

Shared Cost International

Internationale Verbindung – nationale Tarife

Sie möchten international erreichbar sein und dabei die Kosten im Rahmen halten? Mit den landestypischen Shared Cost-Servicenummern zeigen Sie Präsenz im Ausland – zu überschaubaren Konditionen.

Whitepaper
Fassung 2.1
Stand: 01.10.2009
Änderungen und Irrtum vorbehalten

Erleben, was verbindet.



Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Management Summary.....	3
2. Produktbeschreibung.....	4
2.1 Überblick	4
2.2 Länder.....	5
3. Nutzenargumentation.....	5
3.1 Vorteile von Shared Cost International:.....	5
3.2 Häufige Fragen	6
4. Serviceleistungen.....	7
4.1 Service inclusive	7
4.2 Service professional	7
4.3 Operator Service	8
5. Statistik-Möglichkeiten	9
5.1 Statistik Manager	9
5.2 Belegungsanalyse	10
5.3 Dienst- und Servicegüte.....	10
5.4 Tagesverkehrskurve	11
5.5 Wochen- und Monatsstatistiken	11
5.6 Strukturanalyse	12
6. Routing-Möglichkeiten	13
6.1 Customer Control	13
6.2 Zeitabhängiges Routing	15
6.3 Anrufverteilung	15
6.4 Anrufumlenkung	16
6.5 Anrufbegrenzung	17
6.6 Routing nach Sprachräumen	17
7. Managed Services.....	18
7.1 Voice Web Portal	18
7.2 Automatic Call Distribution	19
7.3 Contact Net Detector.....	19
7.4 Contact Net Router	20
7.5 Routing Configuration Interface.....	20
7.6 Statistik Manager Premium.....	21
8. Kontakt	22

1. Management Summary

Servicenummern zählen zu den effektivsten Instrumenten fortschrittlicher Kundenkommunikation und sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Gerade im Ausland können Sie sich mit Servicenummern kundennah präsentieren, zusätzliche Umsatzquellen generieren und internationale Geschäfte effizienter gestalten. Wenn Sie dabei nicht die gesamten Kosten für die internationalen Verbindungen übernehmen möchten, nutzen Sie am besten Shared Cost International für Ihr Serviceangebot.

Shared Cost International von der Deutschen Telekom bietet Ihnen eine kundenfreundliche Lösung für die internationale Erreichbarkeit, da Sie sich die Verbindungskosten mit Ihren Kunden und Geschäftspartnern fair teilen: Der Anrufer zahlt nur die in seinem Land üblichen Gesprächskosten bis zur Landesgrenze, ab dort übernehmen Sie die Kosten.

Mit Shared Cost International wählt Ihr Kunde oder Partner ein landestypisches Vorwahl-Format, das ihm bereits bekannt ist – z. B. das 084-Format in der Schweiz oder die 0820 Service Line in Österreich. So erleichtern Sie Ihren Kunden aus dem Ausland wesentlich die Kontaktaufnahme zu Ihrem Unternehmen.

Shared Cost International auf einen Blick:

- Internationale Präsenz – auch ohne eigene Auslandsniederlassung oder -mitarbeiter
- Faire Teilung der Gesprächskosten zwischen Anrufer und Anbieter
- Geringe Hemmschwelle für den Anrufer, da bereits im jeweiligen Land bekannte Shared Cost Nummern gewählt werden
- Kostentransparenz auch für Sie als Anbieter – Sie zahlen immer einen festen Preis für Anrufe ins deutsche Festnetz, egal woher der Anruf kommt (andere Ziele sind ebenfalls möglich)
- Höchste Verfügbarkeit durch das Intelligente Netz (IN) der Deutschen Telekom (99,9 % im Jahresdurchschnitt)
- 24/7-Betrieb Ihrer Shared Cost International Servicenummer
- Vielfältige Routing- und Statistikmöglichkeiten verfügbar

2. Produktbeschreibung

2.1 Überblick

Im Rahmen eines umfangreichen Portfolios an flexiblen, fortschrittlichen Mehrwertlösungen stellt Ihnen die Deutsche Telekom mit Shared Cost International die landeseigenen Shared Cost-Formate im Ausland zur Verfügung. Abhängig vom Land („Ursprungsland“) aus dem eine Shared Cost Nummer gewählt wird, fallen die bekannten Verbindungskosten für Ihre Anrufer an. Sie als Anbieter der Servicenummer übernehmen den nationalen Tarif in Deutschland und ggf. die Weiterleitung ins Mobilfunknetz oder ins Ausland.

Grundlage von Shared Cost International sind das Intelligente Netz (IN) der Deutschen Telekom und die Vereinbarungen mit ausländischen Netzbetreibern zu internationalen Verkehrsbeziehungen. Nach Auftragseingang leitet die Deutsche Telekom alle notwendigen technischen Maßnahmen, z.B. Einrichtung eines Verkehrsführungsprogramms mit der von Ihnen gewünschten Verkehrslenkung, sowie die beauftragten Leistungsmerkmale ein. Darüber hinaus beauftragen wir für Sie die Servicenummer in den gewünschten Ländern.

