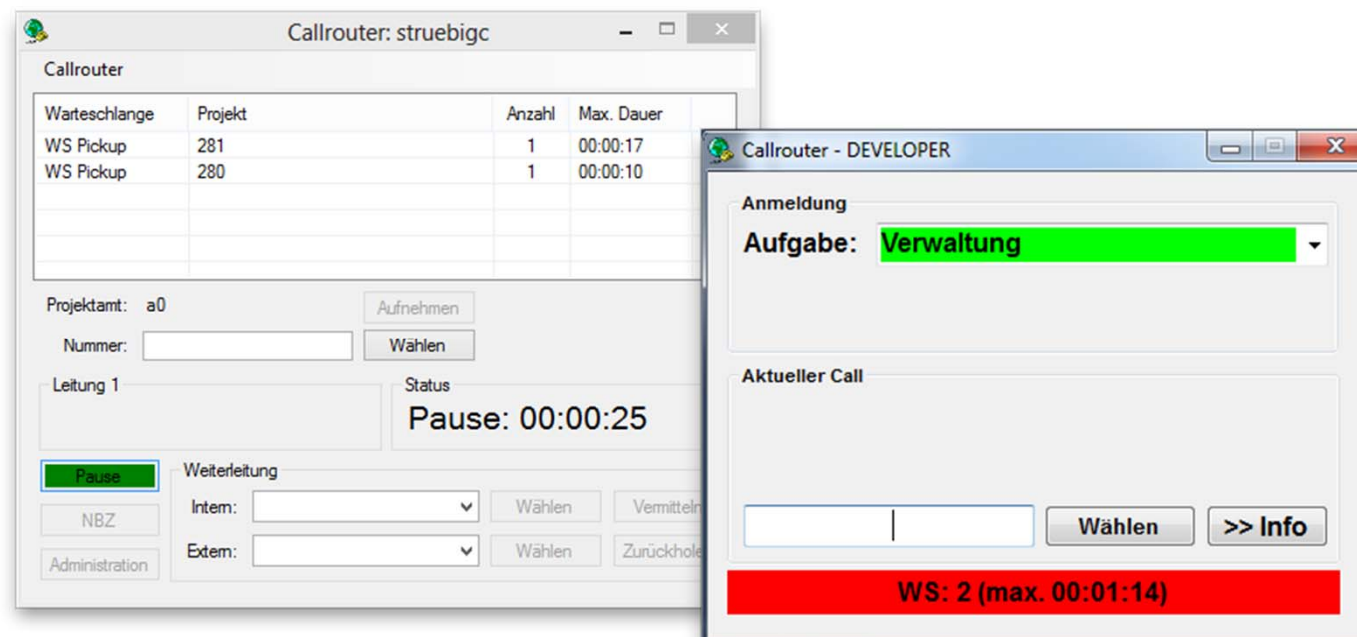
Proaktive Outbound-Kampagnen

- **Bei flächendeckenden Störungen im B2C Geschäft oder bei der öffentlichen Hand**
 - Lieferverzögerungen (wetterbedingt, Katastrophenbedingt, ...)
 - Umweltkatastrophen (Evakuierungen), Pandemien (Risikogruppen)
- **Bei Reaktionen auf eigene Aktionen**
 - Beitragsanpassungen
 - Rückrufe von Produkten

Voraussehbare Inbound Anrufwellen vermeiden

Pickup aus der Warteschlange

- Signalisierung der Warteschlange
- Wartende Anrufer werden von den Agenten aktiv aus der Warteschlange geholt
- Sinnvoll bei kleinen Arbeitsgruppen



„Hinzuziehen“ von Spezialisten

- Die Agenten arbeiten in Konferenzräumen
- Statt weiterzuvermitteln, zieht der 1. Agent während des Gesprächs einen verfügbaren Spezialisten in den Konferenzraum, ohne die Verbindung ins Halten zu legen



| Name | | Nummer | ACHAT-Zustand | Telefon-Zustand |
|-------|------|--------|---------------|-----------------|
| 2317 | Ja | 2317 | ACD | frei |
| 2318 | Nein | 2318 | Abgemeldet | frei |
| 2319 | Ja | 2319 | ACD | frei |
| 2320 | Nein | 2320 | Abgemeldet | frei |
| 2321 | Nein | 2321 | Abgemeldet | frei |
| 2322 | Ja | 2322 | ACD | frei |
| 2323 | Nein | 2323 | Abgemeldet | frei |
| 2324 | Nein | 2324 | Abgemeldet | frei |
| 2325 | Nein | 2325 | Abgemeldet | frei |
| 2326 | Ja | 2326 | ACD | frei |
| 2327 | Ja | 2327 | ACD | frei |
| 2328 | Ja | 2328 | ACD | frei |
| 2329 | Ja | 2329 | ACD | frei |
| 2330 | Ja | 2330 | ACD | frei |
| 2332 | Ja | 2332 | ACD | frei |
| 2333 | Ja | 2333 | ACD | frei |
| 2334 | Ja | 2334 | ACD | frei |
| Mayer | Ja | 2331 | ACD | frei |

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

Web www.authensis.de