



BIETEN SIE MIT IHRER FESTNETZ- NUMMER NOCH MEHR KUNDENSERVICE

LOCAL SERVICE CALL

Mehr Qualität und Effizienz für Ihre Kunden-Hotline: Mit Local Service Call wird Ihre reguläre Festnetznummer zur Servicenummer mit vielfältigen Möglichkeiten. So können Sie beispielsweise dafür sorgen, dass Anrufe abhängig von unterschiedlichen Faktoren auf verschiedene Ziele verteilt werden. Aussagekräftige Statistiken bieten Ihnen vielfältige Informationen rund um das eingehende Anrufvolumen. Sie erfahren z. B., wie viele Anrufe bei Ihnen eingehen und wie effizient Ihr telefonischer Service tatsächlich ist.

Mehr Präsenz für mehr Kundenbindung: Sie haben stets ein offenes Ohr für Ihre Kunden? Mit Local Service Call signalisieren Sie genau das: Anwesenheit vor Ort und gute Erreichbarkeit, auch wenn außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Anrufspitzen angerufen wird. In diesen Fällen können die Anrufe zu zentralen Servicecentern geroutet werden – und zwar so unkompliziert und schnell, dass Ihre Kunden es kaum merken werden. Und da Ihre neue Servicenummer eine Festnetznummer ist, profitieren Ihre Kunden außerdem von einem günstigen Preis – oder der Anruf ist sogar durch die mittlerweile weit verbreiteten Festnetz-Flatrates abgedeckt.

Mehr Service für noch mehr zufriedene Kunden:

- Erstklassige und preisgünstige Erreichbarkeit auf der Festnetznummer
- Umfangreiche Routingfunktionen für eine flexible Verteilung der Anrufe, z. B. VIP-Routing für Ihre Premium-Kunden
- Anrufumlenkung, z. B. außerhalb der Öffnungszeiten oder bei Anrufspitzen
- Entlastung der Mitarbeiter in regionalen Niederlassungen für einen optimierten Service
- Umfangreiche Statistiken rund um Ihre Rufnummer zur Analyse der Service-Qualität im Unternehmen
- Aufdeckung von Optimierungspotenzialen im Service-Angebot
- Administration der Routings und Statistiken bequem übers Internet



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

LOCAL SERVICE CALL

Mit Local Service Call bleiben alle gewohnten Funktionen Ihres Telefonanschlusses erhalten, auch abgehende Gespräche sind weiterhin möglich. Zudem profitieren Sie von vielfältigen attraktiven Inklusivleistungen, die im Preis bereits enthalten sind:

- 5 Zielrufnummern
- Basis-Routing
- Ursprungsabhängiges Routing
- Zeitabhängiges Routing
- Anrufumlenkung
- Anrufbegrenzung
- Prozentuale Anrufverteilung
- Internet Manager plus – Routings online administrieren
- Statistik Manager – einfacher Abruf von Online-Statistiken
- Eine Standard-Statistik pro Monat kostenlos
- Servicepaket Service inclusive

Auf Wunsch können Sie folgende Leistungen optional dazubuchen:

- Routing Plus – weitere Ziele, Customer Control, Anruferlisten mit bis zu 100 Einträgen, causeabhängiges Routing und verlängerte Zielketten
- CallGuard 50 oder CallGuard 500 – Schutz vor unerwünschten Scherzanrufen
- Auswahlcode* – tausende Nebenstellen in einem Zug verwalten
- Kundenindividuelle Ansage
- Ansage mit Auswahlmenü
- Servicepaket Service professional

Sie möchten von der kostenlosen Bereitstellung und einem günstigeren Monatspreis profitieren? Dann wählen Sie einfach einen Vertrag mit Mindestvertragslaufzeit!