Zur Einrichtung Ihrer Shared Cost-Servicenummern erstellt und aktiviert die Telekom ein Verkehrsführungsprogramm (VFP), dem Ihre Angaben zu Einzugsbereich, Zeitfenster und Zielen zugrunde liegen. Das VFP definiert, aus welchen Ursprungsländern und zu welchen Zeiten ankommende Anrufe zu den von Ihnen genannten Zielnummern weitergeschaltet werden (siehe auch Routing-Möglichkeiten). Als wesentlicher Bestandteil des Intelligenten Netzes gewährleistet die Deutsche Telekom eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent im Jahresdurchschnitt.

Auf Wunsch kann das Leistungsmerkmal „Parallelbetrieb“ unentgeltlich für Sie im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom eingerichtet werden. Das ermöglicht Ihnen, verschiedene Servicenummern (auch mit bereits eingerichteten VFPs) auf ein gemeinsames VFP zu lenken. Die Einstellungen können dann in Zukunft mit nur einem Zugriff geändert werden. Shared Cost International arbeitet selbstverständlich nahtlos mit den Mehrwertlösungen der Produktgruppe Managed Services zusammen.

Die Managed Services werden rund um die Uhr im Netz der Deutschen Telekom betrieben und ermöglichen hoch effiziente Lösungen ohne erhebliche Anfangsinvestitionen in Hard- und Softwarekomponenten.

2.2 Länder

Die aktuelle Länderliste finden Sie im Internet unter www.telekom.de/sharedcostinternational.

3. Nutzenargumentation

3.1 Vorteile von Shared Cost International:

- Teilung der Verbindungskosten: Vorstoß in internationale Märkte zu einem Minimum an Kosten (im Vergleich zur Auslandsdependance oder dem mobilen Mitarbeiter vor Ort)
- Kostensicherheit: Für Sie fallen geringe Grundkosten und ein fester Verbindungspreis an, der nur berechnet wird, wenn Sie auch angerufen werden – gute Voraussetzungen für eine positive Kosten-Nutzen-Bilanz.
- Landestypische Shared Cost-Formate: Die im Land gebräuchliche Vorwahl ist für Ihre Anrufer vertraut. Sie vermittelt Seriosität und ist leichter zu merken als eine „normale“ Rufnummer.
- Nur noch eine zentrale Rufnummer im Land: So ersparen Sie Ihren Kunden das mühsame Suchen nach der zuständigen Filiale oder dem richtigen Ansprechpartner. Dies stärkt gleichzeitig die Einheitlichkeit und Geschlossenheit in der Unternehmenswahrnehmung.
- Erweiterbar und flexibel: Vielfältige Routing-Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung Ihrer Telekommunikationsaktivitäten, problemlos vernetzbar mit einem bereits bestehendem VFP, nahtlose Einbindung in vorhandene professionelle Webdienste der Deutschen Telekom : z.B. Statistik Manager, ACD im Netz, bei Bedarf um zusätzliche Länder erweiterbar.
- Wettbewerbsvorteil: Differenzierung und Innovationsvorsprung zum Mitbewerber, da Ihr Kunde eine nationale Nummer wählt und eine internationale Verbindung entsteht.
- Zukunftssicher und ausbaufähig: Durch die exzellenten internationalen Kontakte der Deutschen Telekom ist Shared Cost International bald auch in vielen anderen Ländern erhältlich.

3.2 Häufige Fragen

→ Wie akzeptiert sind Servicenummern, für die der Anrufer zahlen muss?

Im Vergleich zu einer Rufnummer mit ausländischer Vorwahl ist die Akzeptanz der Shared Cost-Formate hoch. Denn die Kosten sind für den Anrufer überschaubar, da für Ihren Kunden, Interessenten oder Partner lediglich der bekannte nationale Tarif anfällt.

→ Wie hoch sind die Investitionskosten?

Sehr gering, da Dienste und Anwendungen selbst bei komplexen Anforderungen kurzfristig in Betrieb genommen werden können und so für einen schnellen Return on Investment (ROI) sorgen. Die Web- und Telekommunikationsanwendungen der Deutschen Telekom arbeiten nahtlos mit jeder Art von IT-/TK-Infrastruktur an Ihrem Standort/an Ihren Standorten zusammen und garantieren eine hohe Investitionssicherheit für viele Jahre.

→ Wie hoch ist die Verfügbarkeit der Servicenummer?

Sehr hoch, als Bestandteil des Intelligenten Netzes gewährleistet die Deutsche Telekom eine Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent im Jahresdurchschnitt.

→ Wo erhalte ich weitere Informationen?

Im Kapitel 9 lesen Sie, wie Sie uns erreichen.

4. Serviceleistungen

4.1 Service inclusive

Ein Ausfall Ihres Services bedeutet nicht nur Einnahmeverluste, sondern beeinträchtigt auch die Kundenbetreuung und -bindung nachhaltig. Mit der Deutschen Telekom als starken Partner nutzen Sie ausgefeiltes Know-how, umfassende Erfahrung und eine leistungsfähige Netzinfrastruktur für die größtmögliche Netzsicherheit. Dazu gehört auch der Service im Notfall: Mit den Sicherheitskonzepten der Deutschen Telekom sind Sie auch dafür bestens gerüstet.

Mit dem Basis-Sicherheitskonzept Service inclusive steht Ihnen die Service-Hotline rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Das Service-Team steht in der Regelarbeitszeit von montags bis freitags von 7.30 Uhr bis 20 Uhr – außer an bundeseinheitlichen, gesetzlichen Feiertagen – für Sie bereit. Mit schnellen Reaktionszeiten binnen drei Stunden und einer maximalen Entstörfzeit von 24 Stunden haben Sie so für den Fall der Fälle gut vorgesorgt. Service inclusive ist bereits im Grundpreis enthalten.

