

Vertrauen bei Outboundcalls aufbauen

23.09.2008, 15:30 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Grutzeck-Software GmbH*

Das neue Telekommunikationsgesetz verlangt ab 01.01.2009 zwingend die Übertragung einer Rufnummer. Viele Callcenter Dienstleister sind sich über die gravierenden Folgen noch gar nicht bewusst.

Die Klagen der Bürger über unseriösen Anrufterror haben mittlerweile auch Ihren Niederschlag in einer Neugestaltung des Telekommunikationsgesetzes (§ 66j) gefunden. Ab dem 01.01.2009 muss bei jedem abgehenden Anruf eine Rufnummer übermittelt werden. Was für das eine Unternehmen seit langem eine Selbstverständlichkeit ist, stellt insbesondere Callcenter-Dienstleister vor größere Probleme. Dank Rufnummernunterdrückung gab es bislang keine eingehenden Anrufe bei Outboundkampagnen. Nun stehen Dienstleister vor zwei gravierenden Herausforderungen:

Erstens muss sichergestellt werden, dass eine Rufnummer übertragen wird, die der Kampagne eindeutig wieder zugeordnet werden kann. Denn die Angerufenen sehen nun die übertragene Rufnummer in ihrem Telefondisplay und rufen u.U. zurück. Jetzt muss sich der Dienstleister aber im korrekten Namen des Auftraggebers melden. Deswegen muss die übertragende Rufnummer eindeutig einer Kampagne zuzuordnen sein. Dabei stehen dem Dienstleister folgende Optionen zur Verfügung: Eine Rufnummer aus dem eigenen Rufnummernkreis, eine neutrale Servicenummer oder die Rufnummer des Auftraggebers. Letzteres ist aber nur ratsam, wenn der Auftraggeber diese Nebenstellen-Rufnummer direkt wieder an den Dienstleister weiter routet. Denn der Auftraggeber hat i.d.R. keine Informationen über den Stand der aktuellen Vorgangsbearbeitung vorliegen.

Zweitens muss der Dienstleister dafür Sorge tragen, dass bei einem Rückruf des Angerufenen, der geplante Outboundvorgang aufgegriffen und direkt bearbeitet werden kann. Dafür ist eine intelligente Kampagnenmanagement- und Callcenter-Software, wie z.B. AG-VIP SQL von Grutzeck-Software, notwendig. Anhand der Rückrufnummer kann über die Software sofort die zugehörige Kampagne identifiziert werden, so dass der Agent sich mit dem richtigen Begrüßungstext melden kann. Überträgt der Rückrufer seine Rufnummer und existiert diese Rufnummer bereits in der Callcenter-Software kann auch der Anrufer sofort identifiziert werden. Ansonsten stehen in AG-VIP SQL manuelle Suchmöglichkeiten zur Verfügung.

Dienstleister, die bereits Ihre Rufnummer übertragen, haben damit gute Erfahrungen gemacht. Z.T. werden unerwartet hohe Rückrufquoten erreicht. Zum anderen steigt die Erreichbarkeit. Denn viele Konsumenten haben in der Vergangenheit Anrufe ohne Rufnummernübertragung gar nicht mehr angenommen. Und so kann Transparenz für alle zum Vorteil werden. Wer seriöse Leistungen und guten Service anbietet, braucht sich nicht hinter einer Rufnummernunterdrückung zu verstecken.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im kostenlosen eBook „Kampagnen effektiv planen, steuern und durchführen“ unter <http://www.grutzeck.de>.

Portrait

Seit mehr als 25 Jahren bietet Grutzeck-Software Lösungen für Vertrieb- und Kundenmanagement. Ziel der Entwicklung sind flexibel anpassbare Standardsoftwarelösungen, die sich vom Anwender an die Unternehmensbedürfnisse anpassen lassen. Ein Schwerpunkt bilden dabei CRM- und Callcenter-Softwarelösungen.

Die neuste Produktlinie AG-VIP SQL wurde 2005 mit dem Innovationspreis im Bereich "Kundenmanagement", 2006 im Bereich "Business Process Management" und 2007 im Bereich "CRM". Die CRM- und Callcenter-Software AG-VIP SQL wurde von Microsoft für Windows XP und Vista zertifiziert. Grutzeck-Software ist Microsoft Certified Partner. Geschäftsführer Markus Grutzeck hat bereits zahlreiche Fachartikel veröffentlicht ist Co-Autor im Buch „Callcenter extern“ und Autor von mittlerweile drei eBooks zum Thema „Erfolg mit Telefonmarketing“, „Richtig Geld sparen bei der CRM-Einführung“ und „Kampagnen effektiv planen, steuern und durchführen“.

News-ID: 244845 • Views: 1195 (Stand: 30.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/244845/Vertrauen-bei-Outboundcalls-aufbauen.html>