

# Anrufer-Erkennung für Servicenummern

Mit CallGuard, Anruferlisten und dem Contact Net Detector für Servicenummern im Intelligenten Netz von der Deutschen Telekom können Sie Anrufer bereits auf Netzebene identifizieren. So schonen Sie Ihre Personalressourcen, sparen Zeit und Kosten.



## Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Management Summary .....	3
2. Überblick.....	5
3. CallGuard.....	6
3.1 Produktbeschreibung .....	6
3.2 Weitere Details.....	6
4. Anruferlisten .....	10
4.1 Produktbeschreibung .....	10
4.2 Weitere Details.....	10
4.2.1 Anruferlisten mit PIN.....	11
4.2.2 Administration und Steuerung.....	13
4.3 Kundenbeispiel .....	15
5. Contact Net Detector .....	17
5.1 Produktbeschreibung .....	17
5.2 Weitere Details.....	17
5.2.1 Callflow .....	18
5.2.2 Joker-Funktion .....	19
5.2.3 Datenschutzrechtliche Aspekte.....	19
5.2.4 Übertragung von Zusatzinformationen .....	19
5.3 Kundenbeispiel .....	20
6. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf .....	22
7. Glossar .....	23

## 1. Management Summary

Servicenummern zählen zu den wichtigsten Instrumenten fortschrittlicher Kundenkommunikation und sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Schlechte Erreichbarkeit oder ein Ausfall Ihres Service bedeutet nicht nur Einnahmeverluste, sondern beeinträchtigt auch die Kundenbetreuung und -bindung nachhaltig. Daher müssen Sie sich auf Technologien und Netzkomponenten mit höchster Verfügbarkeit verlassen können. Setzen Sie deshalb auf die Deutsche Telekom und nutzen Sie das Know-how, die Erfahrung und die leistungsfähige Netzinfrastruktur eines großen Telekommunikationsunternehmens für Ihren geschäftlichen Erfolg.

Im Intelligenten Netz (IN) der Deutschen Telekom stehen Ihnen umfangreiche Möglichkeiten für eine zuverlässige Erkennung von Anrufern zur Verfügung. Mit den Leistungsmerkmalen CallGuard, Anruferlisten und Contact Net Detector, einer Kundendatenbank im Intelligenten Netz, können Sie eingehende Anrufe auf Ihren Servicenummern bereits auf Netzebene identifizieren.

CallGuard bietet Ihnen einen wirksamen, einfach zu implementierenden Schutz vor so genannten Junk Calls. CallGuard ist eine Filterfunktion, die auf der automatischen Rufnummernerkennung im IN beruht und wesentlich zu einer höheren Effizienz und Kosteneinsparungen beiträgt. Anruferlisten sind eine hervorragende Lösung, wenn Sie Ihre Kunden im Vorfeld segmentieren und besonders gute Kunden bevorzugt betreuen wollen. Obwohl alle Kunden dieselbe Servicenummer wählen, können Sie mit Anruferlisten verschiedene Kundengruppen einrichten und jeder Gruppe eine bestimmte Zielnummer zuordnen. Durch PINs (Persönliche Identifikationsnummern) lässt sich die Selektierung über Anruferlisten nochmals erweitern bzw. verfeinern. Der Contact Net Detector ist eine Kundendatenbank im Intelligenten Netz von der Telekom, die je nach Anwendung bis zu 30 Millionen Datensätze enthalten kann und eine Erweiterung der Anruferlisten bildet. Damit werden Ihre Kunden anhand der Rufnummer – unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen identifiziert und mit dem bestgeeigneten Agenten verbunden. Durch die Übertragung von Zusatzinformationen, etwa in Kombination mit einem CTI-System (Computer Telephony Integration), eröffnet Ihnen der Contact Net Detector die Möglichkeit einer optimalen 1:1-Behandlung von Kunden.

Die Vorteile der Anrufer-Erkennung auf einen Blick:

- Anruferidentifizierung auf Netzebene, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen auch bei unterdrückter Rufnummernübermittlung
- Effizienzsteigerung
- Kosteneinsparungen
- optimale Auslastung Ihrer Personalkapazitäten
- individuelle Kundenbetreuung, hohe Kundenzufriedenheit
- Schutz- und Filterfunktionen
- aussagekräftige Statistiken für Analysen und Optimierungsmaßnahmen
- optionale Übergabe von Anruferinformationen an CTI vor Ort (nur Contact Net Detector)
- keine Investitionen in kostspielige Hard- oder Software
- Das Intelligente Netz und die Verkehrsbeziehungen von der Telekom gewährleisten höchste Verfügbarkeit
- kompetente Unterstützung von der Beratung über die Einrichtung bis zum 24/7-Betrieb Ihrer Servicenummer.

## 2. Überblick

Servicenummern wie freecall 0800 oder 0180call bieten viele Funktionen, die bei „normalen“ Rufnummern im Festnetz nicht möglich sind. Zu diesen Funktionen, die auf dem Intelligenten Netz (IN) von der Deutschen Telekom basieren, gehört auch die Anrufer-Erkennung – die Identifizierung von Anrufern anhand ihrer Rufnummer, selbst dann, wenn der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt.

Diese automatische Rufnummernerkennung bildet eine perfekte Grundlage für Selektierungs- und Verknüpfungsmechanismen und eröffnet Ihnen vielfältige Möglichkeiten, um Servicenummern als leistungsfähige Instrumente zur Kundengewinnung und -bindung einzusetzen. Grundlage des IN ist die Verknüpfung des bestehenden Telefonnetzes mit einem Netz von Rechnern und Datenbanken. Durch die direkte Kopplung mit den Computersystemen und deren Software-Programmen steht den Vermittlungsstellen des Telefonnetzes die Intelligenz zur Verfügung, die für eine flexible Anrufsteuerung erforderlich ist. Bei einem Anruf im Intelligenten Netz arbeiten die Vermittlungssysteme des Telefonnetzes und die Computersysteme Hand in Hand. Für die vom Anrufer gewählte Servicenummer wird zunächst eine Zielrufnummer ermittelt.