4.2 Service professional

Wenn es noch sicherer sein soll, ergänzen Sie Ihr Paket um Service professional. Dieses erweiterte Sicherheitskonzept bietet Ihnen einen hohen Sicherheitskomfort und ist gegen eine Servicepauschale erhältlich.

Die Leistungen von Service professional:

- Serviceannahme/Servicebereitschaft: 24 Std. /365 Tage
- Notfall-Verkehrsführungsprogramm (VFP):
 - Aktivierung während der Regelarbeitszeit*: innerhalb 1 Stunde
 - Aktivierung während der übrigen Zeit: innerhalb von 2 Stunden
- Entstörfzeit: innerhalb von 4 Stunden (während der Regelarbeitszeit*)
- Statusmeldungen:
 - Erstes Zwischenergebnis: auf Wunsch innerhalb von 30 Minuten
 - Weitere Zwischenergebnisse: mindestens ein Mal pro Stunde (während der Regelarbeitszeit*)
- Änderung des VFPs:
 - Start der Änderung(en) (Umfang: ca. 30 Parameter): innerhalb 1 Stunde
 - Abschluss der Änderung(en) (Umfang: ca. 30 Parameter): innerhalb von 4 Stunden (während der Regelarbeitszeit*)
- Zusatzleistungen gegen Aufpreis:
 - Individuelle Statistiken, Quality Check, individuelle Ansage im Störfall

* Regelarbeitszeit: Mo-Fr: 7.30 Uhr bis 20.00 Uhr

4.3 Operator Service

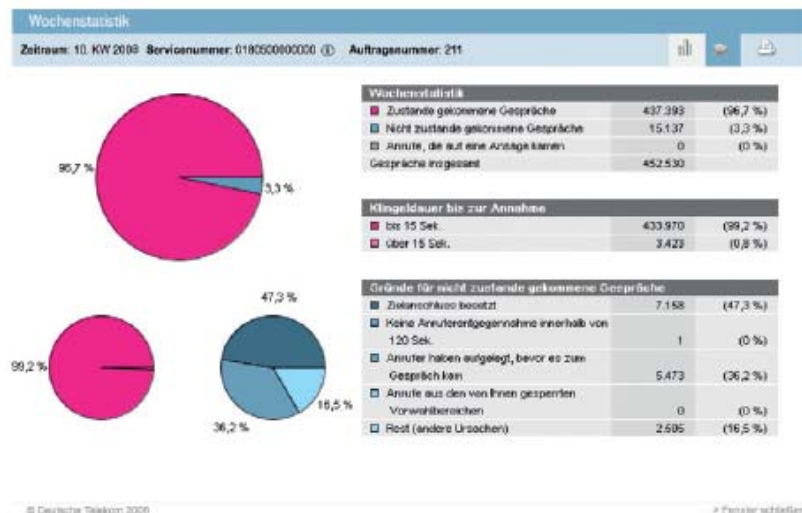
Als kostenpflichtigen Zusatzservice besteht die Möglichkeit, den Operator Service zu nutzen. Ein Service-Mitarbeiter der Deutschen Telekom steht Ihnen z. B. für das Ändern der Rufumleitung oder für andere Einstellungen zur Verfügung. Ein Anruf und eine kurze Mitteilung Ihrer Änderungswünsche per Fax oder E-Mail genügen.

5. Statistik-Möglichkeiten

Wirkungsvolle und aussagekräftige Instrumente sind wichtig zur Leistungsüberwachung und Effizienzsteigerung Ihrer Telekommunikationsaktivitäten. Zu diesem Zweck stellt Ihnen die Telekom für die Servicenummern von Shared Cost International fünf Statistikprogramme gegen Aufpreis zur Verfügung (die Monatsstatistik ist bereits im Grundpreis enthalten).

5.1 Statistik Manager

Mit dem Statistik Manager nutzen Sie ein effektives Tool zur Erfolgskontrolle und Optimierung Ihrer Aktivitäten – permanent und ortsunabhängig im Internet verfügbar. Sie kontrollieren Anruferverhalten bzw. die Auslastung Ihrer Servicenummer(n) mit verschiedenen, aussagekräftigen Statistiken und Analysen – historisch und in Echtzeit. So können Sie z. B. bei Marketing-Aktionen präzise den Response messen oder auch kurzfristig auf veränderte Anrufvolumina reagieren.



Ihre Auswertungen können Sie direkt in der Browseransicht ansehen und zur Speicherung oder Weiterverarbeitung herunterladen. Als Formate stehen PDF, XLS und CSV zur Verfügung.

Abrufbare Statistiken:

- Belegungsanalyse
- Dienst- und Servicegüte
- Tagesverkehrskurve
- Wochen- und Monatsstatistiken
- Strukturanalyse
- Online Statistiken

5.2 Belegungsanalyse

Die Belegungsanalyse (BEAN) informiert Sie darüber, wie oft Kunden mehrfach (erfolgslos) angerufen haben. Damit liefert die BEAN wichtige Grundlagen für die Personal- und Infrastrukturplanung in Call Centern.

