

## Überblick

Mit einer 0800-Rufnummer von EuraTel wählen Sie nicht nur günstige Tarife und schnelle Bereitstellung. 0800-Service-rufnummern sind für den Anrufer kostenfrei, der Angerufene kommt für die gesamten Gesprächskosten auf. Schon deswegen gelten die sogenannten Freecall-Nummern als besonders kundenfreundlich und serviceorientiert.



Das Unternehmen signalisiert mit dem Einsatz einer 0800-Rufnummer, daß es jederzeit ansprechbar und am Kontakt mit den Kunden interessiert ist. Und auch wenn sich nicht aus jedem Anruf sofort ein Geschäft ergibt, so wird eine Vertrauensbasis zwischen Kunden und Unternehmen gebildet. Für die Kundenbindung ist eine kostenfreie Hotline ein wertvolles Instrument, um sich von Wettbewerbern abzuheben.

0800-Service-rufnummern werden von der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post zugeteilt. Gern übernimmt EuraTel die Beantragung der Service-rufnummer für seine Kunden, allerdings ist dafür eine Vollmacht notwendig. Außerdem verfügt EuraTel über einen Vorrat leicht merkbarer Service-rufnummern, die kurzfristig geschaltet werden können, beispielsweise für eine zeitlich begrenzte Marketingaktion.

## Vorteile

### Vorteile für den Anbieter

- ▶ Hohe Kundenakzeptanz und positive Imagewirkung von kostenfreien Serviceangeboten
- ▶ Erfolgskontrolle durch umfangreiche Statistiken
- ▶ Intelligentes Routing, z.B. kann eine zeitabhängige Zielansteuerung eine 24-h-Erreichbarkeit garantieren
- ▶ Zusatzdienste wie Faxempfang oder Audiotex-Qualifizierung der Anrufer möglich

### Vorteile für den Endkunden

- ▶ Serviceangebote sind bundesweit völlig kostenfrei erreichbar
- ▶ Leichte Merkbarkeit der Servicenummern
- ▶ Schnelle und qualifizierte Anrufbearbeitung bei Einsatz entsprechender Routingoptionen oder Audiotex-Systeme

## Anwendungsbeispiele

Typische Anwendungen für 0800-Rufnummern sind:

- ▶ Bestellhotline
- ▶ Servicehotline für Kunden
- ▶ Informationshotline für Interessenten
- ▶ Kontaktrufnummer bei Marketingaktionen zur Neukundengewinnung

Zur Umsetzung solcher Anwendungen bietet EuraTel ein breites Spektrum an ergänzenden Services und Mehrwertdiensten, um den Nutzen für Ihre Kunden noch zu erhöhen:

- ▶ Individuelle Kommunikationslösungen durch Nutzung von Audiotex
- ▶ Faxempfang und Versand per Mail an den jeweiligen Ansprechpartner
- ▶ Faxabruf von Produktinformationen, Handbüchern, aktuellen Angeboten etc.

## Preise

0800-Service-Rufnummern sind für den Anrufer prinzipiell kostenfrei. Kunden werden dadurch angehalten, einen engen Kontakt zum Unternehmen zu pflegen, die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme für Interessenten wird gesenkt.

## Vanity-Rufnummern

Vanity-Nummern sind keine eigenen Service-Rufnummern - sie sind nur eine andere Form, Servicenummern zu schreiben und in der Werbung zu kommunizieren, und zwar als ein Wort. Die Vanity-Nummer 0800 - TAXIRUF ist für den Kunden wesentlich einfacher zu merken als die Rufnummer 0800 - 8294783, die sich hinter dem Vanity-Begriff verbirgt. Kein Wunder, daß manche Unternehmen einer erfolgreich kommunizierten Vanity-Nummer bis zu 30 Prozent Umsatzsteigerung zuschreiben.



Der Interessent muß sich nur noch den Namen des Unternehmens oder Produktes merken, wählt ihn über die Buchstabentasten seines Telefons und wird sofort mit einem kompetenten Ansprechpartner verbunden.

## Funktionalität

### Intelligentes Routing

- ▶ **Zeitabhängiges Routing:** In Abhängigkeit von der Uhrzeit wird der Anrufer an unterschiedliche Zielrufnummern durchgestellt.
- ▶ **Herkunftsabhängiges Routing:** Je nach Herkunft (Vorwahl, PLZ, etc.) des Anrufers wird der Anruf an unterschiedliche Zielrufnummern durchgestellt.
- ▶ **Quotenabhängiges Routing:** Die Gesamtlast der Anrufer wird auf mehrere Zielrufnummern in einem prozentualen Verhältnis verteilt.
- ▶ **Weiterleiten bei "Besetzt" oder "keine Antwort":** Für jede Zielrufnummer können bis zu 10 "Überlaufrufnummern" festgelegt werden.
- ▶ **Routing auf Ansage:** Routing auf Standardansagen oder eine individuelle Ansage.
- ▶ **Black/White List:** Liste von Telefonnummern oder Nummernbereichen, denen die Servicenummer nicht oder ausschließlich zur Verfügung steht.

### Umfangreiche Statistiken

- ▶ **Callstatistik:** Auflistung der einzelnen Anrufe mit Datum und Uhrzeit, Ziel- und Anrufernummer.
- ▶ **Zielstatistik:** Zeigt, wie sich die Anrufer verteilen und damit die Auslastung der einzelnen Zielrufnummern.
- ▶ **Erfolgsstatistik:** Optimierung des Servicelevels durch Analyse der nicht erfolgreichen Anrufe (Besetzt, Keine Antwort etc.).
- ▶ **Herkunftsstatistik:** Herkunft der Anrufer nach Vorwahl, PLZ oder Land für Ihre Werbeerfolgskontrolle.



Für weitere Informationen oder ein individuelles Angebot zu dieser Lösung sprechen Sie uns bitte an.

| EuraTel GmbH | Telekommunikation in Intelligenten Netzen | Georgiring 1-3 | 04103 Leipzig |  
| Tel: 0341 - 128 73 00 | Fax: 0800 - 128 55 55 | 24h-Hotline: 0180 - 562 62 75 | <http://www.euratel.de> | [info@euratel.de](mailto:info@euratel.de) |