



IMMER DIE PASSENDE LÖSUNG- FÜR SIE UND IHRE ANRUFER

FREECALL 0800 UND 0180CALL

Zwei Rufnummern zur Auswahl: Entscheiden Sie sich entweder für freecall 0800 als kostenlose Kontakt-Möglichkeit zu Ihrem Unternehmen. Oder wählen Sie 0180call und teilen Sie sich die Telefonkosten bequem mit Ihren Anrufern.

Produktpakete für Ihren individuellen

Bedarf: Mit freecall 0800 und 0180call erschließen Sie neue Möglichkeiten für Ihre Hotline: Mit Hilfe verschiedener Routing-Parameter verteilen Sie eingehende Anrufe nach Bedarf auf verschiedene Ziele, beispielsweise nach Bundesländern oder Postleitzahlen. Und nebenbei nehmen Sie alle Einstellungen rund um Ihre Verkehrsführung selbst vor.

Die Smart-Pakete: starke Leistungen für Ihren Kundenservice

Mit diesen Paketen stehen Ihnen alle Basisfunktionen der Servicenummer zur Verfügung.

- Drei Zielrufnummern
- Zeitabhängiges Routing
- Anrufumlenkung
- Internet Manager
- Statistik Manager: einfacher Abruf von Online-Statistiken
- Servicepaket Service inclusive
- Bei Bedarf Sperrung von Anrufen von öffentlichen Telefonen und aus dem Mobilfunk
- Abrechnung im 30-Sekunden-Takt

Folgende Leistungen sind in den Smart-Paketen optional erhältlich:

- Standard-Statistiken über den Statistik Manager abrufen
- Einrichtung von Statistiken für den E-Mail-Versand durch einen Operator
- Administration des Verkehrsführungsprogramms durch einen Operator
- Kundenindividuelle Serviceleistungen
- Kostenlose Warteschleife über free-Q-one und free-Q-advanced

Die Plus-Pakete: für die hohen Ansprüche der Profis

Mit diesen Paketen sind Sie auch auf große Anrufvolumina bestens vorbereitet. Über den Leistungsumfang der Smart-Pakete hinaus profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- Fünf statt drei Zielrufnummern
- Ursprungsabhängiges Routing
- Anrufbegrenzung
- Internet Manager plus: prozentuale Anrufverteilung
- Eine Standard-Statistik pro Monat kostenlos
- Sekundengenau Abrechnung

Folgende optionale Leistungen sind in den Plus-Paketen zusätzlich buchbar:

- 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
- Feste und flexible Durchwahl
- Kundenindividuelle Ansage
- Ansage mit Auswahlmenü
- Servicepaket Service professional
- Contact Solutions wie beispielsweise die Multichannel ACD

Die Eco Pakete: Inklusivminuten zum kleinen Preis

Nutzen Sie den vollen Leistungsumfang von freecall 0800 Plus und sichern Sie sich zum monatlichen Festpreis 100, 300 oder sogar 1.000 Inklusivminuten.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

PREISÜBERSICHT

VERBINDUNGSPREISE FREECALL 0800 SMART/0180CALL SMART JE 30 SEKUNDEN FÜR ANBIETER

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

URSPRUNG	FREECALL 0800 SMART	0180CALL SMART						
		0180-1	0180-2	0180-3	0180-4	0180-5	0180-6	0180-7
Preise für Anrufer aus dem Festnetz	Unentgeltlich	3,9 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	6 Ct./Anruf ¹	9 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	20 Ct./Anruf ¹	14 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	20 Ct./Anruf ¹	30 Sek. kostenfrei, dann 14 Ct./Min. ¹
City		Unentgeltlich	3 Ct. ²	Unentgeltlich	3 Ct. ³		3 Ct.*	
Deutschland	3,5 Ct.							
Mobilfunk	11 Ct.	2 Ct.				Unentgeltlich	1,3 Ct.**	Unentgeltlich***
Ausland	Nur mit freecall International/Universal		1,3 Ct. ²	1,3 Ct.	1,3 Ct. ³		1,3 Ct.	

* Ab der sechsten Minute der Verbindung wird dem Anbieter für die folgende Verbindungsdauer ein Zuschlag von 0,5 Ct./angefangene 30 Sekunden in Rechnung gestellt.

** Ab der sechsten Minute der Verbindung wird dem Anbieter für die folgende Verbindungsdauer ein Zuschlag von 4,5 Ct./angefangene 30 Sekunden in Rechnung gestellt.

