

Leistungsbeschreibung Managed Services Automatic Call Distribution.

1 Standardleistungen der Deutschen Telekom Value Added Services Austria

Die Deutsche Telekom Value Added Services Austria GmbH (im Folgenden DTA genannt) ermöglicht im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Nutzung von Automatic Call Distribution (ACD).

1.1 ACD der DTA

Die für freecall- und Shared-Cost-Rufnummern (im Folgenden Service-Rufnummern genannt) des Kunden ankommenden Anrufe werden zunächst zu der ACD der DTA weitergeschaltet. Durch die aktivierte ACD – eine Agentendatenbank – werden die für die Service-Rufnummer des Kunden ankommenden Anrufe durch eine individuelle Routingentscheidung zu den vom Kunden bestimmten Agenten mit den entsprechenden programmierten Zielen – auch mit unterschiedlichen Standorten zeit- und ursprungsabhängig – weitergeschaltet.

Die individuelle Routingentscheidung zu Agenten des Kunden mit deren entsprechenden programmierten Zielen erfolgt in Abhängigkeit von einem Dialog des Agenten mit der ACD der DTA (z. B. Agent meldet sich als verfügbar). Nach der Authentifizierung des Agenten durch die ACD können Anrufe zu der Zielrufnummer des Agenten geroutet werden. Die Agenten bestimmen damit individuell, ob Anrufe zu ihnen weitergeschaltet werden können. Die Agentenanmeldung oder –abmeldung kann unentgeltlich über das Festnetz per Telefon oder gegen gesondertes Entgelt über das Internet mittels Web Browser erfolgen. Die Nutzung der für den Internetzugang erforderlichen Verbindungen sowie die Nutzung des Internet sind nicht Gegenstand dieser Leistung.

Ein ankommender Anruf wird zunächst zu dem Agenten geroutet, der am längsten als „frei“ in der Agentendatenbank eingetragen ist. Sobald ein Agent einen Anruf entgegennimmt, wird er als „besetzt“ eingetragen. Ankommende Anrufe werden dann zum nächsten freien Agenten geroutet.

Beim dritten erfolglosen Routingversuch wird das nächste im Verkehrsführungsprogramm der Service-Rufnummer hinterlegte Ziel angesteuert.

Alle Agenten des Kunden können in Agentengruppen (Skill Groups) eingeteilt werden. Zwischen den verschiedenen Skill Groups kann einmalig über das Festnetz per Telefon oder über das Internet mittels Web Browser ohne eine zweite Verbindung weiterverbunden werden. Ein Weiterverbinden ist nur möglich, wenn in der entsprechenden Skill Group durch die ACD ein freier Agent gefunden wurde.

Der Administrator des Kunden kann im Web Browser neue Agenten mit zugehöriger Zielrufnummer festlegen. Administratoren des Kunden können Nachrichten an Skill Groups versenden, die bei den jeweiligen Agenten als Pop Up-Fenster im Web Browser angezeigt werden.

1.2 Ziele

Ziele sind Rufnummern von Festnetzanschlüssen, Rufnummern durchwahlfähiger Nebenstellen einer Telekommunikationsanlage sowie Rufnummern von Mobilfunkanschlüssen im In- und Ausland.

1.3 Wartefeld im Netz

Falls alle Agenten im Gespräch sind, werden die Anrufer in einem Wartefeld gehalten. Sobald ein Agent frei wird, wird der Anrufer mit der längsten Wartezeit im Wartefeld mit dem freien Agenten verbunden. Dem Anrufer wird im Wartefeld Musik vorgespielt und er erhält eine Wartezeitansage oder Wartepositionsansage. Wartefelder können vom Kunden über die Weboberfläche ein- und ausgeschaltet werden.

1.4 Anruferliste

Nach Aufruf dieser Funktion durch den Anrufer wird dieser aufgefordert, seine Rückrufnummer per Tastatur einzugeben. Es erfolgt eine Wiederholung der eingegebenen Rufnummer mit der Möglichkeit der Korrektur. Der Anrufer muss den korrekten Eintrag der angegebenen Rufnummer bestätigen.

1.5 Online Monitoring

Die DTA ermöglicht den Agenten mittels Web Browser einen Überblick über die aktuelle Auslastung seiner jeweiligen Skill Gruppe sowie den Administratoren zusätzlich über den Status der einzelnen Agenten (nicht angemeldet, im Gespräch, frei) online zu verfolgen. Eine Agent-Statistik erlaubt eine Übersicht über die An- und Abmeldevorgänge der einzelnen Agenten. Eine Anruf-Statistik zeigt die Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Agenten sowie Standardinformationen zur Anzahl der bereits geführten Gespräche sowie weitere Kennzahlen. Agenten-Statistik und Anruf-Statistik sind minutenaktuell.

