

Inhalt

1. Mehrwertsteuer & Co: Was ändert sich zum Januar 2007?
2. Eventbasierte Tarifierung: 0900 Nummern als zentrale Unternehmenshotline

1. Mehrwertsteuer & Co: Was ändert sich zum Januar 2007?

Das Jahr 2006 nähert sich mit großen Schritten dem Ende, und während Kerzenschein und Glühweinduft eine vorweihnachtliche Stimmung verbreiten, stehen zum Januar 2007 für den Markt der telefonischen Mehrwertdienste verschiedene Veränderungen ins Haus, auf die wir unsere Kunden und Partner mit diesem Newsletter noch einmal hinweisen möchten.

Die wesentlichste Änderung zum 01.01.07 betrifft die Anhebung des Mehrwertsteuersatzes von 16 auf 19 Prozent. Dies schlägt sich zum einen natürlich in der Rechnungsstellung an unsere Kunden nieder: Auf den Rechnungen für den Abrechnungsmonat Dezember, die Anfang Januar erstellt werden, wird noch einmal der Steuersatz von 16 Prozent ausgewiesen. Ab der Januar-Rechnung, die im Februar erstellt wird, werden 19 Prozent Mehrwertsteuer abgerechnet.

Die Erhöhung der Mehrwertsteuer führt zudem in bestimmten Rufnummerngassen zu Änderungen der Preislisten und Konditionen:

0180-Serviceummern: Zum 01.01.07 ändert die T-Com die Endkundentarife in bestimmten 0180er Gassen. Detaillierte Informationen finden Sie unter www.euratel.de bzw. in den von uns zugesandten Informationsschreiben. Wir möchten unsere Kunden noch einmal darauf hinweisen, Ihre Werbemedien zu prüfen und ggf. zu überarbeiten, damit ab Januar 2007 der korrekte Endkundentarif kommuniziert wird.

0137-Serviceummern: Auch die Anrufertarife von 0137 Rufnummern werden zum 01.01.2007 angepasst, die genauen Tarife finden Sie unter www.euratel.de. Neu ist die Schaffung einer minutenbasierten 0137er Gasse, die die Entwicklung neuer Anwendungen für TV- und Radio-Shows ermöglicht.

0900-Serviceummern: Durch die Erhöhung der Mehrwertsteuer ändern sich weder die Preisliste von EuraTel noch der Brutto-Endkundentarif. Dennoch sinkt der Netto-Endkundentarif und damit die Basis für die Anbietervergütung aus dem Festnetz. Die Anbietervergütung aus den Mobilfunknetzen bleibt unverändert. Wer als Diensteanbieter den Bruttotarif seiner Servicenummer anpassen möchte, sollte sich mit seinem Kundenbetreuer in Verbindung setzen. Eine Tarifänderung wird von EuraTel kostenfrei vorgenommen.

Premium SMS: Auch die Brutto-Endkundentarife der Premium SMS Kurzwahlen ändern sich zum 01.01.07

nicht. Allerdings haben sämtliche Netzbetreiber und Serviceprovider eine Anpassung ihrer Auszahlungspreise angekündigt, so dass ab Januar eine neue Preisliste gültig wird. Wir werden unsere Kunden mit separater Post über die neuen Konditionen informieren, sobald uns diese von allen Netzbetreibern und Service Providern vorliegen.

Aus rechtlicher Sicht stehen 2007 mit der Neugestaltung des TKG verschiedene Änderung im Kundenschutz und eventuell eine Anhebung der Preisobergrenzen für 0900 Nummern ins Haus – wir werden unsere Kunden selbstverständlich rechtzeitig über alle Änderungen informieren.

2. Eventbasierte Tarifierung: 0900 Nummern als zentrale Unternehmenshotline

Fast ein Jahr nach der Abschaltung der Vorgängergasse 0190 haben sich die 0900 Nummern einen festen Platz im Markt der telefonischen Mehrwertdienste erarbeitet. Doch neben den klassischen Einsatzgebieten für Informations- und Unterhaltungsangebote schätzen immer mehr Anbieter das Potential der Rufnummer als zentrale Hotline, über die alle Leistungen des Unternehmens gebündelt angeboten werden können.

Möglich macht dies die eventbasierte Tarifierung der Nummerngasse im sogenannten Offline-Billing. Jeder Anruf auf der Servicenummer kann je nach der in Anspruch genommen Leistung mit einem unterschiedlichen Tarif abgerechnet werden oder gar komplett kostenfrei bleiben. Im häufigsten Fall wählt der Anrufer in einem vorgeschalteten Menü den gewünschten Service und wird – selbstverständlich nach einer kostenfreien Ansage des Anrufertarifes – mit dem gewünschten Bereich verbunden. Eine automatisierte Abfrage des Bestellstatus kann somit zu einem niedrigeren Tarif angeboten werden als beratungsintensive Support-Dienste, während für eine Bestellung überhaupt keine Gebühren berechnet werden.

Auch eine Individualisierung des Tarifes nach Kundengruppen (Gold-, Silber oder Bronze-Kunden) oder Anrufzeitpunkt (Support abends und am Wochenende ist teurer als innerhalb der Geschäftszeiten) ist möglich.

Bisher setzen vornehmlich größere Unternehmen wie freenet.de oder Mobilcom auf die Vorteile einer einheitlichen Kundenhotline. Aber auch für mittelständische Unternehmen bietet ein Sprach-Portal über eine 0900 Nummer viele Vorteile: Das Unternehmen verbessert seine Erreichbarkeit, die Anliegen der Anrufer können schneller und qualifizierter bearbeitet werden. Telefonische Support-Dienstleistungen können leistungsgerecht bepreist und direkt über die Telefonrechnung des Anrufers abgerechnet werden. Kostenlose Warteschleifen oder Bonus-Tarife können als wertvolles Kundenbindungs-Instrument eingesetzt werden. Und nicht zuletzt muss gegenüber dem Kunden statt mehrerer Hotline-Nummern nur noch eine einzige Servicenummer kommuniziert werden.

