

Leistungsbeschreibung der AS-Infodienste GmbH für das Premium-Telefonsekretariat

1. Präambel

- 1.1. Diese Leistungsbeschreibung gilt für das Premium-Telefonsekretariat, dem Inbound-Telefonservice der AS-Infodienste GmbH zur persönlichen Entgegennahme und Koordination von Telefongesprächen.

2. Basisleistungen

- 2.1. AS-Infodienste stellt vom Kunden Mitarbeiterkapazitäten zur Annahme der vom Kunden in das Premium-Telefonsekretariat umgeleiteten Verbindungen zur Verfügung.
- 2.2. AS-Infodienste ist bemüht, die ankommenden Gespräche schnellstmöglich anzunehmen. Bei mehreren gleichzeitig eingehenden Verbindungen erfolgt die Gesprächsannahme in der Reihenfolge der eingegangenen Anrufe. Zur Überbrückung von Wartezeiten werden dem Anrufer Hinweisansagen und Wartemusiken bis zur tatsächlichen Gesprächsannahme durch AS-Infodienste eingespielt. Die Berechnung der Leistung durch AS-Infodienste erfolgt erst mit persönlicher Annahme eines Gespräches durch einen AS-Infodienste Mitarbeiter (Agenten).
- 2.3. Im Rahmen der Weitervermittlung von Anrufen, kann der Kunde bestimmte Anrufer nach der Gesprächsannahme im Premium-Telefonsekretariat auch zu einzelnen Ansprechpartnern durchstellen lassen (Vorzimmerfunktion).

3. Geschäftszeiten

- 3.1. Die Geschäftszeiten des Premium-Telefonsekretariats, zu denen vom Kunden weitergeleitete Verbindungen angenommen werden, bestimmen sich nach dem vom Kunden gewählten Tarif für das Premium-Telefonsekretariat. Die Zeiten sind der aktuellen Preisliste für das Premium-Telefonsekretariat zu entnehmen.
- 3.2. Eingehende Verbindungen auf der Zugangsrufnummer werden außerhalb der gebuchten Geschäftszeiten nicht angenommen. Der Anrufer hört dann lediglich ein Freizeichen.
- 3.3. Sofern gewünscht, kann der Kunde die Erreichbarkeitszeiten seines Telefonservice für jeden Wochentag individuell einschränken, indem er eine von seinem gebuchten Tarifmodell abweichende Start- bzw. Endzeit bestimmt. Eine Einschränkung ist jedoch nur innerhalb der vom Kunden gebuchten Servicezeiten möglich. Die Einrichtung bzw. Aufhebung der Servicezeiten ist nur über den AS-Infodienste Kundenservice möglich.

4. Konfigurationsmöglichkeiten

- 4.1. Zur individuellen Annahme der vom Kunden in das Premium-Telefonsekretariat weitergeleiteten Verbindungen können vom Kunden verschiedene Informationen zur Gesprächsführung hinterlegt und technische Einstellungen im AS-Infodienste System vorgenommen werden.
- 4.2. Die hinterlegten Informationen sollen dem Agenten nach Möglichkeit einen schnellen Überblick über die wesentlichen Daten des angerufenen Kunden verschaffen, die technischen Einstellungsmöglichkeiten sollen zu einer verbesserten Integration des Premium-Telefonsekretariat in die vorhandene (telefon-) technische Infrastruktur beim Kunden beitragen.

5. Online-Kundenlogin

Die Hinterlegung und Aktualisierung der kundenspezifischen Informationen, Handlungsanweisungen und technischen Parameter kann über den Online-Kundenlogin auf der Premium-Telefonsekretariat Webseite (www.Premium-Telefonsekretariat.de) vorgenommen werden. Die hierfür benötigten Zugangsdaten werden dem Kunden im Rahmen der Auftragserteilung bzw. -Bestätigung übermittelt.