1.6 Reporting

Ein Reporting für die ACD ist verfügbar. Die Konfiguration erfolgt einmalig mit Einrichtung der ACD. Der Versand der Statistik erfolgt wöchentlich per E-Mail.

1.7 Notfallansage

Der Administrator hat die Möglichkeit, über die Weboberfläche der ACD einen Text einzugeben, welche per Text-to-Speech (TTS) dem Anrufer angesagt wird. Es können bis zu 10 Texte vorbereitet werden. Es kann nur jeweils eine Ansage aktiv sein.

1.8 Notfall ACD

Die ACD kann auch als Notfall ACD eingesetzt werden, um z. B. für besondere Fälle eine FallBack-Lösung einsetzbar zu haben, welche vom Kunden über das Internet selbständig eingeschaltet und administriert werden kann. Die Notfall ACD darf maximal an 30 Tagen im Jahr genutzt werden. Sollte der Kunde die Notfall ACD an mehr als 30 Tagen innerhalb eines Jahres nutzen, so werden die Überlassungspreise für die normale ACD berechnet.

2 Zusätzliche Leistungen der DTA

Die DTA erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung der zusätzlichen Leistung gültigen Listenpreisen richtet, folgende zusätzliche Leistungen:

- 2.1 Kundenindividuelle Anpassung der ACD, insbesondere im Verkehrsführungsprogramm und in der Ansicht der ACD im Web Browser, Änderung der Pflichteinträge für das Verkehrsführungsprogramm zur Agentendatenbank (Updates der Agentendatenbank), Änderungen im Online Monitoring, Erstellung individueller Statistiken und / oder Durchführung eines Quality Check durch einen Operator der DTA.
Die DTA nimmt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr Kundenwünsche unter einer freecall 0800-Service-Rufnummer entgegen.
Der Operator der DTA schätzt aufgrund der Kundenanforderungen den Aufwand für die Durchführung der Arbeiten ab und teilt dem Kunden den geplanten Realisierungstermin innerhalb eines Arbeitstages mit.
Nach Abschluss der Arbeiten informiert der Operator jeweils den Kunden per Telefon oder E-Mail.
- 2.2 Kundenindividuelle Anpassung des Wartefelds, z. B. durch Einspielen einer kundenindividuellen Wartefeldmusik oder einer Begrüßungsansage durch einen Operator der DTA.
- 2.3 Erstellung eines Sprachdialoges zur Vorqualifizierung der Anrufer, falls mit der ACD verschiedene Hotlines oder Skill-Groups abgefragt werden. Der Anrufer wird dann als erstes mit einer Dialogauswahl begrüßt und entscheidet sich für eine der angebotenen Optionen per Sprache oder Tastendruck und wird anschließend mit der entsprechenden Agentengruppe verbunden.
- 2.4 Schaltung der ACD-Anwendung auf weitere Service-Rufnummern.
- 2.5 Erweiterung und Reduzierung der ACD (Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Agenten der ACD)
Eine Änderung ist nur einmal innerhalb eines jeweils dreimonatigen Veränderungszeitraumes möglich. Der erste Veränderungszeitraum beginnt drei Monate nach dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung der Automatic Call Distribution.
- 2.6 Voice Recording
Nach Aufruf dieser Funktion durch den Anrufer wird dieser aufgefordert, eine Sprachnachricht zu hinterlassen. Nach Beendigung des Voice Recordings ist das Gespräch beendet. Eine E-Mail mit dem VoiceFile als Anhang wird an die vom Kunden hinterlegte E-Mail Adresse versendet.
- 2.7 Individuelle Ansage im Störfall
Die DTA stellt dem Kunden eine individuelle Ansage zur Verfügung, die im Störfall zur Informationsverbreitung bzw. als Hinweisansage auf Wunsch anlässlich einer Störungsmeldung aktiviert wird. Die Ansage wird montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, innerhalb von maximal einer Stunde, in der übrigen Zeit innerhalb von maximal zwei Stunden aktiviert. Die Ansage bleibt bis zur Beendigung der Störung geschaltet. Die Gesamtlänge der individuellen Ansage beträgt höchstens 60 Sekunden.

3 Service

Die DTA beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Serviceleistungen:

- 3.1 Serviceannahme
Die DTA nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- 3.2 Servicebereitschaft
Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr.
- 3.3 Reaktionszeit
Die DTA teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung.
- 3.4 Rückmeldung
Die DTA informiert den Kunden nach Beendigung der Ent-störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Ent-störungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.
- 3.5 Ent-störungsfrist
Die DTA beseitigt während der Servicebereitschaft die Störung innerhalb von vier Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Ent-störungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass die ACD (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung erfolgt. Ferner ist die Frist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind nicht Gegenstand dieser Leistung.

4 Verbindungen

Die Herstellung von Verbindungen zu den Zielen des Kunden ist nicht Gegenstand dieser Leistung.