Intervall Uhrzeit von-bis	Anrufe zu Ihrer SRN	Anschlüsse, die Ihre SRN angerufen haben pro Intervall	Anschlüsse, die ein Gespräch mit Ihrer SRN hatten pro Intervall	Anschlüsse, von denen Anrufe zu Ihrer SRN zu keinem Gespräch führten pro Intervall	Anschlüsse, von denen einmal eine Wahlwieder- holung erfolgte	Anschlüsse, von denen 2-mal eine Wahlwieder- holung erfolgte	Anschlüsse, von denen 3-mal eine Wahlwieder- holung erfolgte	Anschlüsse, von denen mehr als 3-mal eine Wahlwieder- holung erfolgte
00-01	0	0	0	0	0	0	0	0
01-02	0	0	0	0	0	0	0	0
02-03	0	0	0	0	0	0	0	0
03-04	0	0	0	0	0	0	0	0
04-05	0	0	0	0	0	0	0	0
05-06	0	0	0	0	0	0	0	0
06-07	1	1	1	0	0	0	0	0
07-08	2	2	2	0	0	0	0	0
08-09	11	9	9	0	2	0	0	0
09-10	29	26	26	0	1	1	0	0
10-11	42	34	32	2	6	1	0	0
11-12	23	20	20	0	1	0	0	0
12-13	25	23	22	1	2	0	0	0
13-14	25	23	23	0	2	0	0	0
14-15	24	21	21	0	1	1	0	0
15-16	30	28	28	2	2	0	0	0
16-17	20	17	17	0	3	0	0	0
17-18	11	9	8	1	2	0	0	0
18-19	5	5	5	0	0	0	0	0
19-20	3	3	3	0	0	0	0	0
20-21	2	2	1	1	0	0	0	0
21-22	0	0	0	0	0	0	0	0
22-23	0	0	0	0	0	0	0	0
23-24	4	1	1	0	0	0	1	0
Summe:	257							

5.3 Dienst- und Servicegüte

Diese Auswertungen präsentieren Informationen über nicht zu Stande gekommene Gespräche und die Gründe dafür (aufgelegt oder besetzt). Hier wird auch die Zeitspanne bis zur Annahme des Telefonats festgehalten und die Gesprächsminuten im Auswertungszeitraum oder als Tagessumme gezeigt.

Intervall- beginn	Anzahl der Belegungen	Gespräche					Mittlere Gesprächsdauer Sdminsek	_Fehlbelegung								
		Anzahl der Gespräche	Rufzeit <= 10s	Rufzeit <= 20s	Rufzeit <= 30s	Rufzeit > 30s		Anzahl der Anrufe auf Überlassiger Eingangsberreich	Überlauf	Zielanschluss besetzt	keine Antwort	nicht aktiv	Ungültiger Auswahlcode	Rest (andere Ursachen)		
08.10.2006 00:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 01:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 02:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 03:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 04:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 05:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 06:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 07:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 08:00	22	22	15	7	0	0	00:02:50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 09:00	20	19	12	7	0	0	00:04:25	0	0	0	1	0	0	0	0	0
08.10.2006 10:00	40	33	23	9	1	0	00:03:35	0	0	0	5	2	0	0	0	0
08.10.2006 11:00	47	37	24	9	4	0	00:03:53	0	0	0	9	1	0	0	0	0
08.10.2006 12:00	26	25	16	8	1	0	00:02:13	0	0	0	1	0	0	0	0	0
08.10.2006 13:00	38	35	21	11	3	0	00:03:13	0	0	1	2	0	0	0	0	0
08.10.2006 14:00	25	23	10	9	4	0	00:04:14	0	0	0	1	1	0	0	0	0
08.10.2006 15:00	18	16	13	3	0	0	00:02:20	0	0	0	2	0	0	0	0	0
08.10.2006 16:00	20	20	12	7	1	0	00:02:46	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 17:00	8	8	5	1	2	0	00:02:38	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 18:00	5	5	5	0	0	0	00:00:53	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 19:00	4	4	4	0	0	0	00:00:40	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 20:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 21:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 22:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08.10.2006 23:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
...
Gesamtsummen:	1224	1165	722	332	110	1	00:03:19	0	0	3	40	14	0	0	0	0

5.4 Tagesverkehrskurve

Die Tagesverkehrskurve zeigt an, wie viele Anrufe zu welcher Uhrzeit eingegangen sind – in Gesprächsminuten im Auswertungszeitraum oder als Tagessumme. So werden Anrufspitzen und Pausen kurzfristig identifiziert.

Intervall- beginn	Anzahl der Belegungen	Anzahl der Gespräche	Mittlere Gesprächsdauer Std:min:sek	Anzahl der Anrufe auf Ansage	Mittlere Rufdauer min:sek
08.10.2006 00:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 01:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 02:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 03:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 04:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 05:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 06:00	1	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 07:00	0	0	00:00:00	0	0:00
08.10.2006 08:00	22	22	00:02:50	0	0:10
08.10.2006 09:00	20	19	00:04:25	0	0:09
08.10.2006 10:00	40	33	00:03:35	0	0:10
08.10.2006 11:00	47	37	00:03:53	0	0:10
08.10.2006 12:00	26	25	00:02:13	0	0:10
08.10.2006 13:00	38	35	00:03:13	0	0:11
08.10.2006 14:00	25	23	00:04:14	0	0:12
08.10.2006 15:00	18	16	00:02:20	0	0:10
08.10.2006 16:00	20	20	00:02:46	0	0:09
08.10.2006 17:00	8	8	00:02:38	0	0:13
08.10.2006 18:00	5	5	00:00:53	0	0:08
08.10.2006 19:00	4	4	00:00:40	0	0:06
08.10.2006 20:00	3	2	00:01:39	0	0:15
08.10.2006 21:00	1	1	00:03:36	0	0:21
08.10.2006 22:00	3	3	00:03:18	0	0:11
08.10.2006 23:00	0	0	00:00:00	0	0:00
...
Gesamtsummen:	1299	1213	00:03:20	0	0:11

