

Leistungsbeschreibung und Besondere Geschäftsbedingungen für den Service mcn virtual Call Center der mcn tele.com AG

A. Allgemeines

1. Vertragsgrundlagen

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

2. Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

2.1 mcn ermöglicht dem Kunden auf Anforderung mit dem Service mcn virtual Call Center im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Realisierung von Inbound-ACD Funktionen im intelligenten Netz der mcn.

2.2 Voraussetzung für den Service mcn virtual Call Center ist, dass eine oder mehrere Rufnummern des Kunden in das Netz der mcn geroutet werden oder auf diesem Netz implementiert sind.

2.3 Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus der nachfolgenden Leistungsbeschreibung (vgl. unten Abschnitt B).

2.4 Das vom Kunden für den Service virtuell Call Center zu entrichtende einmalige und monatliche Entgelt richtet sich – sofern mit dem Kunden nicht anders vereinbart – nach der jeweils gültigen Preisliste der mcn.

B. Leistungsbeschreibung

1. Administration

Zur Administration wird dem Kunden der Zugang zu einem Web-Server über eine gesicherte Verbindung ermöglicht.

Der Kunde kann beliebig viele ACD Gruppen und insgesamt bis zu 99 Agenten einrichten, wobei ein Agent auch eine Sammelrufnummer sein kann.

Je Gruppe kann eingerichtet werden:

- Art und Länge der Warteschlange

- Warnanzeigen bei Erreichen /Unterschreiten bestimmter Servicelevel, Warteschlangenlängen, Agentenverfügbarkeiten
- Nachbearbeitungszeit und deren zulässige Verlängerung
- Maximale Klingelzeit je Agent in Sekunden
- Automatisches Ausloggen des Agenten nach einer einstellbaren Anzahl nicht angenommener Rufe
- Überlaufabfrage
- Freizeichen für Anrufer wenn es beim Agenten klingelt
- Anrufgrundcodierung mittels Telefon oder Web Client
- Zwangsabmeldung nach Tageszeit, individuell pro Tag
- Whisperingansage
- Wartemusik
- Introansage
- Überlaufziele
- Bedingung unter der Agenten der Priorität 1 von anderen Gruppen verwendet werden können
- Zuweisung der Prioritäten 1 bis 3 je Agent der Gruppe

Je Agent kann eingerichtet werden:

- Feste Rufnummer oder Rufnummer wird beim Anmelden eingetragen
- Sammelrufnummer falls eine Gruppe wie ein Agent behandelt wird
- PIN Code für das Anmelden
- Agentenname

2. Ansagen hochladen und Aufsprachen abholen

Mit dem integrierten Tool „Upload Manager“ kann der Administrator Ansagen und Warteschlangenmusik im .wav-Format auf das mcn virtual Call Center hochladen. Aufsprachen auf eingerichtete Mailboxen werden ebenfalls im .wav-Format als Dateianhang einer E-Mail bereitgestellt.

3. Routing innerhalb der mcn virtual Call Center Anwendung

Das Routing erfolgt je Service-Rufnummer.

Routingziele können sein:

- eine Gruppe
- eine Ansage
- eine Mailbox

- ein Auswahlmenü

Das Routing wird innerhalb der Anwendung tabellarisch und grafisch dargestellt, Verkettungen sind möglich.

Die Verknüpfung mit weiteren IN-Funktionen ist projektbezogen gegen Aufpreis möglich.

4. Statistiken (nicht abschließende Auswahl)

- Gesamtübersicht
 - Auswertung nach Service-Rufnummern
 - Auswertung nach Gruppen
 - Auswertung nach Agenten
 - Auswertung nach Zeiten, z. B. Arbeits-, Gesprächs-, Pausen-, Nachbereitungszeit und Auslastung
 - Weitervermittlungen je Agent oder Gruppe
 - Anrufgrund
 - Pausengrund
 - Agentenprotokoll (An-/Abmelden und Pause)
 - Abrechnung; Statistik über Service Rufnummern nach Zuführung und Terminierung (Mobilfunk, Festnetz, Ausland)
 - Mailbox; Statistik über die Mailbox-aufsprachen
 - Outbound: Statistik über Outbound Calls nach Agent, Gruppe, Gesamt, Anrufgrund (auch als Kostenstelle verwendbar), nur in Zusammenhang mit dem Produkt „Power Dialer“.

Weitere Statistiken sind individuell auf Anfrage erstellbar.

5. Supervisorfunktionen

Supervisor verfügen über ein Web-Interface, in dem sie online die ihnen zugeteilten Gruppen und Service-Rufnummern einsehen können. Eine Vielzahl relevanter Kennzahlen werden tabellarisch und teilweise zusätzlich farblich hervorgehoben (derzeit grün, gelb, rot) angezeigt.

Standard sind:

- Anrufer zur Zeit
- Wartende Anrufer
- Rufaufbau
- Aktive Gespräche
- Längste Wartezeit
- Servicelevel
- Erreichbarkeit
- Frei Agenten
- Agenten in Nachbearbeitungszeit
- Agenten in Pause
- Agenten belegt
- Ruf beim Agenten, noch nicht angenommen
- Agentenstatus (an-/abgemeldet)

6. Agentenfunktionen:

Ein Agent kann sich entweder ausschließlich über Telefon (DTMF Verfahren und bestimmte Rufnummern) oder aber auch mit Hilfe eines Web-Clients in das mcn virtual Call Center einbringen. Der sogenannte Web-Maxi Client ist der Standardclient und verfügt über die folgenden Funktionen:

- An- Abmelden
- Sicht auf die eigene Gruppe mit allen unter „Supervisor“ genannten Parametern
- PIN ändern
- Status ändern
- Weitervermitteln zu einstellbarem Ziel oder freier Telefonnummer, hierbei wird der Ruf zurückgenommen und der Agent ist sofort wieder frei (kein Tromboning)
- Weitervermitteln „blind“ oder mit vorheriger Rückfrage
- Halten, Anrufer hört ggf. Wartemusik

C. Sonstige Besondere Geschäftsbedingungen

1. Besondere Rechte der mcn

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 bestehen. 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 Anrufe zu den von mcn betriebenen Service-Rufnummern nicht auf andere Service-Rufnummern weitergeleitet werden und dass der Inhaber des Anschlusses, zu dem die eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist.

3. Leistungsstörungen

Dem Kunden ist bekannt, dass die Leistungen von mcn nur nach Maßgabe der Bereitstellung und Verfügbarkeit von Übertragungswegen und Vermittlungswegen durch den Teilnehmernetzbetreiber 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

4.1 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.

4.2 Mündliche Nebenabreden sind unwirksam.

Änderungen vorbehalten
Stand: August 2007