Dazu stellt die Vermittlungsstelle, die den Anruf weiterleiten soll, eine Anfrage an eine Datenbank. Sie liefert die zugehörige Zielrufnummer und eventuelle Nebenbedingungen, so etwa die Umlenkung auf ein Ersatzziel bzw. eine Ansage, wenn die Rufnummer besetzt ist. Die Zielrufnummer wird dann an die ursprüngliche Vermittlungsstelle gemeldet, sodass der Vermittlungsweg durch das Telefonnetz zum Ziel geschaltet werden kann. Das Zusammenspiel der in den Datenbanken hinterlegten Nebenbedingungen mit festen oder dynamisch ermittelten Zielrufnummern wird als Verkehrsführungsprogramm bezeichnet. Das Verkehrsführungsprogramm ist der Routing-Fahrplan im IN, der bei der Einrichtung Ihrer Servicenummer definiert wird.

### 3. CallGuard

#### 3.1 Produktbeschreibung

Eine kostenlose 0800-Service-Hotline ist als Marketinginstrument ideal, denn kundenfreundlicher kann ein Unternehmen nicht sein. Doch nicht nur Kunden finden das attraktiv: Auch Spaßanrufer fühlen sich zum Anrufen animiert. Junk Calls ist der Insider-Begriff für diese unerwünschten Anrufe, die die eigentliche Arbeit eines Call Center erheblich beeinträchtigen und zusätzliche Gesprächskosten verursachen. Mit CallGuard steht Ihnen ein wirksamer, kostengünstiger Filter gegen Junk Calls zur Verfügung. CallGuard ist in Verbindung mit dem Premium-Paket für freecall 0800 und 0180call Servicenummern erhältlich. Der CallGuard funktioniert auch dann, wenn Anrufer ihre Rufnummernanzeige unterdrücken oder von analogen Anschlüssen aus telefonieren – so haben auch Spaßanrufer aus Telefonzellen keine Chance mehr.

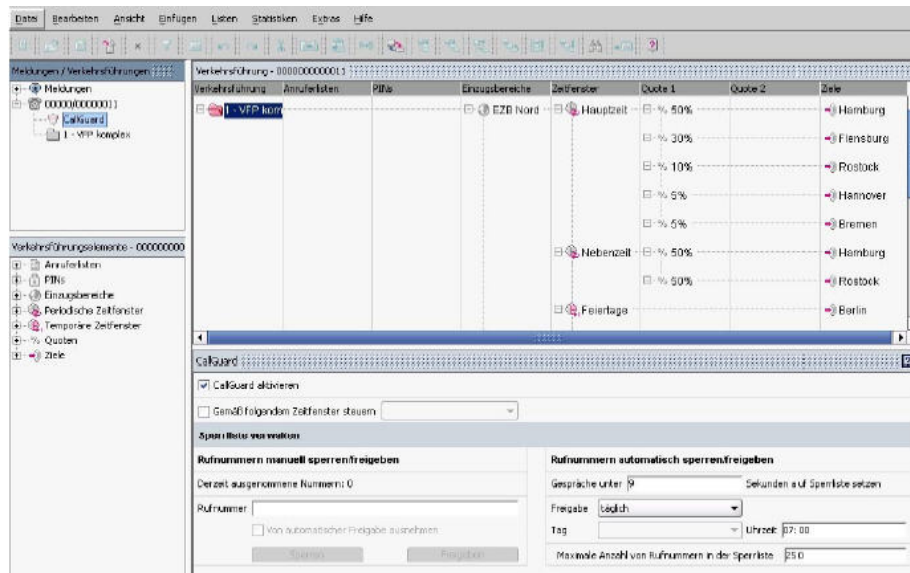
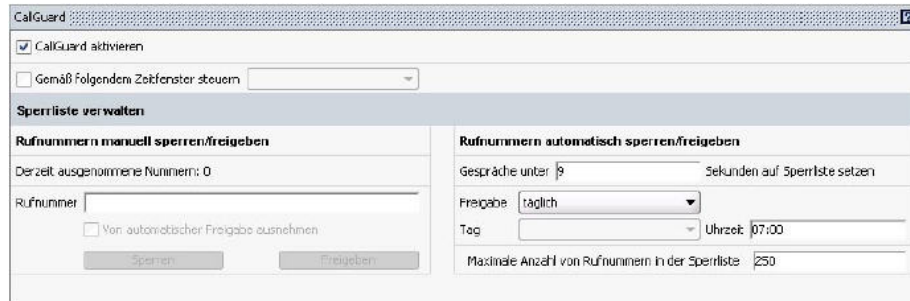
#### 3.2 Weitere Details

Das Funktionsprinzip von CallGuard ist ebenso einfach wie effizient. Der Schutzmechanismus wird aktiviert, sobald Ihr Mitarbeiter bzw. der Call-Center-Agent das Telefongespräch innerhalb einer festgelegten Zeitspanne beendet (Inhalte und/oder Gesprächsverlauf haben gezeigt, dass es sich um einen Junk Call handelt). Die Rufnummer des Junk Caller wird daraufhin automatisch in die CallGuard-Sperlliste (Blacklist) aufgenommen und bei erneutem Anruf auf die kostenfreie Ansage „Diese Rufnummer ist von ihrem Anschluss nicht erreichbar“ umgeleitet. In der automatisch generierten Blacklist werden alle Rufnummern gespeichert, die Ihre freecall 0800 oder 0180call Servicenummer nicht mehr erreichen können.

Aus Datenschutzgründen kann die Telekom Ihre Blacklist nicht einsehen. Der Inhalt der Blacklist kann manuell oder periodisch gelöscht und gesperrte Rufnummern können auf Wunsch wieder freigeschaltet werden. Auch eine manuelle Aufnahme von Anruferidentifikationen in den CallGuard ist möglich. Für diese Einträge kann zusätzlich noch ein Flag gesetzt werden, das angibt, ob dieser Eintrag beim zyklischen Löschen entfernt wird oder nicht. Für alle Einträge in CallGuard, die durch das Auflegen des Angerufenen innerhalb einer vorgegebenen Zeit erfolgen, wird das Flag per Default-Einstellung auf „zyklisch löschen“ gesetzt. Um das ungewollte Sperren von Anrufen für größere Rufnummernbereiche auszuschließen, werden nur Anruferidentifikationen mit mindestens acht Stellen in CallGuard aufgenommen.

