

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen für den Service mcn powerDialer der mcn tele.com AG

A. Allgemeines

1. Vertragsgrundlagen

Die mcn tele.com AG (im Folgenden mcn) erbringt ihren Service mcn powerDialer für den Kunden im Rahmen der gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben, insbesondere auf Grundlage der Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Leistungen der mcn tele.com AG sowie der nachfolgenden Bestimmungen.

2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 1.1 mcn ermöglicht dem Kunden auf Anforderung mit dem Service mcn powerDialer im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Bereitstellung einer Outbound Management Software und die Realisierung von Anwahlfunktionen im intelligenten Netz der mcn.
- 1.2 Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der nachfolgenden Leistungsbeschreibung (vgl. unten Abschnitt B).
- 1.3 Die vom Kunden für den Service mcn powerDialer zu entrichtenden Entgelte richten sich – sofern mit dem Kunden nicht anders vereinbart – nach der jeweils gültigen Preisliste der mcn.

B. Leistungsbeschreibung

1. Standardleistungen

Der mcn powerDialer ist eine Management Software sowie ein schnelles Anwahlverfahren in einem, über das flexible Outbound-Kampagnen realisiert werden können. Er wird dem Kunden von mcn zentral im Telefonnetz bereitgestellt und gliedert sich in folgende Bestandteile:

1.1 Agent Client

Als Agent Client wird die Eingabemaske bezeichnet, mit der sich die Agenten des Kunden über das Internet auf die Plattform des mcn powerDialers einwählen und

anmelden. Der mcn standardClient ist bereits im mcn powerDialer enthalten und beinhaltet alle wichtigen Funktionen, die die Agenten zur Kampagnenbearbeitung benötigen. Auf Wunsch übernimmt mcn im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten auch die Programmierung von kundenindividuellen Clients (vgl. unten Ziffer 2, Optionen) gegen gesondertes Entgelt. Wird seitens des Kunden bereits Agent Client Software aus eigener Entwicklung oder von anderen Anbietern eingesetzt, so kann diese in der Regel an den mcn powerDialer angebunden werden. Die Anbindung kann durch eine Zwischenablage im PC des Agenten oder eine dokumentierte mcn Schnittstelle realisiert werden.

1.2 Datenimport

Der Import der benötigten Daten für eine oder mehrere Kampagnen erfolgt verschlüsselt über das Internet. Die Datenfelder und deren Reihenfolge in der Quelldatei können vom Kunden pro Kampagne selbst definiert werden. Damit wird gleichzeitig die Anordnung der Datenfelder im Agent Client festgelegt. Den Zeitpunkt des Datenimports legt der Kunde fest. Die Übertragung ist mit 128 bit SSL gesichert.

1.3 Anwahlverfahren

Der mcn powerDialer bietet unterschiedliche Möglichkeiten der Anwahl:

a) *Preview-Dialing* (manuell & automatisch): Hier hat der Agent die Möglichkeit, sich vor Anrufinitiierung die zuvor definierten Datenfelder anzusehen; je nach Umfang kann er den Anruf selbst auslösen (manuell) oder der mcn powerDialer übernimmt dies selbständig (automatisch).

b) *Power-Dialing*: Hier werden mehrere Anrufe gleichzeitig gestartet und der erste erfolgreiche Anruf wird dem Agenten durchgestellt. Der over dialing Faktor, der die Anzahl der gleichzeitigen Anwahlversuche je freiem Agenten bestimmt, kann von dem Kunden frei gewählt werden. Nicht erfolgreiche Anrufe kommen in die Wiedervorlage.

c) *Predictive-Dialing* (Vorausschauendes Wählen): Das Predictive-Dialing entspricht grundsätzlich dem Power-Dialing mit dem

Unterschied, dass im Falle des Predictive-Dialing das System selbst den overdialing Faktor bestimmt. Dieser errechnet sich aus der bisherigen und derzeit aktuellen Erreichbarkeit der Angerufenen einer Kampagne.

Die Auswahl des Anwahl-Verfahrens und der eingestellten Parameter werden von dem Kunden pro Kampagne festgelegt. Während einer laufenden Kampagne kann der Supervisor die eingestellten Parameter den aktuellen Gegebenheiten anpassen (vgl. hierzu auch Ziffer unten 1.6).

1.4 Anlegen einer Kampagne

Vor Durchführung einer Outbound Kampagne sind die Eingabe von Agenten und die Anlage von Gruppen notwendig:

Zuerst werden die Agenten im System angelegt. Ein Agentensatz besteht aus dem Namen, PIN und der Telefonnummer des Agenten. Verschiedene Agenten werden dann zu einer Gruppe zusammengefasst, die für eine Kampagne telefonieren sollen und ein Gruppenname wird vergeben.

Zum Anlegen einer Kampagne sind folgende Schritte notwendig:

- Name vergeben
- Gruppe zuordnen
- Priorität festlegen
- Nachbearbeitung definieren
- Telefonzeit definieren
- Ausgewähltes Anwahlverfahren aktivieren
- Wiederholungen für System-Wiedervorlagen definieren
- Wiederholungen für Termine (durch Agenten vergeben) definieren
- Faxerkennung definieren
- Mailboxerkennung definieren
- Absendekennung einstellen

1.5 Durchführen einer Kampagne

Die Agenten der zugewiesenen Gruppen melden sich per Web Zugriff über den Agent Client im System an. Der mcn powerDialer beginnt, die zuvor importierten Telefonnummern abzuarbeiten; die Agenten erhalten die generierten Calls zur Bearbeitung. Bei der Call-Übergabe an den Agenten öffnet sich das jeweilige Datenfeld mit den jeweiligen Kundeninformationen. Der Supervisor bestimmt den Beginn und das Ende der Kampagne manuell.