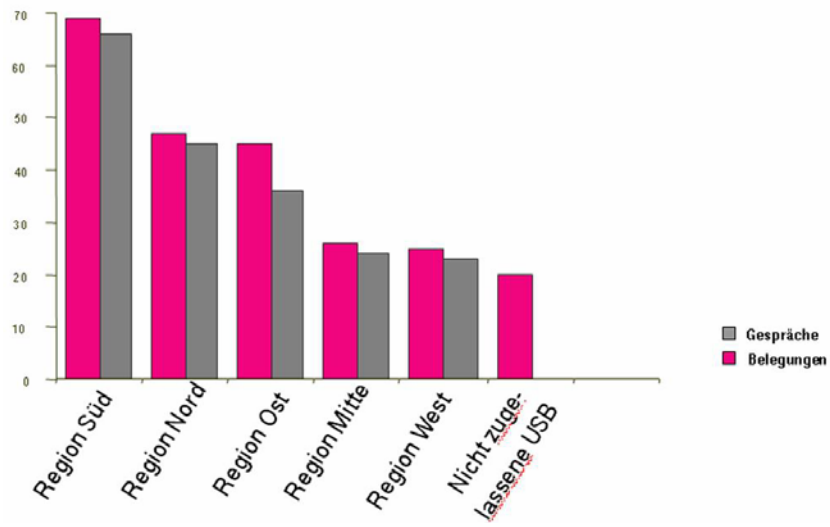
5.5 Wochen- und Monatsstatistiken

Diese Statistiken geben im vordefinierten Auswertungszeitraum einen Überblick über das Anrufvolumen. Sie erkennen, wann das Call Center unterbesetzt ist und wie effizient Ihr Telefonservice tatsächlich ist.

Intervall- beginn	Anrufe auf Ihre Service- nummer	geführte Gespräche	nicht zu- stande gek. Gespräche	Erfolgsquote Gespräche	mittlere Gesprächs- dauer (min:sek)	Anrufer, die auf eine Ansprache kamen	Klingeldauer bis 15 sek	Zielanschluss besetzt
00-01	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
01-02	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
02-03	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
03-04	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
04-05	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
05-06	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
06-07	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
07-08	2	2	0	100.0%	00:20	0	2	0
08-09	11	11	0	100.0%	04:52	0	10	0
09-10	28	27	1	96.4%	02:57	0	25	0
10-11	35	33	2	94.3%	03:20	0	30	0
11-12	27	27	0	100.0%	06:58	0	24	0
12-13	22	20	2	90.9%	02:21	0	18	0
13-14	36	35	1	97.2%	03:04	0	31	0
14-15	26	26	0	100.0%	03:53	0	24	0
15-16	30	29	1	96.7%	02:46	0	28	0
16-17	25	23	2	92.0%	02:34	0	17	0
17-18	15	13	0	86.7%	03:46	2	10	0
18-19	8	6	1	75.0%	02:55	1	5	0
19-20	6	6	0	100.0%	01:52	0	6	0
20-21	9	4	0	44.4%	01:22	5	1	0
21-22	1	1	0	100.0%	00:58	0	0	0
22-23	1	1	0	100.0%	01:24	0	1	0
23-24	0	0	0	0.0%	00:00	0	0	0
Summen:	282	264	10	93.8%	02:50	8	232	0

5.6 Strukturanalyse

Sie gibt Aufschluss darüber, aus welchen Ländern Anrufe eingingen bzw. wie häufig Ihre internationale Servicenummer pro Land/Region genutzt wurde.



6. Routing-Möglichkeiten

Die differenzierte Verteilung bzw. Umlenkung von Anrufen gehört zu den wesentlichen Instrumenten von Servicenummern. Nach verschiedenen Kriterien können Gespräche so gelenkt werden, dass Sie eine optimale Auslastung Ihrer Telekommunikationseinrichtungen und Call Center Agenten sowie eine geeignete Ansprache und Bedienung Ihres Anrufers erreichen.

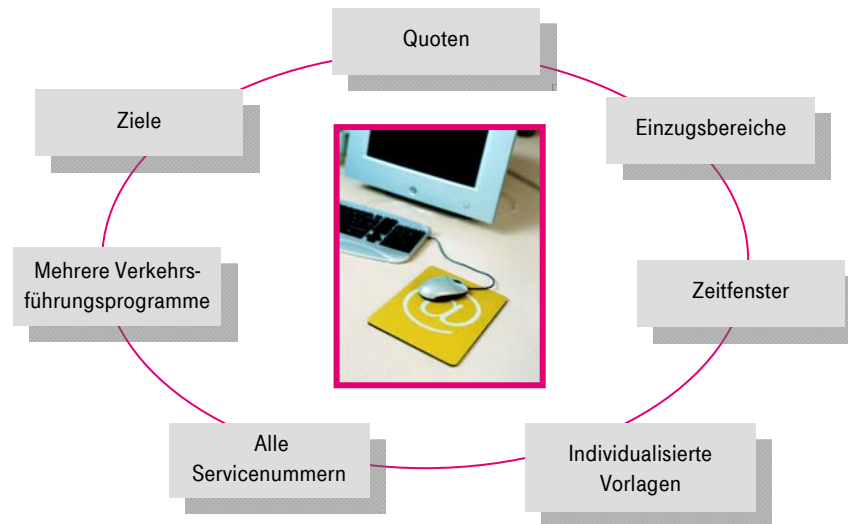
Die Telekom gibt Ihnen für Ihr Shared Cost International umfangreiche Routing-Tools an die Hand, von denen viele bereits im Leistungspaket enthalten sind.

