



## Massgeschneiderte kostenlose Warteschleife im Netz

### Die Herausforderung

Diensteanbieter für 0900 und 0180 erwarten von ihrem Netzbetreiber die rechtzeitige und gesetzeskonforme Lösung für die kostenlose Warteschleife.

Während in der voraussichtlich per Ende 2011 in Kraft tretenden Phase 1 mit der Anfangs-Warteschleife von maximal 120 Sekunden hauptsächlich die Netzbetreiber von den Diensteanbietern zu einer Umsetzung aufgefordert werden, ist in der Phase 2 mit zusätzlichen kostenlosen Warteschleifen bei der Anruf-Weitervermittlung noch ungeklärt, wie die technische Lösung aussehen soll und inwieweit eine Interaktion mit der ACD bzw. TK-Anlage des Diensteanbieters Voraussetzung zur Erfüllung der Forderung der kostenlosen Warteschleife ist.

Es lohnt sich, die Realisierungsmöglichkeiten schon jetzt zu prüfen. Denn eine maßgeschneiderte, zukunftssträchtige Lösung ist die Chance, mit Alleinstellungsmerkmalen bestehende Kunden zu binden und neue Kunden zu gewinnen.

### Unser Lösungskonzept

Unabhängig vom finalen Konzept zur Umsetzung von Phase 2 stellt ConverCom bereits heute alle Werkzeuge zur technischen Lösung für beide Phasen im Carrier-Netz zur Verfügung.

Das Besondere an der ConverCom-Lösung ist, dass sowohl die Steuerung der Vermittlungsanlage des Netzbetreibers, als auch die Steuerung der ACD oder TK-Anlage des Diensteanbieters synchron erfolgen kann und hierdurch alle abrechnungsrelevanten Gesprächsabschnitte sowohl beim Netzanbieter als auch beim Diensteanbieter simultan protokolliert werden. Nur hierdurch ist die konsistente Abrechnung und Rechnungskontrolle von kostenfreien Warteschleifen von allen Beteiligten innerhalb der Wertschöpfungskette möglich.

### Lösungsmerkmale für Phase 1

Die maximal 120 Sekunden dauernde kostenlose Warteschleife wird durch die Verzögerung des Verbindungsaufbaus im Rückkanal umgesetzt. Es wird zusätzlich parallel eine zweite Verbindung zum Callcenter hergestellt und auf das Freiwerden eines Agenten gewartet. Wenn dies innerhalb der 120 Sekunden nicht der Fall ist, wird der Anrufer spätestens nach 110 Sekunden auf die nachfolgend kostenpflichtige Verbindung hingewiesen. Mit unseren Schnittstellen zu fast allen gängigen Callcenter Systemen ist die Ansage der voraussichtlichen Wartezeit und die Ansage des Warteplatzes in der Warteschleife möglich. Sollte der Anrufer nicht weiter warten wollen, kann er auflegen.

Ergänzende Routingfunktionen für verteilte Callcenter-Landschaften sind in unserem System optional verfügbar, um einerseits die Auslastung der Callcenters zu optimieren und andererseits die Wartezeit der Anrufenden insgesamt zu minimieren.

### Zukunfts-Sicherheit für Phase 2 und NGN

Mit der Umsetzung sowohl der Phase 1 als auch der Phase 2 im Carrier-Netz sind auch die Investitionen der Phase 1 geschützt. Entsprechend den zukünftigen gesetzlichen Vorschriften und Ihren individuellen Zielen werden wir die Phase 2 mit Migration der Phase 1 umsetzen können. Durch die Protokoll-Unabhängigkeit unserer Lösungen sind wir auch für die Migration auf NGN vorbereitet.

### Unser Lösungsportfolio

Unserer Stärke sind maßgeschneiderte Kommunikationslösungen für alle Bereiche im Carrier-Netz, für die Sie eine spezielle Lösung suchen.

- Zentrale Netzansage und Netz-ACD mit mandantenfähiger Cloud-Administration über WEB-Interface
- Präfixroutingmodul zur Routingoptimierung und intelligenter Ansteuerung von Anrufzielen sowie Ansagen abhängig von Ursprung oder Ziel, Zeit oder Auslösegrund sind nur ein paar wenige Beispiele für die Flexibilität unserer Lösung
- Lösungen für Number Portability (Local, Mobile und Service)
- Mehrwertdienstplattform CSF Carrier Service Factory