Kommen während einer laufenden Kampagne neue Telefonnummern hinzu, können diese in die bestehenden Listen eingepflegt werden. Dies geschieht – je nach Umfang – über eine mcn Schnittstelle oder eine eigene automatisierte Datenbank.

1.6 Statistiken in Echtzeit

Zur Überwachung der Kampagnen kann der aktuelle Stand derselben über ein online Statistik Tool in Echtzeit eingesehen werden. Der Supervisor kann verfolgen, wie weit eine Kampagne fortgeschritten ist und welchen Anteil die einzelnen Gruppen/Agenten daran haben.

Die Auswertungszeiträume können frei gewählt werden; Zugangsberechtigungen sind auch abgestuft möglich. Folgende Statistiken sind bereits im mcn powerDialer enthalten:

- Ergebnisstatistik: Quantitative Auswertung anhand der Ergebniscodes
- Agenten/Gruppenstatistik: Zeiten und Ergebnisse der einzelnen Agenten/Gruppen
- Call Statistik: Aussagen zu den Anwahlversuchen und Ergebnissen des Dialers

Über das Statistik Tool werden auch Kampagnen gesteuert, Anfang und Ende derselben festgelegt und wichtige Faktoren angepasst, z. B. der overdialing Faktor.

1.7 Datenexport

Der Datenexport erfolgt (wie der Import auch) per verschlüsseltem Web-Download. Die entsprechenden Formate können kundenindividuell gewählt werden. Einzelne Datenfelder sind in beliebiger Anordnung exportierbar, wobei unterschiedliche Filter standardmäßig eingesetzt werden können. Bestimmte Ergebniscodes für einen kontinuierlichen Datenexport zur Bearbeitung zeitnaher Aktionen sind bereits eingerichtet. Aber auch die Zeit oder Bearbeitungsstatute stehen als Exportfilter zur Verfügung.

Bei mehrstufigen Kampagnen werden die Datensätze automatisch als Datenimport für die nachgelagerte Kampagne weitergegeben.

2. Optionen

Folgende zusätzliche Funktionalitäten zu dem mcn powerDialer können gegen entsprechendes gesondertes Entgelt – sofern mit dem Kunden nicht anders vereinbart –

gemäß der aktuellen Preisliste der mcn bestellt werden:

- Agent Client Individuell
- Gesprächsmonitoring (Mithören von Gesprächen)
- Gesprächsaufzeichnung
- Adressenprüfung in Echtzeit unpersonalisiert bis 2.500 Stück
- Adressenprüfung in Echtzeit personalisiert bis 1.000 Stück
- Echtzeitprüfung von BLZ und Kontonummer bis 2.500 Stück
- Versandbestätigungsfax aus dem mcn standardClient
- Versandbestätigungs SMS aus dem mcn standardClient
- Versandbestätigungs E-Mail aus dem mcn standardClient

C. Sonstige Besondere Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines

- 1.1 mcn darf sich bei der Erfüllung ihrer Leistungsverpflichtungen Dritter als Erfüllungsgehilfen bedienen. Die vertraglichen Pflichten von mcn bleiben hiervon unberührt.
- 1.2 mcn ist berechtigt, die den Leistungen zu Grunde liegenden technischen Plattformen und Softwareapplikationen zu ändern, sofern sich die Leistung für den Kunden nicht verschlechtert und diesem keine zusätzlichen Belastungen über das zumutbare Maß hinaus entstehen. Als zumutbar gelten insbesondere mögliche Wechsel in Aussehen und Funktionalität der Benutzeroberfläche des Administratoren- oder Agentenzugangs.

2. Besondere Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich sicher zu stellen, dass durch den Einsatz des mcn powerDialers nicht gegen die geltenden gesetzlichen oder sonstigen rechtlichen Bestimmungen, z.B. des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), verstoßen wird. Der Kunde wird mcn vollumfänglich von jeglichen Ansprüchen Dritter freistellen, die aufgrund einer von ihm veranlassten unzulässigen Verwendung des mcn powerDialers gegenüber mcn geltend gemacht werden.

3. Leistungsstörungen

Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von mcn nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Übertragungs- und

Vermittlungswegen durch den Teilnehmer-netzbetreiber und/oder der von Dritten zur Verfügung gestellten Übertragungswege und Vermittlungssysteme erbracht werden können. mcn übernimmt daher keine Gewähr für die ständige Verfügbarkeit solcher Telekommunikationsnetze und Übertragungswege. mcn tritt jedoch die ihr insoweit zustehenden Ansprüche gegen Dritte an den Kunden ab, der diese Abtretung annimmt.

4. Sonstiges

Soweit diese Besonderen Geschäftsbedingungen (BGB) Regelungen enthalten, die solchen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Leistungen der mcn tele.com AG (AGB) widersprechen, gehen diese BGB den AGB vor.

Mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

Änderungen vorbehalten

Stand: August 2007