Weitere wichtige Merkmale von CallGuard sind:

- Frei wählbare Zeitspanne von einer bis 600 Sekunden – innerhalb der eingestellten Zeit muss der Agent das Gespräch beenden, damit es als Junk Call bewertet wird (Zeit in der Warteschlange zählt mit)
- zyklische Löschung aller Blacklist-Einträge – täglich, wöchentlich oder monatlich einstellbar
- Festlegung von beliebigen Zeitfenstern, in denen der Schutz aktiv sein soll
- Aufnahme bestimmter Rufnummern in die Blacklist
- Auswertungsmöglichkeiten – die Statistik Strukturanalyse zeigt die Summe der CallGuard-Fälle im Auswertungszeitraum
- Verwaltung/Steuerung über Customer Control PC, Internet Manager plus oder den Operator-Dienst von der Deutschen Telekom
- zwei Varianten – CallGuard 500 für maximal 500 Blacklist-Einträge und CallGuard 5.000 für maximal 5.000 Blacklist-Einträge. Hierbei ist die tatsächliche Größeneinstellung variabel. Bei CallGuard 500 müssen mindestens 50 und bei CallGuard 5.000 mindestens 501 Einträge zugelassen werden. Die Anzahl der zugelassenen Einträge kann bis zur jeweiligen Obergrenze in Einerschritten erweitert werden. Bei Überschreitung der jeweils vom Kunden festgelegten Anzahl der Einträge wird der erste Eintrag wieder überschrieben (First-in-First-out-Prinzip).



Screenshots: Über Ihren Customer Control PC können Sie Call Guard selbst steuern und verwalten.

..T..Com Internet-Manager für Servicenummern

Home / Logout / Abmelden / Kontakt / Hilfe

Screensaver: 0000-1532153

Alternative Route  
 Einwahlsysteme  
 Wertsysteme  
 Sonderpläne  
 Quoten  
 Ziele  
**CallGuard**  
 Statistiken

CallGuard

Größe und Formateigenschaften

CallGuard konfigurieren

CallGuard aktivieren

Wechselplan aktivieren

Vorwählen für reiner Kopier:

	Mi	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
von	10:00	10:00	11:30	10:00	10:00	10:00	11:30
bis	12:00	12:00	12:30	16:00	12:00	12:00	12:30
von	12:01	13:00	13:30	...	13:00	...	...
bis	24:00	18:00	18:30	...	18:00	...	...

Sperre konfigurieren

Rufnummern manuell sperren oder freigeben  
 Zuerst ausgewählte Nummer: 1  
  
 Von automatischer Freigabe ausnehmen

Rufnummern automatisch sperren oder freigeben  
 Gesprächsunter:  Sekunden auf Sperre setzen  
 Freigabe:  Tag  Uhrzeit  
 Maximale Anzahl von Rufnummern in der Sperre:

© Deutsche Telekom 2004    Impressum    Datenschutz    Allgemeine Geschäftsbedingungen

Screenshot: Der CallGuard kann auch über den Internet Manager plus verwaltet und gesteuert werden.

## 4. Anruferlisten

### 4.1 Produktbeschreibung

Ein wirklich guter Kundenservice muss individuell sein – schließlich sind auch die Kunden sehr verschieden. Obwohl alle Kunden dieselbe Servicenummer wählen, können Sie mit Anruferlisten verschiedene Kundengruppen einrichten und jeder Gruppe eine bestimmte Zielnummer zuordnen. Alle Anrufer von Liste 1 werden z.B. mit einem Call Center, die von Liste 2 mit der Unternehmenszentrale und die von Liste 3 mit dem Vorzimmer der Geschäftsleitung verbunden. So segmentieren Sie Kunden und Interessenten bereits auf Netzebene nach Ihren Bedürfnissen, ohne in Hard- oder Software zu investieren. Anruferlisten ermöglichen Ihnen eine einfache Implementierung eines Value-based Routing, um eine bevorzugte Betreuung von besonders umsatzstarken Kunden sicherzustellen bzw. den Umfang Ihres telefonischen Service nach Kundenwertigkeit zu staffeln.

### 4.2 Weitere Details

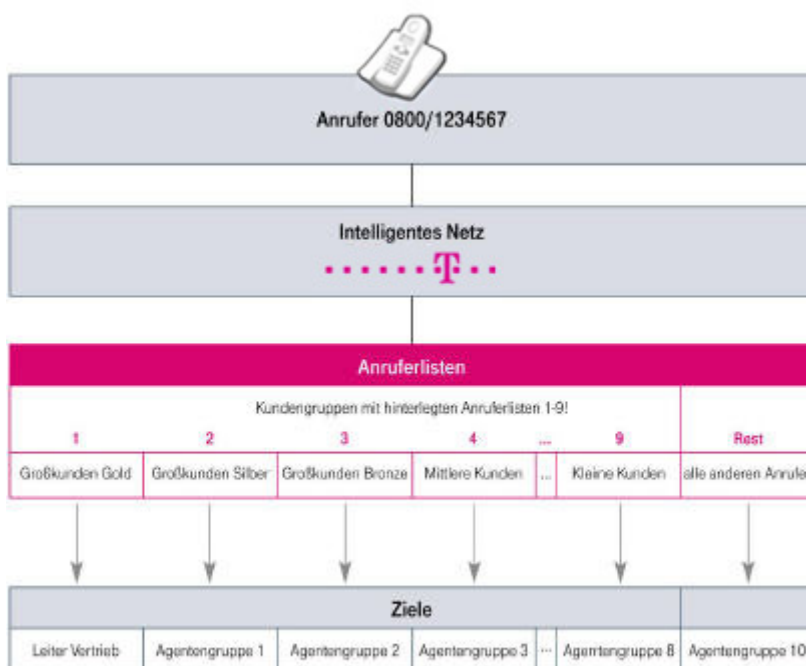
Sie können bis zu neun Listen mit Telefonnummern von Kunden zusammenstellen, wobei jede Liste mehrere Tausend Rufnummern umfassen kann (Listengrößen 100, 1.000, 10.000 und 100.000 Einträge). Die kleinste Listengröße für 100 Einträge ist bereits im monatlichen Grundpreis des Premium-Pakets für Servicenummern enthalten.