*Für Rufnummern von IP-Anschlüssen der Telekom ist das Leistungsmerkmal Auswahlcode nicht verfügbar

VERBINDUNGSPREISE LOCAL SERVICE CALL PRO MINUTE FÜR ANBIETER

(Auszug, Verbindungspreise für Anbieter, Ziel im dt. Festnetz)

URSPRUNG	LOCAL SERVICE CALL		
Preise für Anrufer	Regulärer Festnetzpreis (bei Flatrate kostenlos, sonst z. B. 2,9 Ct./Min. brutto)		
	Basis-Routing: zur angerufenen Rufnummer	Routing zu externen Zielen im deutschen Festnetz	
	0:00 – 24:00 Uhr	20:00 – 6:00 Uhr	6:00 – 20:00 Uhr
City¹		1,3 Ct.	3,0 Ct.
Deutschland²	0,5 Ct./Verbindung	4,3 Ct.	5,6 Ct.
Mobilfunk	(unabhängig von der Dauer des Gesprächs)	City oder Deutschland, abhängig davon, ob Local Service Call-Rufnummer und Ziel im gleichen Ortsnetz liegen.	
Ausland			

¹ Local Service Call-Rufnummer und Ziel liegen im gleichen Ortsnetz. Preis zzgl. 2,5 Ct. je Verbindung.

² Local Service Call-Rufnummer und Ziel liegen nicht im gleichen Ortsnetz.

Preise soweit nicht anders angegeben, je Minute zzgl. MwSt.

BASISPREISE FÜR LOCAL SERVICE CALL

	MIT MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT VON 24 MONATEN	OHNE MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT
Einmalige Bereitstellung je Local Service Call-Rufnummer	0,- €	49,95 €
Einmalige Erstkonfiguration des Festnetzanschlusses je Lokation	0,- €	199,95 €
Monatliche Überlassung je Local Service Call-Rufnummer	19,95 €	24,95 €
Monatliche Administration des Festnetzanschlusses je Lokation	9,95 €	14,95 €

Ein Anschluss an einem geographischen Standort bildet unabhängig von der Zahl der Rufnummern eine Lokation. Sind an einem Standort mehrere Anschlüsse geschaltet, die unter derselben Durchwahlrufnummer oder Rufnummer erreichbar sind, werden diese ebenfalls als eine Lokation betrachtet. Anschlüsse an verschiedenen Standorten oder mehrere Anschlüsse mit getrennten Rufnummern bzw. Durchwahlrufnummern an einem Standort stellen mehrere Lokationen dar.

Alle Preise, soweit nicht anders angegeben, zzgl. USt. Die vollständigen und aktuellen Preise finden Sie im Internet unter www.telekom.de/agb.

PREISE FÜR ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

	EINMALIGE BEREITSTELLUNG	MONATLICHE ÜBERLASSUNG
Routing Plus (weitere Ziele, Customer Control, Anruferlisten mit bis zu 100 Einträgen, causeabhängiges Routing, verlängerte Zielketten)	49,95 €	49,95 €
Anruferlisten mit mehr als 100 Einträgen	49,95 €	44,95 €
Auswahlcode*	49,95 €	49,95 €
CallGuard 50	49,95 €	49,95 €
CallGuard 500	49,95 €	99,95 €
Kundenindividuelle Ansage	19,95 €/49,95 € ³	9,95 €
Ansage mit Auswahlmenü	19,95 €/49,95 € ³	49,95 €
Customer Control Schulung	Projektpreis ab 399,20 €	
Erweiterung/Änderung des Verkehrsführungsprogramms durch einen Operator je Anforderung und Termin	49,95 €	

Alle Preise, soweit nicht anders angegeben, je Local Service Call Rufnummer.

*Für Rufnummern von IP-Anschlüssen der Telekom ist das Leistungsmerkmal Auswahlcode nicht verfügbar.