6.1 Customer Control

Customer Control ist das ideale Instrument, um komplexe Routingoptionen zu steuern. Für den zeitnahen Zugriff auf Ihre Daten haben Sie direkten Zugang zu den Systemen der Deutschen Telekom – geschützt durch eine integrierte OpenSSL Verschlüsselungssoftware.

Herzstück von Customer Control ist der zentrale Übersichtsbildschirm, mit dem Sie das gewünschte Verkehrsführungsprogramm Schritt für Schritt zusammenstellen. In vier Fenstern definieren Sie zunächst die einzelnen Elemente des Verkehrsführungsprogramms und fügen diese nach dem Baukastenprinzip zu Ihrem Routing-Plan per Drag-and-drop zusammen. Da jeder Baustein und sogar ganze Routing-Pläne als eigenes Modul oder Mustervorlage gespeichert werden, können Sie diese schnell und einfach wieder verwenden oder neu kombinieren.

Parameter im Überblick:



Servicefunktionen von Customer Control:

- Einzugsbereiche (mit der Konfiguration von Shared Cost International sind die Einzugsbereiche (= „Ursprungsländer“) vordefiniert und können nicht geändert werden.)
- Zeitfenster (periodisch/temporär)
- Ziele (Primärziele, Ziel bei „Besetzt“, Ziel bei „Keine Antwort“)
- Anrufverteilung/Quoten (prozentual/selektiv)

6.2 Zeitabhängiges Routing

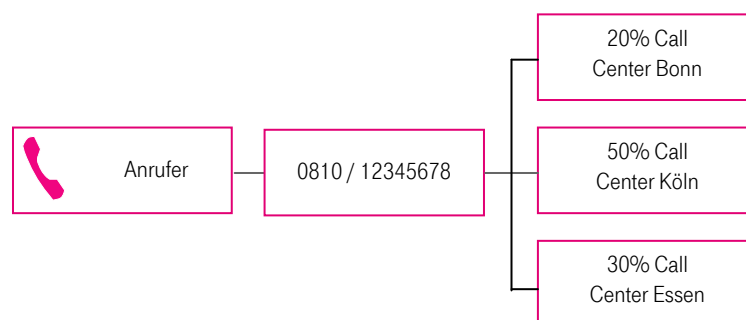
Eingehende Anrufe werden – je nach Tageszeit und/oder Wochentag bzw. Datum des Anrufs – an unterschiedliche Zielnummern geroutet. Während der Geschäftszeiten können Anrufe z.B. an ein Call Center und außerhalb dieser Zeiten an den Bereitschaftsdienst geleitet werden. Ideal für Notdienste, Wochenend- und 24-Stunden-Service.



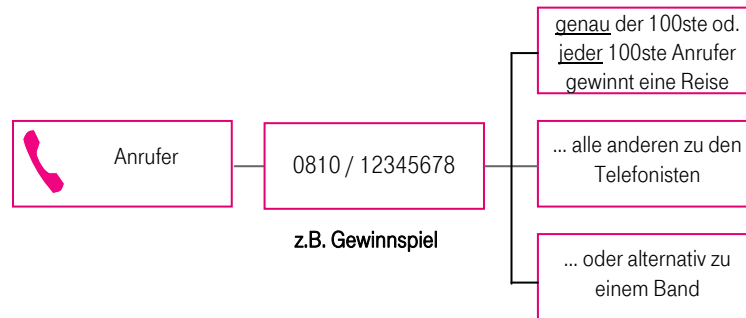
Beispiel: Wochenplan einer Filiale, die mittwochs und täglich von 12 bis 14 Uhr nicht besetzt ist. In diesen Zeitfenstern werden eingehende Anrufe automatisch zum Bereitschaftsdienst geleitet.

6.3 Anrufverteilung

Mit dem prozentualen Routing können Sie Anrufe nach festgelegten Prozentsätzen an verschiedene Zielnummern weiterleiten, unterschiedliche Kapazitäten optimal berücksichtigen und Spitzenaufkommen verteilen.

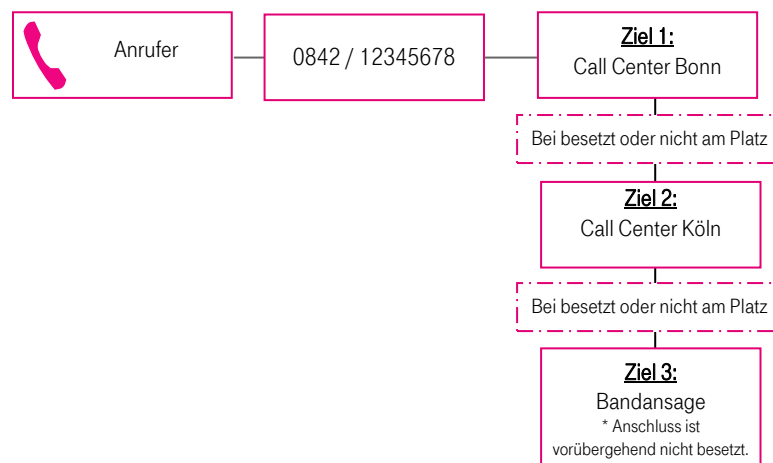


Die selektive Verteilung von Anrufen auf verschiedene Ziele eignet sich besonders für Anwendungen wie Befragungen oder Gewinnspiele.