Zusätzlich steht Ihnen mit der Liste „Rest“ eine zehnte Liste für alle Kunden zur Verfügung, die nicht in einer der neun Anruferlisten eingetragen sind.

Für jede Liste ist im Intelligenten Netz von der Telekom ein zuvor definiertes Routing hinterlegt. Sobald ein Kunde anruft, dessen Rufnummer in einer der Anruferlisten eingetragen ist, wird er der entsprechenden Liste automatisch zugeordnet und gemäß der für diese Liste erstellten Verkehrsführung geroutet (Verkehrsführungsprogramm, VFP). Die Rufnummer wird im Intelligenten Netz auch dann erkannt, wenn der Kunde an seinem Telefon die Funktion zur Unterdrückung der Rufnummernübermittlung aktiviert hat.

Im Verkehrsführungsprogramm werden Anruferlisten als erstes Element bzw. oberste Ebene einer Selektionshierarchie verwendet. Als nachgeordnete Elemente können Kriterien wie Einzugsbereiche, Zeitfenster, Quoten oder Ziele definiert werden. Ein Anruf, der anhand einer Anruferliste identifiziert wurde, durchläuft den jeweiligen Zweig des VFPs mit allen eingerichteten Routing-Kriterien.

Sie können für einen Kunden auch mehrere Einträge vornehmen, z. B. dessen Büro- und Handynummer, und auf diese Weise sicherstellen, dass er in beiden Fällen der entsprechenden Anruferliste zugeordnet wird. Allerdings darf ein und dieselbe Rufnummer nur in jeweils einer Anruferliste stehen (ein Kunde kann nicht in mehreren Anruferlisten der Servicenummer eingetragen werden).



#### 4.2.1 Anruferlisten mit PIN

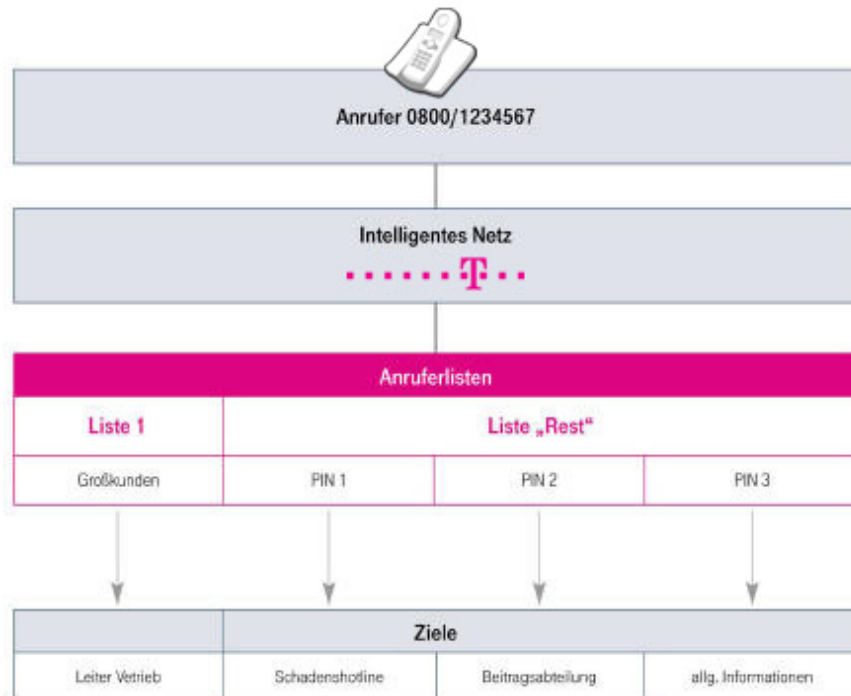
Durch ein- bis zehnstellige PINs (Persönliche Identifikationsnummern) kann die Selektion über Anruferlisten nochmals erweitert und individueller gestaltet werden. Ihr Kunde identifiziert sich beim Anruf der Servicenummer über seine PIN und kann so bevorzugt behandelt werden bzw. von speziellen Leistungen profitieren. Anhand seiner PIN wird er auch dann erkannt und weitergeleitet, wenn er von einer anderen, nicht in der Anruferliste registrierten Rufnummer telefoniert. Jeder der neun Anruferlisten kann eine PIN zugeordnet werden, während für die Liste „Rest“ bis zu zehn PINs vergeben werden können (hinter jeder PIN der Liste „Rest“ kann ein weiterer VFP-Zweig stehen).

Mögliche Funktionen von PINs sind:

- zusätzliche Sicherheit bei der Kundenidentifizierung über eine „Und“-Verknüpfung mit der Anruferliste
- eindeutige Identifizierung bei nicht registrierter Rufnummer (Kunde telefoniert von einer anderen, nicht in der Anruferliste enthaltenen Rufnummer) über eine „Oder“-Verknüpfung mit der Anruferliste
- Die Anruferliste „Rest“ in Kombination mit PINs (max. zehn) ist eine elegante Möglichkeit zur Vorqualifizierung von Anrufern. Die Anrufer sind in keiner der neun Anruferlisten erfasst. Die Selektierung erfolgt durch anwendungsbezogene PINs, jede PIN führt zu einem bestimmten VFP-Zweig. Diese Art der Vorqualifizierung ist beispielsweise für Kunden interessant, die eine Sprachdialoglösung ablehnen.