*** Dem Anbieter wird für Anrufe aus dem dt. Festnetz ein Zuschlag von 1,9 Ct./Verbindung und für Anrufe aus dem dt. Mobilfunk ein Zuschlag von 4,9 Ct./Verbindung in Rechnung gestellt.

VERBINDUNGSPREISE FREECALL 0800 PLUS/0180CALL PLUS PRO MINUTE FÜR ANBIETER

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

URSPRUNG	FREECALL 0800 PLUS	0180CALL PLUS										
		0180-1	0180-2	0180-3	0180-4	0180-5	0180-6	0180-7				
Preise für Anrufer aus dem Festnetz	Unentgeltlich	3,9 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	6 Ct./Anruf ¹	9 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	20 Ct./Anruf ¹	14 Ct. (60-Sek.-Takt) ¹	20 Ct./Anruf ¹	30 Sek. kostenfrei, dann 14 Ct./Min. ¹				
Tarifzeit	6.00 - 20.00 - 20.00 Uhr	0.00-24.00 Uhr	6.00-20.00 Uhr	20.00-6.00 Uhr	0.00-24.00 Uhr	6.00-20.00 Uhr	20.00-6.00 Uhr	0.00-24.00 Uhr				
City	3,9 Ct. ⁴ 1,9 Ct. ⁴	Unentgeltlich	3,9 Ct. ² 1,9 Ct. ²	Unentgeltlich	3,9 Ct. ³ 1,9 Ct. ³	Unentgeltlich	3,9 Ct.* 1,9 Ct.*					
Deutschland	6,5 Ct. 4,9 Ct.		6,5 Ct. ² 4,9 Ct. ²	Unentgeltlich	6,5 Ct. ³ 4,9 Ct. ³	Unentgeltlich	6,5 Ct.* 4,9 Ct.*	Unentgeltlich***				
Mobilfunk	21,9 Ct.	2,5 Ct.					2,5 Ct.**					
Ausland	Nur mit freecall International/Universal		2,5 Ct. ²		2,5 Ct. ³		2,5 Ct.					

* Ab der sechsten Minute der Verbindung wird dem Anbieter für die folgende Verbindungsdauer ein Zuschlag von 1 Ct./Minute in Rechnung gestellt.

** Ab der sechsten Minute der Verbindung wird dem Anbieter für die folgende Verbindungsdauer ein Zuschlag von 9 Ct./Minute in Rechnung gestellt.

*** Dem Anbieter wird für Anrufe aus dem dt. Festnetz ein Zuschlag von 1,9 Ct./Verbindung und für Anrufe aus dem dt. Mobilfunk ein Zuschlag von 4,9 Ct./Verbindung in Rechnung gestellt.

Mit freecall 0800 Eco INKLUSIVMINUTEN sichern!

DIE GÜNSTIGE ALTERNATIVE: FREECALL 0800 ECO 100/300/1000

PRODUKTPAKET	MONATLICHE INKLUSIVMINUTEN	ZUSÄTZLICHE VERBINDUNGSMINUTEN, ANDERE URSRÜNGE UND ZIELE
freecall 0800 Eco 100	100	Siehe Preisliste freecall 0800 Smart
freecall 0800 Eco 300	300	
freecall 0800 Eco 1000	1.000	

Nicht verbrauchte Inklusivminuten werden nicht in Folgemonate übertragen, Abrechnung der Inklusivminuten erfolgt im 30-Sekunden-Takt, Anrechnung der Inklusivminuten auf Verbindungen aus dem dt. Festnetz zu folgenden Zielen: deutsches Festnetz, IVR-Systeme der Telekom, kundenindividuelle Ansagen.

Mit Laufzeitvertrag: Bereitstellung geschenkt, Monatspreis gesenkt!

BASISPREISE JE SERVICENUMMER - MIT MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT VON 24 MONATEN

PRODUKTPAKET	FREECALL 0800/0180CALL		FREECALL 0800		
	SMART	PLUS	ECO 100	ECO 300	ECO 1000
Einmalige Bereitstellung	Unentgeltlich				
Monatliche Überlassung	6,95 €	19,95 €	11,95 €	19,95 €	49,95 €

¹ Preis inkl. Umsatzsteuer, Abrechnung der Gassen 0180-1, 0180-3 und 0180-5 gegenüber dem Anrufer im Minutentakt.