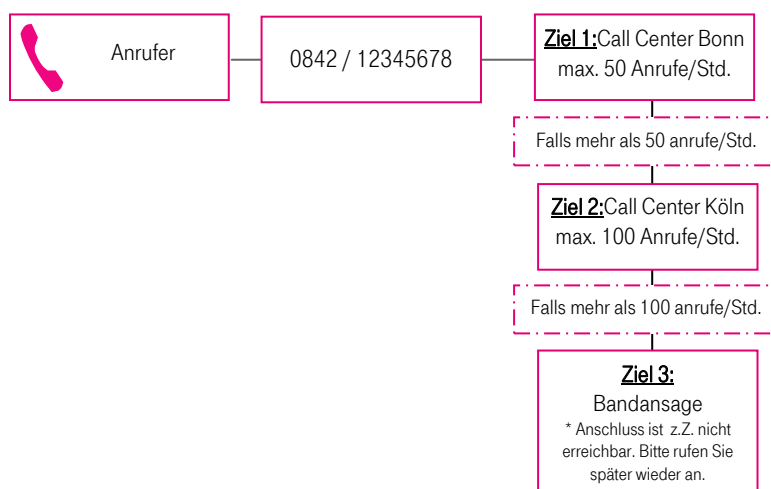
6.4 Anrufumlenkung

Bei besetzten Anschlüssen oder falls aus anderen Gründen niemand Anrufe entgegennehmen kann, sorgt die Anrufumlenkung für eine automatische Weiterleitung der Anrufe an Alternativziele. Selbst bei begrenzten Telefonkapazitäten präsentieren Sie sich serviceorientiert und verlieren keinen Anruf.



6.5 Anrufbegrenzung

Mit der Anrufbegrenzung haben Sie die Möglichkeit, die eingehenden Anrufe auf zuvor definierte Werte (Anzahl/Zeitintervall pro Ziel) zu begrenzen und sie bei Überschreitung des zielgebundenen Limits an Alternativziele oder an einen Anrufbeantworter weiterzuleiten.



6.6 Routing nach Sprachräumen

Die Schweiz ist in drei offizielle Sprachbereiche – Deutsch, Französisch und Italienisch – eingeteilt. Die Deutsche Telekom bietet ihren Kunden an, diese Sprachräume in Nummernbereiche aufzuteilen, sodass Sie die Gespräche entsprechend weiterleiten können.

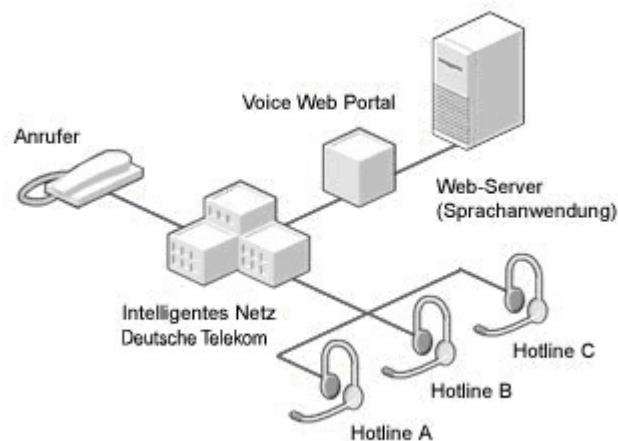


7. Managed Services

Mit den Managed Services haben Sie die Möglichkeit, Ihren Telefonservice noch individueller auf Ihre Kunden bzw. Kundengruppen auszurichten. Die netzbasierten Managed Services bieten vielseitige, nutzenorientierte Module zur virtuellen Annahme, Weiterleitung und Abwicklung Ihrer Gespräche.

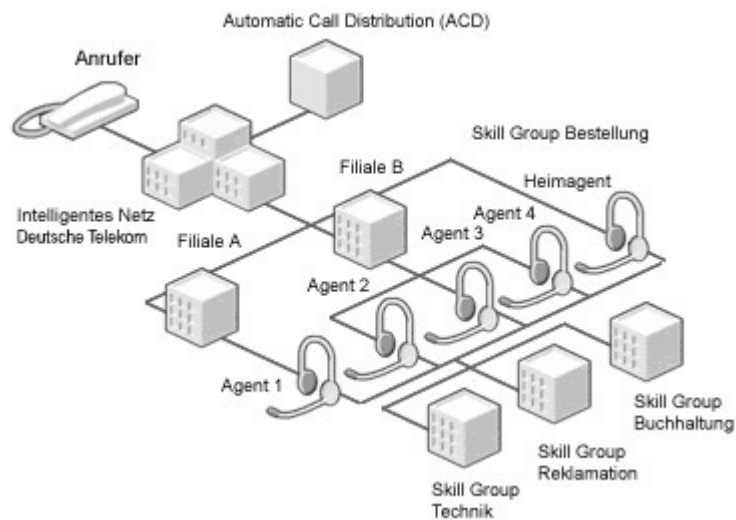
7.1 Voice Web Portal

Mit der State-of-the-Art-Plattform für den automatisierten Sprachdialog mit Ihren Kunden hosten wir Ihre Sprachanwendungen – von der Anrufvorselektierung bis zur kompletten Abwicklung von Routineabfragen.