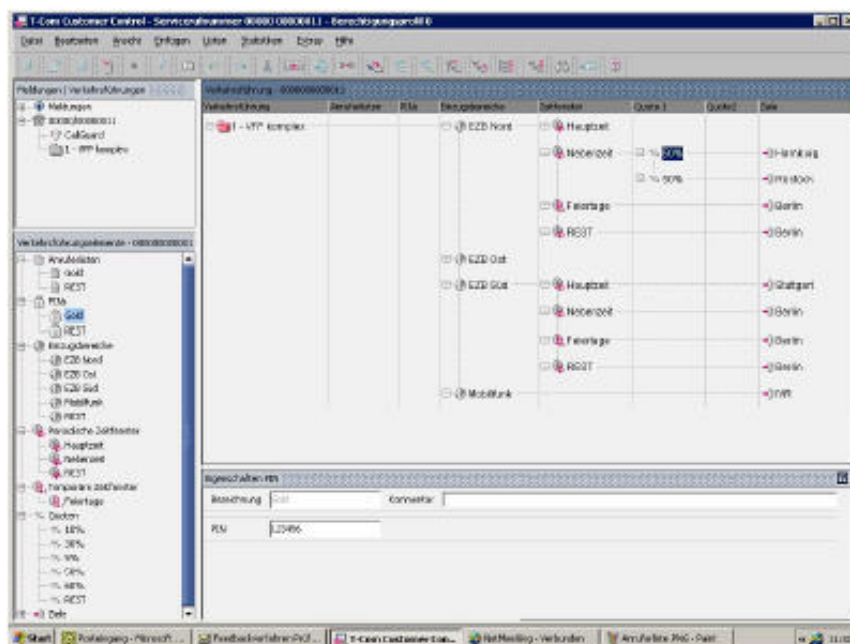
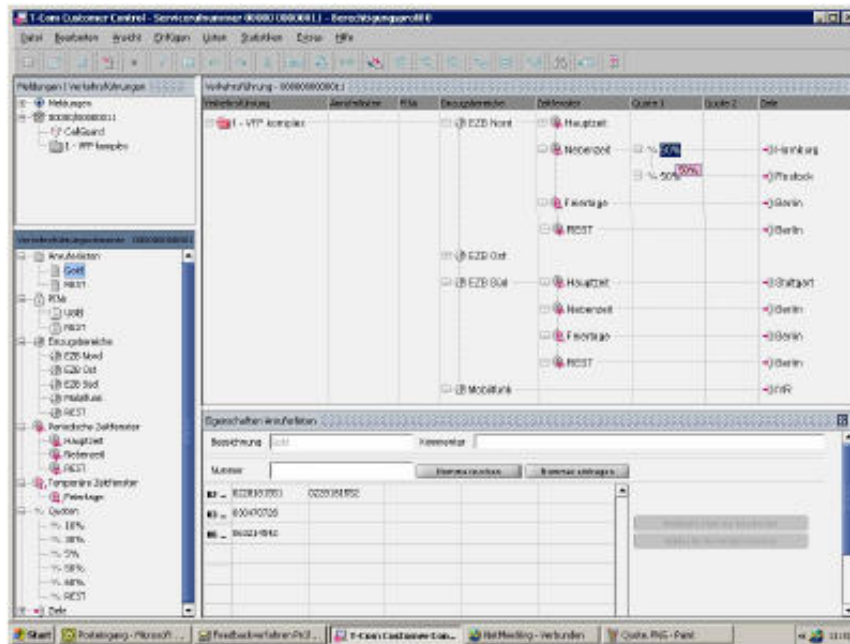
Beispiel:

Eine Versicherung vergibt für Schadensmeldungen PIN 1, für Fragen zu Beiträgen PIN 2, für allgemeine Informationen PIN 3 und so weiter. Den Versicherungskunden werden diese PINs sowie die zugehörigen Unternehmensbereiche/ Services mitgeteilt, sodass sie im Schadensfall PIN 1 eingeben und direkt zur Schadenshotline durchgestellt werden. Die Großkunden „Gold“ werden in diesem Beispiel von der Vorqualifizierung ausgenommen und über die Anruferliste 1 immer direkt zum Leiter Vertrieb durchgestellt.



#### 4.2.2 Administration und Steuerung

Zur Ersteinrichtung von Anruferlisten senden Sie die entsprechenden Rufnummern in Form einer Excel-Datei per E-Mail an den Operator-Dienst von der Telekom. Über Ihren Customer Control PC haben Sie anschließend die Möglichkeit, Rufnummern hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen.



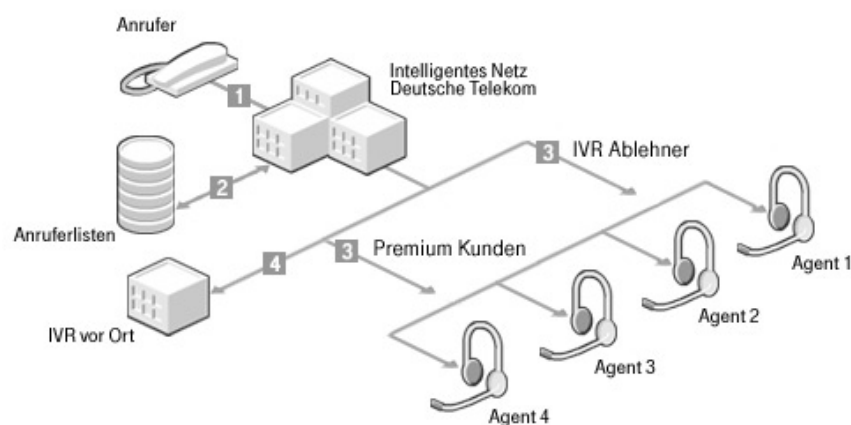
Screenshots: Mit Customer Control steht Ihnen eine komfortable Oberfläche für die Verwaltung von Anruferlisten und PINs zur Verfügung.

### 4.3 Kundenbeispiel

Unter 0180call arbeitet die Postbank schon länger mit ihrem hauseigenen Sprachdialogsystem (Interactive Voice Response, IVR). Das Problem: Manche Kunden lehnen diese Art der Kommunikation ab oder können mit ihr nicht umgehen. Aufgrund der mangelnden Akzeptanz dieser Dialogform kam es zu massiven Beschwerden. Schnell stellte man fest, dass vor allem ältere Menschen und vermögende Kunden großen Wert auf eine persönliche Betreuung legen.