Im Einzelnen stehen folgende Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung:

5.1. Allgemeine Einstellungen

5.1.1. Begrüßungsformel

Mit der Begrüßungsformel wird der Anruf vom Agenten entgegengenommen. Auf Wunsch kann der Name des Agenten in die Begrüßungsformel integriert werden. Aus Qualitätssicherungsgründen kann die Meldeformel 2 Wochen nach Erstinbetriebnahme des Kundenaccounts nur über die AS-Infodienste Kundenbetreuung vorgenommen werden.

5.1.2. Allgemeiner Abwesenheitsgrund

Der allgemeine Abwesenheitsgrund enthält Informationen, warum der angerufene Anschluss bzw. Gesprächsteilnehmer gerade nicht erreichbar ist. Je nach Gesprächsverlauf wird dem Anrufer diese Information durch den Agenten bekannt gegeben.

5.1.3. Wieder erreichbar ab

Diese Information kann zur Bekanntgabe eines Zeitpunktes verwendet werden, ab wann der Anrufer i.d.R. mit einer Wiedererreichbarkeit des Ansprechpartners oder mit einem Rückruf / einer Reaktion rechnen kann.

5.1.4. Anweisungen / Hinweise

Der Kunde kann dem Premium-Telefonsekretariat Personal allgemeine Hinweise und Anweisungen zur Verfügung stellen, die bei der Beantwortung eingehender Anrufe nach Möglichkeit beachtet werden. Der Anweisungstext sollte möglichst kurz und kompakt beschrieben sein, damit dieser während der Gesprächsführung auch vollständig vom jeweiligen Agenten wahrgenommen und beachtet werden kann.

5.2. Ansprechpartner-Verwaltung

Im Kundenaccount können Ansprechpartner (Mitarbeiterdaten) hinterlegt werden. Bei einem eingehenden Anruf können dann zu den hinterlegten Mitarbeitern auch spezifische Auskünfte durch den Agenten erteilt werden oder z. B. auch ein Anruf zu einem Ansprechpartner weitervermittelt werden.

5.2.1. Stammdaten Ansprechpartner

Für einen Ansprechpartner können der Name, die Position im Unternehmen, die Abteilungszugehörigkeit sowie eine Beschreibung der Aufgaben hinterlegt werden. Ergänzt werden können zudem Kontaktmöglichkeiten für Telefon, Telefax und Email. Eingetragene Daten bzw. als freigegeben gekennzeichnete Daten sind für den Callcenter-Agenten ersichtlich und dürfen an den Anrufer kommuniziert werden.

5.2.2. Erreichbarkeit Ansprechpartner

Neben der Angabe der regulären Arbeitszeit des jeweiligen Ansprechpartners können auch individuelle Abwesenheitseinstellungen vorgenommen werden.

Sofern eine Person z. B. urlaubsbedingt für einen absehbaren Zeitraum nicht erreichbar sein wird, so kann dieser Ansprechpartner auf den Status "abwesend" gesetzt werden. Die Ergänzung um Informationen zum Abwesenheitsgrund, der Dauer der Abwesenheit sowie zu einer etwaigen Vertretungsperson erlauben dem Callcenter-Agenten eine konkrete Auskunft gegenüber dem Anrufer oder eine Weiterleitung des Anrufs bzw. des Anliegens an den zuständigen Vertreter.

Eine Abwesenheit kann wahlweise dauerhaft oder befristet hinterlegt werden. Nach Ablauf einer etwaigen Befristung ist der Ansprechpartner systemseitig automatisch wieder im Status "anwesend".

5.2.3. Benachrichtigungsoptionen

Von Agenten aufgenommene Nachrichten werden sofort an den Ansprechpartner weitergeleitet. Hierfür bestehen verschiedene Benachrichtigungsoptionen. Für jeden Ansprechpartner können verschiedene Benachrichtigungsoptionen miteinander kombiniert werden, es muss aber mindestens eine Option aktiviert sein.

