



next id

quality communication



## **Kostenlose Warteschleife – Q-Control**

### Unser Leistungsportfolio

Mit dem Telekommunikationsgesetz (TKG) wird in Deutschland der Einsatz von Warteschleifen durch den Gesetzgeber reguliert. Mit einem umfassenden Produkt- und Lösungsportfolio unterstützt next id Sie bei der Konzeption und Umsetzung einer gesetzeskonformen Kundenkommunikation.



next id

quality communication

## Kostenlose Warteschleife – Q-Control

### Unser Leistungsportfolio

#### Was ist eine Warteschleife?

Für den Gesetzgeber ist eine Warteschleife der Zeitraum in einem telefonischen Kundendialog, in dem das Anliegen des Anrufers nicht bearbeitet wird. Sowohl Erst- als auch Folgewarteschleifen müssen seit 2013 kostenfrei sein. Unabhängig davon, ob es sich um einen persönlichen oder einen automatisierten Kundendialog handelt.

#### Wann dürfen Warteschleifen eingesetzt werden?

Bei kostenfreien Rufnummern (0800/00800), normaltarifierten Rufnummern (Orts- oder Mobilfunknummer) oder bei Anrufen aus dem Ausland dürfen Warteschleifen uneingeschränkt eingesetzt werden. Gleiches gilt, wenn der Anruf zum Festpreis abgerechnet wird oder wenn der Angerufene die Kosten, die während einer Wartezeit entstehen, übernimmt; in den letzten beiden Fällen ist zusätzlich eine Ansageverpflichtung zur voraussichtlichen Wartezeit und der Abrechnungsart vorgeschrieben.

#### Neue Teilgassen 0180-6 & -7

Mit den beiden neuen Teilgassen können die regulatorischen Anforderungen der Phase 2 umgesetzt werden. Über Rufnummern mit der Vorwahl 0180-6 können erstmalig ursprungsunabhängig Kosten pro Anruf (€ 0,20 aus dem Festnetz und max. € 0,60 aus dem Mobilfunk) abgerechnet werden. Bei 0180-7 Rufnummern werden die ersten 30 Sekunden nach Zustandekommen der Verbindung nicht tarifiert; diese Zeit kann dann im weiteren Gesprächsverlauf für Wartezeiten genutzt werden. Anrufe zur neuen 0180-7 Rufnummer werden ab der 30. Sekunden mit € 0,14 (Festnetz) und max. € 0,42 (Mobilfunk) pro Minute tarifiert.

#### Festtarife & flexible Tarifierung

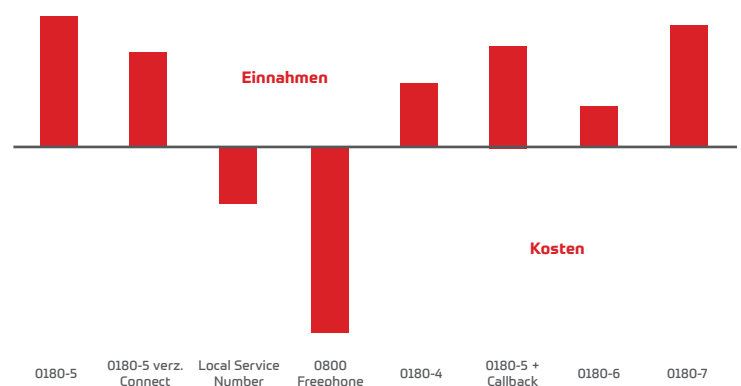
Einige Rufnummern bieten im Festnetz ebenfalls die Möglichkeit der Abrechnung zum Festpreis (z.B. 0180-4) bzw. können durch das Offline Billing flexibel tarifiert werden (z.B. 0900). Beide Varianten stehen allerdings im Mobilfunk nicht zur Verfügung, da Anrufe dort zu festen Minutentariifen abgerechnet werden. Mit einem ursprungsabhängigen Routingkonzept können hier Anrufe aus dem Festnetz auch weiterhin ohne Umstellungen angenommen werden. Für Anrufe aus dem Mobilfunk bietet die next id ein umfassendes Lösungsportfolio, so dass Ihnen auch diese Anrufe nicht verloren gehen.

#### Rufnummer wechseln oder beibehalten

Vor allem 0180-Rufnummern sind in Unternehmen oftmals über viele Jahre etabliert und werden in unzähligen Kommunikationskanälen verbreitet. Die Umstellung auf eine neue Rufnummer ist daher mit enormem Aufwand und hohen Kosten verbunden. Die next id hat dieses Problem erkannt und bietet Ihnen zahlreiche Lösungsangebote mit denen Sie auch weiterhin Ihre Rufnummern betreiben können.

Der Wechsel zu einer nicht betroffenen Rufnummerngruppe kann große wirtschaftliche Einschnitte mit sich bringen. Auf der anderen Seite kann z.B. die Umstellung auf eine kostenfreie 0800-Rufnummer mit einer deutlichen Erhöhung der Abverkäufe auf einer Bestell-Hotline einhergehen. Unser Vergleichsrechner unterstützt Sie bei der Entscheidungsfindung.

#### Lösungsvergleichsrechner



#### Klare Vorteile

- > Rechtliche und regulatorische Beratungskompetenz
- > Umfassendes Produkt- und Lösungsportfolio
- > Design und Umsetzung individueller Dialogkonzepte
- > Zuteilung von attraktiven 0180-6 und -7 Rufnummern

#### next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.