Die Lösung: verschiedene Anruferlisten zur netzbasierten Erkennung der Anrufer über das Intelligente Netz von der Deutschen Telekom. Um die persönliche Betreuung der genannten Kundengruppen sicherzustellen, gab die Postbank Listen mit den zugehörigen Rufnummern an die Telekom. Derzeit sind rund 2.500 Postbank-Kunden, die eine individuelle Betreuung erhalten sollen, in diesen Anruferlisten erfasst. Jeder Anruf aus diesen Kundengruppen wird anhand seiner hinterlegten Rufnummer auch bei unterdrückter Rufnummernübermittlung selektiert und sofort mit einem freien Agenten im Call Center verbunden. So ist zum Beispiel gewährleistet, dass besonders gute Kunden bevorzugt betreut werden. Durch die monatliche Aktualisierung der Anruferlisten sind Kundensegmentierung und Rufweiterleitung immer auf dem neuesten Stand.

#### Callflow Anruferlisten



#### Schritt 1:

Der Postbank-Kunde wählt die Servicenummer.

#### Schritt 2:

Der Anruf läuft über das Intelligente Netz von der Deutschen Telekom, der Kunde wird anhand seiner Rufnummer – die in den Anruferlisten hinterlegt ist – identifiziert und selektiert.

Schritt 3:

Kunden, die den IVR-Dialog ablehnen, und Premium-Kunden werden direkt zu einem freien Agenten in das Call Center der Postbank geroutet.

Schritt 4:

Alle anderen Anrufer werden auf die IVR vor Ort geleitet.

## 5. Contact Net Detector

### 5.1 Produktbeschreibung

Der Contact Net Detector ist eine Kundendatenbank im Intelligenten Netz von der Telekom. Damit werden Kunden anhand ihrer Rufnummer – unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen – identifiziert und mit dem bestgeeigneten Gesprächspartner verbunden. Als Erweiterung der Anruferlisten bietet Ihnen der Contact Net Detector die Chance einer exzellenten 1:1-Behandlung des Kunden oder einer Klassifizierung in Gruppen. In gleicher Weise wie die Anruferlisten ermöglicht auch der Contact Net Detector eine einfache Implementierung eines Value-based Routing, um eine bevorzugte Betreuung von besonders umsatzstarken Kunden sicherzustellen bzw. den Umfang Ihres telefonischen Service nach Kundenwertigkeit zu staffeln.

### 5.2 Weitere Details

Durch den Einsatz des Contact Net Detector kann Ihr Kunde automatisch mit dem Agenten verbunden werden, der seine Bedürfnisse am besten erfüllt. In Kombination mit einem CTI-System (Computer Telephony Integration) sorgt der Contact Net Detector für eine optimale Vorbereitung des Agenten: Bereits beim Klingeln sieht dieser auf seinem Bildschirm eine Reihe relevanter Kundeninformationen und kann den Anrufer zum Beispiel mit seinem Namen begrüßen.

Mit Hilfe dieser Vorabinformationen kann die Gesprächsdauer deutlich verkürzt und die Servicequalität spürbar verbessert werden.

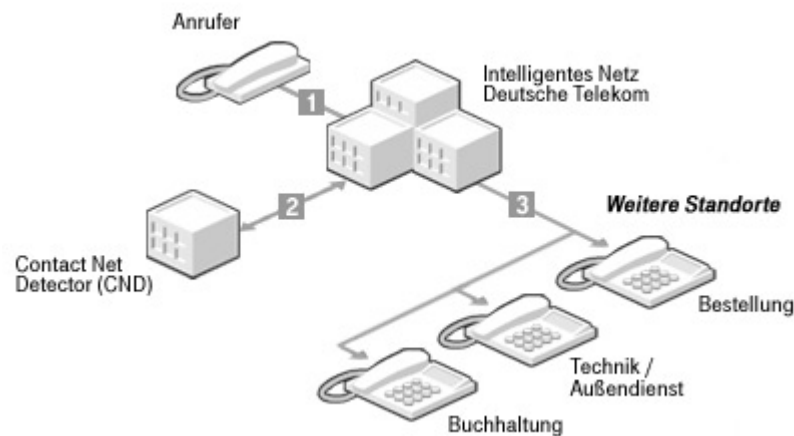
Daher bietet Ihnen der Contact Net Detector eine hervorragende Basis, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden nachhaltig zu steigern.

Als Kundendatenbank kann der Contact Net Detector je nach Anwendung bis zu 30 Millionen Datensätze enthalten. Die gespeicherten Informationen bestehen unter anderem aus der Rufnummer des Anrufers und der Zielrufnummer. Hierdurch kann der Anruf jedes Kunden, dessen Rufnummer in der Datenbank erfasst ist, individuell geroutet werden – auch standortübergreifend, da der Contact Net Detector auf Netzebene arbeitet. Natürlich kann ein Kunde auch mit mehreren Rufnummern erfasst werden, z. B. Büro, privat, Handy.

Je nach Kundenanforderung und Organisationsumgebung können beliebig viele unterschiedliche Servicenummern zu ein und demselben Contact Net Detector geleitet werden. Hierbei kann entweder eine Gleichbehandlung oder eine gezielte Unterscheidung der einzelnen Servicenummern-Eingangstore zum Unternehmen

konfiguriert werden. Das heißt, wenn der gleiche Kunde zwei verschiedene Servicenummern anruft, wird er zu verschiedenen Ansprechpartnern geroutet (z. B. Servicenummer Bestellung und Servicenummer Technik, aber immer Topkunden-Agentengruppen). Außerdem können Sie beim Einsatz des Contact Net Detector Ersatzziele für „Besetzt“ und „Nicht erreichbar“ definieren. Und zwar – im Unterschied zu anderen Routing-Lösungen – nicht nur drei, sondern bis zu neun Ersatzziele für jeden VFP-Zweig.

### 5.2.1 Callflow



Schritt 1:

Der Anrufer wählt Ihre Servicenummer.

Schritt 2:

Der Contact Net Detector im Intelligenen Netz wird aktiviert. Die Kundenidentifikation erfolgt, indem eingehende Rufnummern mit hinterlegten Datensätzen verglichen werden. Der Contact Net Detector liefert die Zielrufnummer und leitet optional Informationen weiter.

Schritt 3:

Das Intelligente Netz routet den Anruf nach Vorgabe des Contact Net Detector. Ihr Kunde ist schnellstmöglich beim richtigen Agenten. Ein Screen Pop mit allen Anruferdaten ist in Kombination mit einem CTI-System vor Ort möglich.