5.2.3.1. Email

Die vollständig aufgenommene Nachricht wird unmittelbar an bis zu zwei email Adressen weitergeleitet.

5.2.3.2. SMS

Die SMS-Benachrichtigung ist an eine innerdeutsche Mobiltelefonnummer möglich. Die SMS enthält neben der vom Anrufer angegebenen Telefonnummer auch den Anfang der aufgenommenen Nachricht. Aufgrund der begrenzten Übertragungsmöglichkeit wird der Nachrichtentext nur wiedergegeben, bis insgesamt 160 Zeichen einer SMS-Nachricht ausgeschöpft wurden. Sofern die SMS als alleinige Benachrichtigungsoption aktiviert wurde, kann die vollständig aufgenommene Nachricht im Kundenlogin auf www.Premium-Telefonsekretariat.de eingesehen werden.

5.2.3.3. Pushover (Messenger)

Mittels der optional angebotenen App „Pushover“ können die für einen Ansprechpartner eingehenden Sekretariatsbenachrichtigungen auch direkt in der App angezeigt werden. Die Benachrichtigung kann fest in den Stufen „Normal“, „Hoch“ oder „Notfall“ eingestellt werden. Je nach Stufe kann in der App eine andere akustische Benachrichtigung eingestellt werden. In der Stufe „Notfall“ ist zudem eine aktive Quittierung des Nachrichtempfanges nötig. Ohne Quittierung wird die Alarmierung in einem festgelegten Intervall über einen definierten Zeitraum wiederholt. Nach Ablauf des definierten Zeitraumes ist eine Weiterleitung der Alarmierung an einen alternativen Pushover-Empfänger einstellbar.

5.2.3.4. Telefax

Die Nachricht wird an ein innerdeutsches Faxgerät gesendet (Zielrufnummer einstellbar).

5.2.4. Weitervermittlung / Durchstellen

Auf Wunsch können Anrufer durch das Premium-Telefonsekretariat auch an verschiedene Ansprechpartner weitervermittelt werden. Um diese Funktion für einen Ansprechpartner zu verwenden, sind in dessen Profil Angaben zur Weitervermittlung zu hinterlegen.

5.2.4.1. Vermittlungsziele / Rufnummern

Für einen Ansprechpartner können mehrere mögliche Zielrufnummern im System hinterlegt werden. Für den Agenten sind alle Ziele anwählbar, die mit der Auswahl "verwenden" versehen sind.

5.2.4.2. Vermittlungsreihenfolge

Hier kann angegeben werden, in welcher Reihenfolge der Agent die einzelnen Zielanschlüsse anrufen soll.

5.2.4.3. Vermittlungseinschränkungen

Sofern die Nutzung der Vermittlungsfunktion durch den Agenten auf bestimmte Fälle beschränkt werden soll, kann dies hier angegeben werden.

5.3. Firmenangaben

Neben zentralen Kontaktdaten können z. B. allgemeine Firmenangaben (Firmenbezeichnung, Anschrift, Webadresse u.s.w.) auch rechtliche Pflichtangaben (Geschäftsführer, UST-ID, Firmenregisterangaben) hinterlegt werden. Bei Bedarf stehen auch Eingabefelder für eine zentrale Bankverbindung, für Öffnungszeiten, eine Unternehmensbeschreibung und für Angaben zum Tätigkeitsfeld zur Verfügung.

In diesem Bereich eingetragene Daten sind vom Kunden für die Bekanntgabe gegenüber Anrufern freigegeben.

5.4. VIP-Anrufinfos

Der Kunde kann Nachrichten für bestimmte Anrufer (VIP's) hinterlegen. Sofern ein solcher VIP nach der Gesprächsannahme im Premium-Telefonsekretariat erkannt wird, so wird die hinterlegte Nachricht an den Anrufer weitergegeben. Insgesamt können bis zu 5 VIP-Nachrichten hinterlegt werden.