STATISTIKEN

Statistik Manager: Abruf von Standard-Statistiken im XLS-, PDF- und CSV-Format	1,95 € je Datei
Statistik Manager mit unbegrenzten Abrufmöglichkeiten	Monatlich 54,95 € je Rufnummer
Einrichtung von Standard-Statistiken für den E-Mail-Versand durch einen Operator der Telekom	24,95 € je Arbeitskraft und angefangene Viertelstunde
Abruf von Online-Statistiken	0,- €

SERVICELIESTUNGEN

	JE SERVICENUMMER
Service professional	Monatlich 19,95 €
Individuelle Serviceleistung: - Individuelle Statistiken/Quality-Check	24,95 € je Arbeitskraft und angefangene Viertelstunde
Individuelle Ansage im Störfall	Monatlich 9,95 €
- Einmalige Bereitstellung, Erstellung Voice-File durch die Telekom	250,- €
- Einmalige Bereitstellung, Erstellung Voice-File durch den Kunden	175,- €

CONTACT SOLUTIONS

Die Telekom bietet Ihnen mit den Contact Solutions intelligente und kostengünstige Lösungen für das Kundenkontaktmanagement – komplett aus dem Netz, vom Sprachportal über die Multichannel ACD bis hin zur Steuerung von Outboundkampagnen. Diese Lösungen helfen Ihnen bei der Pflege Ihrer Kundenbestände oder bei der Neukundengewinnung, sie erhöhen Ihre Kundenkontaktquote und gestalten Ihren Service deutlich effizienter. Und das alles dank dem großen, innovativen Produktportfolio im leistungsstärksten Netz Deutschlands.

³ Erstellung des Voice-Files durch den Kunden/Erstellung des Voice-Files durch die Telekom.

LEISTUNGSÜBERSICHT LOCAL SERVICE CALL

LOCAL SERVICE CALL	
Abrechnungstakt	Sekundengenau
Routing	
Ziele inklusive	5
Internet Manager plus	●
Anruferliste mit mehr als 100 Einträgen	○ ⁴
Basis-Routing	●
Routing nach PIN-Eingabe	● ⁴
Ursprungsabhängiges Routing	●
Zeitabhängiges Routing	●
Prozentuale Verteilung	●
Selektive Verteilung	● ⁴
Anrufumlenkung	●
Anrufbegrenzung	●
Routing Plus	
Customer Control	
Zusätzliche Ziele (Anzahl unbegrenzt)	
Anruferlisten mit bis zu 100 Einträgen	○
Causeabhängiges Routing	
Verlängerte Zielketten	
Starke Extras	
Sperrung von Mobilfunk und öffentlichen Telefonen	●
CallGuard 50	○
CallGuard 500	○
Kundenindividuelle Ansage	○
Ansage mit Auswahlmenü	○
Auswahlcode ⁵	○ ⁵
Contact Solutions	Auf Anfrage
Serviceleistungen	
Service inclusive	●
Service professional	○
Individuelle Serviceleistungen	○
Statistiken	
Statistik Manager	●
Monatl. Pauschale zum unbegrenzten Abruf von Standard-Statistiken	○
Einrichtung von Standard-Statistiken zum E-Mail-Versand durch Operator	○
Anzahl kostenloser Standard-Statistiken je Monat	1
Online-Statistik	●
Monatsstatistik	○
Wochenstatistik	○
Strukturanalyse	○
Tagesverkehrskurve	○
Dienst- und Servicegüte	○
Belegungsanalyse (BEAN)	○

○ Gegen Aufpreis ● Im Preis enthalten

⁴ Administration nur über Customer Control (enthalten in Routing Plus) möglich.

⁵ Für Rufnummern von IP-Anschlüssen der Telekom ist das Leistungsmerkmal Auswahlcode nicht verfügbar.

KONTAKT

Unter der kostenfreien Rufnummer 0800 33 00800 oder unter servicenummern@telekom.de

Weitere Informationen und Bestellung unter www.telekom.de/servicenummern



ERLEBEN, WAS VERBINDET.