### 5.2.2 Joker-Funktion

Mit Hilfe des Contact Net Detector können auch lediglich Teile der Rufnummer identifiziert werden. Das heißt, dass die ersten Ziffern erkannt und Routing-Regeln auf dieser Basis hinterlegt werden können. Technisch gesehen stellt dies eine schrittweise Erweiterung der Ursprungsbereichserkennung auf die einzelne Teilnehmernummer dar. So können beispielsweise alle Anrufer einer bestimmten Stadt oder einer Firma zu einer dafür bestimmten Agentengruppe geroutet werden. Dazu kann der zur Identifizierung verwendete Rufnummernanteil immer weiter verfeinert werden, zum Beispiel von 0228-\* (Vorwahl Bonn) über 0228-181-\* (Telekom Zentrale) bis 0228-181-55111 (Nebenstelle). Das Zeichen „\*“ ist der Platzhalter für die Joker-Funktion.

### 5.2.3 Datenschutzrechtliche Aspekte

Die Rufnummernerkennung funktioniert technisch auch bei unterdrückter Rufnummernübermittlung, da sie bereits im Intelligenten Netz stattfindet. Daher setzt die Einrichtung des Contact Net Detector eine Erklärung des Kunden voraus, die das Einverständnis der Anrufer zur Rufnummernidentifizierung dokumentiert. Falls diese Einverständniserklärung nicht vorliegt, werden alle Anrufer mit unterdrückter Rufnummernübermittlung zu einem Default-Ziel geroutet. Nur Anrufer mit freigeschalteter Rufnummernübermittlung werden nach den Routing-Regeln der Contact Net Detector Datenbank weitergeleitet. Ein datenbankbezogenes Routing für größere Gruppen (02 28/1 81-\*) ist auch bei unterdrückter Rufnummer erlaubt, selbst dann, wenn das Einverständnis des Anrufers nicht vorliegt.

### 5.2.4 Übertragung von Zusatzinformationen

Zusätzlich zur Rufnummer des Anrufers können auch weitere anruferspezifische, numerische Informationen von ein bis acht Ziffern Länge aus der Contact Net Detector Datenbank gelesen werden, beispielsweise die Kundennummer des Anrufers oder die Klassifizierung der Anrufer in A-, B- oder C-Kunden. Die Zusatzinformationen werden im Durchwahlteil der Zielrufnummer an das Call Center übertragen, wobei darauf zu achten ist, dass die Gesamtsumme der Stellen der Zielrufnummer und der angehängten Zusatzinformation aus netztechnischen Gründen 20 Stellen nicht überschreiten darf.

Mit dieser Information kann bei vorhandener Computer Telephony Integration ein Screen Pop auf dem Bildschirm des Agenten generiert und weitere Informationen aus Ihrer lokalen Datenbank angezeigt werden. Dadurch kann der Anrufer bereits mit

seinem Namen begrüßt werden. Der Service für den Kunden wird so weiter optimiert, die Gesprächsdauer deutlich verkürzt. Außerdem kann diese Funktion von hoher Bedeutung für sicherheitsrelevante Anwendungen sein, etwa für die Zugangsberechtigung bei beliebigen Unternehmen. Nur autorisierte Kunden erhalten Zugang zu bestimmten telefonischen Dienstleistungen, wobei die Autorisierung entweder komplett im Netz über den Contact Net Detector oder anhand der bis zu 8-stelligen Zusatzinformation vor Ort im Call Center geprüft wird.

### 5.3 Kundenbeispiel

Der persönliche Kontakt ist entscheidender Wettbewerbsvorteil. Bei BASF, dem weltweit führenden Chemieunternehmen, hat man diese Erkenntnis in ein innovatives Servicesystem umgesetzt, das jeden Anrufer aus Europa mit freecall Universal und dem Contact Net Detector kostenfrei automatisch mit dem richtigen Gesprächspartner verbindet. Der Contact Net Detector im Intelligenten Netz von der Deutschen Telekom identifiziert die Anrufer der international einheitlichen Servicenummern (freecall Universal, d. h. 00800) von BASF anhand ihrer Rufnummer unter Einhaltung des Datenschutzes. Das Ergebnis ist ein kostenfreier Service ohne Umwege: Auf Basis seiner hinterlegten Daten wird der Anrufer direkt zu einem kompetenten Gesprächspartner geleitet. Ist dessen Anschluss besetzt oder ist er nicht am Platz, kann zu einem individuellen Alternativziel geroutet werden. Die Dateien der Anrufernnummern für die Contact Net Detector Datenbank werden von der BASF aus eigenen CRM-Systemen erzeugt und der Deutschen Telekom übergeben. Datenbank-Updates erfolgen über verschlüsselte E-Mails und werden automatisch eingespielt. Zurzeit sind ca. 90 freecall Universal Rufnummern für BASF aktiviert, die alle auf den gleichen Contact Net Detector zugreifen.

Die bei BASF implementierte Lösung verbindet Effizienz mit individueller Kundenbetreuung. Davon profitiert jedes Unternehmen, das seinen Kunden einen ganz besonderen Service bieten möchte – bei einem optimalen Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Contact Net Detector auf Netzebene verstärkt die Kundenbindung und verschafft seinen Anwendern im harten internationalen Wettbewerb entscheidende Vorteile. Das überzeugende Ergebnis bei BASF: Die Erreichbarkeit der Chemieexperten liegt europaweit bei über 90 Prozent. Die wenigen Anrufe, die nicht sofort durchgestellt werden können, werden intelligent weitergeleitet.

Automatisch zum richtigen Gesprächspartner – bei BASF europaweiter Standard!

- Identifikation des Anrufers anhand seiner Rufnummer
- Direkte Verbindung mit einem kompetenten Gesprächspartner
- Grenzenlose Servicequalität
- Landessprache des Anrufers



## 6. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf

Sprechen Sie mit uns über Ihre individuellen Anforderungen. Wir beraten Sie ausführlich bei allen Fragen zur Anrufer-Erkennung sowie zu allen anderen netzbasierten Diensten einschließlich kompletter Call-Center-Lösungen im Intelligenten Netz von der Telekom. So wird schnell klar, welche Funktionen Sie für ein erfolgreiches Geschäft benötigen und welche nicht. Auf dieser Basis finden wir gemeinsam eine optimale Lösung.