VIP-Nachrichten können wahlweise dauerhaft oder nur für einen bestimmten Zeitraum angezeigt werden.

5.5. Mini-FAQ

Die Mini-FAQ ermöglicht das Hinterlegen von zusätzlichen Handlungsanweisungen oder Informationen für häufig am Telefon auftretende Situationen. Dem Agenten werden in seiner Telefonmaske hierbei die Überschriften von bis zu 5 FAQ-Themenbereichen eingeblendet.

Sofern ein Anruferanliegen einen FAQ-Eintrag betrifft, kann sich der Agent den zu diesem Eintrag gehörenden Text anzeigen lassen. Die entsprechenden Informationen können dann an den Anrufer weitergegeben werden bzw. der Agent wird ggf. auch besondere Handlungsanweisungen berücksichtigen.

5.6. Nachrichtenübersicht

Im Nachrichtenbereich werden alle zuletzt auf der Zugangrufnummer des Kunden aufgenommenen Nachrichten mit den dazugehörigen Kontaktdaten angezeigt.

5.7. Technische Einstellungen

Zur Integration des Premium-Telefonsekretariat in die vorhandene (telefon-) technische Infrastruktur beim Kunden können über den Online-Kundenlogin diverse technische Einstellungsmöglichkeiten vorgenommen werden.

Aufgrund der Komplexität der möglichen Einstellungen erteilt der Kundenservice auf Wunsch weitere Auskünfte zu den einzelnen Funktionen und ist dem Kunden bei der Findung der optimalen Einstellungen für seinen Callcenter-Account behilflich.

Im Einzelnen können Einstellungen zur Art und Weise der Gesprächsannahme im Callcenter vorgenommen werden (mit/ohne automatischer Begrüßungsansage, Freizeichen mit/ohne Zwischenansagen, Wartemusikauswahl u.s.w.).

AS-Infodienste weist darauf hin, dass bei einer kundenseitigen Weiterleitung von minutenbasiert abgerechneten Servicrufnummern (z. B. 0700- und 0180-Rufnummern), aufgrund der gesetzlichen Anforderungen zur Umsetzung von kostenlosen Warteschleifen, die Wartezeit-Einstellung "Warteschleife nach TKG (verzögerter Connect)" ausgewählt werden muss. Ab dem 01.06.2013 darf in solchen Fällen zudem für keinen der hinterlegten Ansprechpartner eine Weitervermittlungsoption aktiviert sein (oder analoge Handlungsanweisungen für den Agenten vorhanden sein), da dies gesetzlich nicht mehr zulässig ist.

Der Kunde hat die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen selbst durch geeignete Auswahl der Einstellungen und Handlungsanweisungen sicherzustellen! AS-Infodienste übernimmt grundsätzlich keine Haftung für etwaige Gesetzesverstöße des Kunden.

6. Änderungen an der Konfiguration

- 6.1.** Mit Ausnahme der Einstellungen eines ggf. optional gebuchten/genutzten Interaktiven Agentenleitfadens können die Einstellungen des Telefonsekretariates über das Internet-Portal www.premium-telefonsekretariat.de selbständig durch den Kunden vorgenommen werden. Auf diesem Wege vorgenommene Einstellungen und Änderungen werden unmittelbar verarbeitet und bei Folgeanrufen direkt im Telefonsekretariat angezeigt.
- 6.2.** Alternativ können Änderungen auch über die AS-Infodienste Kundenbetreuung, z. B. per Telefon, Email oder Telefax, beauftragt werden. Änderungen und Anpassungen am Zusatzmodul „Interaktiver Agentenleitfaden“ sind nur über die Kundenbetreuung beauftragbar. Diese Änderungen sind kostenpflichtig. Ferner bedingen diese Aufträge eine Vorlaufzeit, so dass eine Beauftragung mindestens 1 Werktag vor der benötigten Wirksamkeit erfolgen sollte. Kurzfristigere Änderungswünsche werden im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich innerhalb der regulären Geschäftszeiten umgesetzt.
- 6.3.** Für Änderungswünsche oder dringende Anliegen außerhalb der Geschäftszeiten der AS-Infodienste Kundenbetreuung steht eine Rufbereitschaft zur Verfügung. Die Inanspruchnahme der Rufbereitschaft ist mit zusätzlichen Kosten verbunden.