² Für die ersten 30 Sekunden jeder Verbindung werden dem Anbieter keine Kosten in Rechnung gestellt.

³ Für die ersten 90 Sekunden jeder Verbindung werden dem Anbieter keine Kosten in Rechnung gestellt.

⁴ Zzgl. 2,5 Ct./Verbindung.

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

BASISPREISE JE SERVICENUMMER – OHNE MINDESTVERTRAGSLAUFZEIT

PRODUKTPAKET	FREECALL 0800/0180CALL		FREECALL 0800		
	SMART	PLUS	ECO 100	ECO 300	ECO 1000
Einmalige Bereitstellung	24,95 €	24,95 €/49,95 € ⁵		12,95 €/24,95 € ⁵	
Monatliche Überlassung	9,95 €	24,95 €	14,95 €	24,95 €	59,95 €

PREISE FÜR ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

	EINMALIGE BEREITSTELLUNG	MONATLICHE ÜBERLASSUNG
Routing Plus (weitere Ziele, Customer Control, Anruferlisten mit bis zu 100 Einträgen, causeabhängiges Routing und verlängerte Zielketten)	49,95 €	49,95 €
Anruferlisten mit mehr als 100 Einträgen	49,95 €	44,95 €
Feste/flexible Durchwahl	49,95 €	49,95 €
CallGuard 50	49,95 €	49,95 €
CallGuard 500	49,95 €	99,95 €
Kundenindividuelle Ansage	19,95 €/49,95 € ⁶	9,95 €/29,95 € ⁷
Ansage mit Auswahlmenü	19,95 €/49,95 € ⁶	49,95 €
free-Q-one	49,95 €	19,95 €/29,95 € ⁸
free-Q-advanced	79,95 €	99,95 €
Individuelle Ansage für free-Q-one/free-Q-advanced	19,95 €/49,95 € ⁶	-
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 Servicenummer.

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 Servicenummer
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,- €

SERVICELLEISTUNGEN

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

⁵ Beauftragung über das Internet/reguläre Beauftragung.

⁶ Erstellung des Voice-Files durch den Kunden/Erstellung des Voice-Files durch die Telekom.

⁷ Ansagen mit Connect/Ansagen ohne Connect (nur für 0180call).

⁸ Nutzung mit Standardansagen/Standardansagen und individuellen Ansagen.

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

LEISTUNGSÜBERSICHT

PAKET	SMART	ECO	PLUS
Servicenummer	freecall 0800 oder 0180call	freecall 0800	freecall 0800 oder 0180call
Abrechnungstakt	30-Sekunden-Takt	30-Sekunden-Takt	Sekundengenau
Inklusivminuten pro Monat	0	100/300/1.000	0
Routing			
Ziele inklusive	3	5	5
Internet Manager	●	-	-
Internet Manager plus	-	●	●
Anruferliste mit mehr als 100 Einträgen	-	○ ⁹	○ ⁹
Routing nach PIN-Eingabe	-	● ⁹	● ⁹
Ursprungsabhängiges Routing	-	●	●
Zeitabhängiges Routing	●	●	●
Prozentuale Verteilung	-	●	●
Selektive Verteilung	-	● ⁹	● ⁹
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	-	○	○
Feste/flexible Durchwahl	-	○	○
Kundenindividuelle Ansage	-	○	○
Ansage mit Auswahlmenü	-	○	○
free-Q-one	○ ¹⁰	-	○ ¹⁰
free-Q-advanced	○ ¹⁰	-	○ ¹⁰
Contact Solutions	-	○	○
Serviceleistungen			
Service inclusive	●	●	●
Service professional	-	○	○
Individuelle Serviceleistungen	○	○	○
Statistiken			
Statistik Manager	●	●	●
Monatl. Pauschale mit unbegrenzten Abrufmöglichkeiten	○	○	○
Einrichtung von Standard-Statistiken zum E-Mail-Versand durch Operator	○	○	○
Anzahl kostenloser Standard-Statistiken je Monat	0	1	1
Online-Statistik	●	●	●
Monatsstatistik	○	○	○
Wochenstatistik	○	○	○
Strukturanalyse	○	○	○
Tagesverkehrskurve	○	○	○
Dienst- und Servicegüte	○	○	○
Belegungsanalyse (BEAN)	○	○	○

○ Gegen Aufpreis ● Im Preis enthalten – Nicht erhältlich

⁹Administration nur über Customer Control (enthalten in Routing Plus) möglich.

¹⁰nur für 0180call

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.