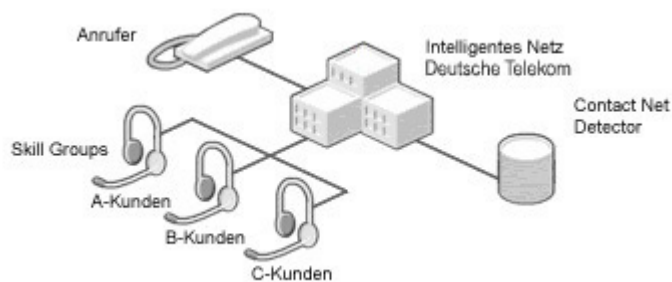
7.2 Automatic Call Distribution

Verbinden Sie die verschiedenen Standorte Ihres Unternehmens – Außendienstmitarbeiter, Agenten, Mitarbeiter im Home Office – zu einem virtuellen Call Center und erhöhen Sie so Ihre Erreichbarkeit.



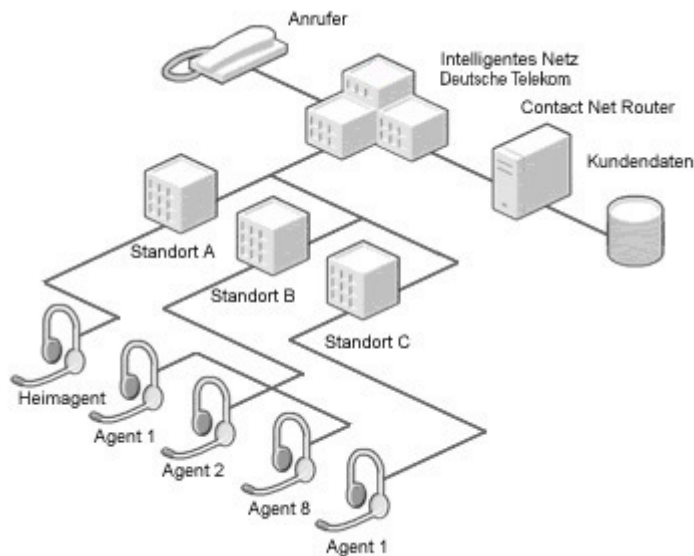
7.3 Contact Net Detector

Die Kundendatenbank im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom findet den richtigen Ansprechpartner für Ihre Anrufer – zum Beispiel wenn Sie Ihren bevorzugten Kunden einen besonderen Service vorbehalten möchten.



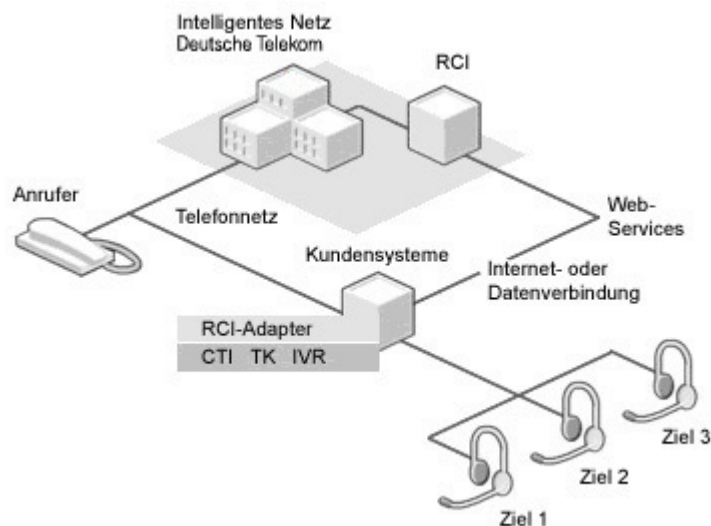
7.4 Contact Net Router

Leiten Sie Anrufe gezielt an bestimmte Agenten bzw. Agentengruppen weiter. Der Contact Net Router überprüft anhand der in der Kundendatenbank hinterlegten Infos, wohin der Anruf geleitet werden soll.



7.5 Routing Configuration Interface

Mit der universellen Schnittstelle zum Intelligenten Netz der Deutschen Telekom verknüpfen Sie Ihre standortgebundene TK-Technologie mit den effizienten Routing-Lösungen auf Netzebene.



7.6 Statistik Manager Premium

Mit dem Statistik Manager Premium bieten wir Ihnen eine weitere Möglichkeit Statistiken individuell für Sie aufzubereiten. Hierbei handelt es sich um speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnittene Statistiken, deren Inhalte auf eine zentrale Datensammlung mit unterschiedlichen Quellen zurückgreifen.

8. Kontakt

Sprechen Sie mit uns über Ihre individuellen Anforderungen. Wir beraten Sie ausführlich zu allen unseren Mehrwertlösungen.

- Telefon:
 - Fragen zu Shared Cost International:
freecall 0800 33 00800
 - Für technische Fragen:
freecall 0800 33 01166
- Internet
unter www.telekom.de/mehrwertloesungen
- E-Mail
mehrwertloesungen@telekom.de