7. Optionale Zusatzmoule

7.1. Interaktiver Agentenleitfaden

Das Premium-Telefonsekretariat erlaubt grundsätzlich auch die Koordination von eingehenden Kundenanfragen, für die zuvor vom Auftraggeber entsprechende Informationen und/oder Handlungsanweisungen vereinbart wurden. Um auch zahlreiche verschiedene Themenkomplexe mit unterschiedlichen Anforderungen souverän umsetzen zu können, steht zur Abbildung der gewünschten Prozesse der optionale „Interaktive Agentenleitfaden“ zur Verfügung.

Ähnlich eines step-by-step dargestellten Entscheidungsbaumes wird der Agent –je nach spezifischem Kundenanliegen– zuverlässig durch die zuvor vereinbarten Handlungsanweisungen geführt. Neben der Weitergabe von Informationen/Auskünften wird der Agent so auch in die Lage versetzt werden, die zum jeweiligen Anliegen vom Auftraggeber spezifisch passenden Daten und Angaben des Anrufers aufzunehmen, diesen an den zuständigen Ansprechpartner weiterzuleiten oder eine Benachrichtigung an einen passenden Ansprechpartner vorzunehmen.

Der Interaktive Agentenleitfaden wird kundenspezifisch konfiguriert und kann (mit zeitlichem Vorlauf) jederzeit auch an neue Anforderungen angepasst werden. Sowohl die Einrichtung, als auch Änderungen, können ausschließlich über die AS-Infodienste Kundenbetreuung vorgenommen werden.

7.2. Rückrufservice

Das Premium-Telefonsekretariat erlaubt es, z. B. als Reaktion auf ein zuvor im Sekretariat angenommenen Anruf, einen Rückrufauftrag zu erteilen. Hierzu sendet der Nachrichtempfänger die erhaltene Nachricht, zusammen mit seinen Fragen, Anmerkungen und/oder Wünschen per Email an das Telefonsekretariat (zwecks Rückruf) weiter. Innerhalb der Kernarbeitszeit (siehe Preisliste) ruft das Telefonsekretariat den ursprünglichen Anrufer dann zurück. Der Rückruf erfolgt unter technischer Anzeige der regulären Kontaktrufnummer des Auftraggebers. Bei Bedarf erfolgen weitere Anwahlversuche (Wiedervorlage), der Auftraggeber erhält zudem eine finale Rückmeldung zum Rückrufauftrag.

7.3. Notdienstkonfiguration / Online-Planungstool

Für den Einsatz des Premium-Telefonsekretariates in komplexen Notdienststrukturen, z. B. bei regelmäßig wechselnden Notdienst-Ansprechpartnern oder bei der parallelen Koordination mehrerer Notdienstbereiche, kann die Notdienstkonfiguration hinzugebucht werden.

Das Notdiensttool erlaubt die Anlage aller vorhandenen Notdienst-Ansprechpartner mit deren notdienst-spezifischen Kontakt- und Benachrichtigungsoptionen. Ferner ist die Anlage mehrerer paralleler Notdienstbereiche möglich.

Für jeden Notdienstbereich lässt sich im Tool eine zeitliche Zuordnung treffen, wann welcher Mitarbeiter diesem Notdienstbereich zugeordnet ist. Die Planung lässt sich für jeden Notdienstbereich auch beliebig für die Zukunft vorplanen. Änderungen sind jederzeit am aktuellen Plan oder den vorgeplanten Plänen möglich. Die Übernahme geänderter Einstellungen erfolgt mit wenigen Minuten Vorlauf.