Haben Sie noch Fragen zu Mehrwertlösungen im Intelligenten Netz?

Weitere Informationen erhalten Sie unter freecall 0800 33 00800 oder unter

[www.telekom.de/mehrwertloesungen](http://www.telekom.de/mehrwertloesungen) im Internet.

## 7. Glossar

### Anrufbegrenzung

Die Zahl der Gespräche pro Anschluss wird limitiert und alle überzähligen Anrufe werden an eventuell vorhandene Überlaufziele weitergeleitet.

### Anruferlisten

Anrufer-Erkennung im Netz über die Zuordnung bestimmter Kundenrufnummern in Anruferlisten. Diese werden bei Anruf identifiziert und können individuell behandelt werden.

### Anrufumlenkung

Alle Anrufe, die auf „Besetzt“ laufen oder innerhalb einer bestimmten Zeitspanne nicht angenommen werden können, werden an ein Alternativziel weitergeleitet.

### Anrufverteilung

Ein fester Prozentsatz der eingehenden Gespräche bzw. jedes x-te Gespräch wird an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet.

### Audiotex-Plattform

Die Audiotex-Plattform von der Telekom ist die ideale Lösung zur zuverlässigen Bewältigung von telefonischem Massenverkehr. Von einfachen Anwendungen wie dem Abhören einer Ansage bis hin zur komplexen, interaktiven Kommunikation in Echtzeit ist die Audiotex-Plattform ein bewährtes Instrument. Sie eignet sich bestens für Telefonaktionen im Medienbereich und kann für die Abfrage von bis zu 270.000 Anrufern pro Stunde eingesetzt werden. Technische Basis des interaktiven Konzepts ist die IVR-Systemplattform.

### CallGuard

Ein Filter gegen wiederholte unerwünschte Anrufe, so genannte Junk Calls.

### Computer Telephony Integration (CTI)

Verbindung von Telefonie und Computer im Call Center, die im Fall des Contact Net Detector die mit dem Anruf übermittelte bis zu 8-stellige numerische Information als Schlüssel für den Zugriff auf Ihre Unternehmensdatenbank nutzt. Dadurch wird es möglich, gleichzeitig mit der Übergabe des Anrufs einen Screen Pop mit weitergehenden Kundeninformationen auf dem Bildschirm des Agenten zu generieren.

#### Contact Net Detector

Die Kundendatenbank im Intelligenten Netz von der Deutschen Telekom. Mit ihrer Hilfe werden Anrufer bereits auf Netzebene identifiziert und können – auch standortübergreifend – direkt dem richtigen Ansprechpartner zugeordnet werden.

#### Customer Control

Flexibles Tool zur selbständigen Erstellung und Anpassung der Routing-Strategien im Intelligenten Netz mit dem eigenen PC via Internet.

#### Default-Ziel

Zielrufnummer, die angewählt wird, wenn Anrufer unbekannt sind oder die Übermittlung der Rufnummer unterdrückt und kein Einverständnis zu deren Auswertung gegeben haben.

#### Intelligentes Netz (IN)

Netzarchitekturkonzept, das höchste Performance, Sicherheit und maximale Geschwindigkeit im Netz von der Telekom ermöglicht. Routet alle Anrufe zu Servicenummern und stellt die Basis aller Produkte der Contact Routing Solutions dar.

#### Internet Manager/Internet Manager plus

Weboberfläche zum flexiblen Ändern der Routing-Parameter sowie zum Abrufen von Online-Statistiken für die Servicenummern über jeden PC mit Internetzugang.

#### Lettershop

Druck und Abwicklung von komplexen Mailings und Katalogversand, Verarbeitung von Infopost, Postvertriebsstücken und Pressesendungen (Zeitschriften), Versand von Büchern, CDs und Sammelwerken. Die Aufgaben des Lettershops umfassen: falzen, kuvertieren, freimachen, portooptimieren und postaufliefern.

#### Rufnummernübermittlung

Funktion, die mit dem jeweiligen Anruf auch die Nummer des Anrufers überträgt.

#### Statistiklösungen

Statistiken über Auslastung, Dauer, Verteilung und andere, vordefinierte Parameter. Sie liefern einen präzisen Rückblick auf Nutzung und Erreichbarkeit Ihrer Servicenummern.

#### Verkehrsführungsprogramm

Routing-Fahrplan im Intelligenten Netz, der bei Einrichtung Ihrer Servicenummern definiert wird. Sie können nach regionalen Bereichen, zeitabhängig, mit Quoten und nach Kundengruppen (Anruferlisten) routen. Zudem können Sie ein Primärziel und bis zu drei Ersatzziele für „Besetzt“ oder „Nicht erreichbar“ bestimmen. Ist die Zielrufnummer des Primärziels besetzt oder antwortet nach einer bestimmten Zeit niemand, so wird der Anruf in einer von Ihnen festgelegten Reihenfolge auf eines der Ersatzziele geroutet.

#### Ursprungsabhängiges Routing

Die unter einer Servicenummer eingehenden Anrufe lassen sich nach Herkunftsregion (z. B. Bundesland, Ortsnetz) auf verschiedene Zielanschlüsse verteilen.

#### Ursprungsbereichsbegrenzung

Die Erreichbarkeit einer Servicenummer kann auf eine oder mehrere Regionen beschränkt werden. Nur Kunden, die aus diesen geografischen Bereichen anrufen, werden verbunden – alle anderen hören einen Ansagetext.

#### Zeitabhängiges Routing

Durch die periodische Zielansteuerung lässt sich die Servicenummer auf den Einsatzplan Ihres Call Centers einstellen, indem z. B. Anrufe in den Abendstunden oder an Sonn- und Feiertagen auf ein externes Call Center geleitet werden. Mit der temporären Zielansteuerung können die Anrufe bei besonderen Anlässen wie z. B. Schulungen für eine bestimmte Zeit umgeleitet werden.