



## **Leistungsbeschreibung für das Zusatzfeature Mehrwertdienste Call Center light (LB ZF Call Center light)**

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 31. August 2011. Die auf Grundlage bisher veröffentlichter LB ZF Call Center Light abgeschlossenen Verträge bleiben - abgesehen von Produktnamensänderungen - unverändert aufrecht.

Eine Neubestellung von ZF Call Center Light ist ab 31. August 2011 nicht mehr möglich. A1 Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten das Zusatzfeature Mehrwertdienste Call Center light nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria für Kommunikationslösungen (AGB Komm) in der jeweils geltenden Fassung, sowie nach den für dieses Zusatzfeature maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

Kunden, die einen der unten angeführten Basismehrwertdienste der A1 Telekom Austria beziehen, bietet sie das Zusatzfeature Call Center light an.

Die Kündigung des Basismehrwertdienstes beendet automatisch auch den Anspruch auf das Zusatzfeature Call Center light.

### **1. Produktbeschreibung**

Bei Bezug dieses Zusatzfeatures können auf einem Basismehrwertdienst zwischen ein und neun Call Center-Bereiche eingerichtet werden. Insgesamt können pro Basismehrwertdienst 999 Agents (Rufnummernziele) administriert werden, wovon max. 99 gleichzeitig aktiv sein können. Werden mehrere Call Center-Bereiche eingerichtet, erfolgt die Anrufverteilung auf diese durch die Inanspruchnahme weiterer Zusatzfeatures wie z. B. Anruferbereiche oder Auswahlmenü, etc.

Das Call Center „light“ beinhaltet folgende Leistungsmerkmale:

- je Call Center-Bereich eine zugewiesene ID-Nummer (1-9)
- Registrierung der Rufnummernziele (= Rufnummern der Agents)
- Anrufverteilung auf die angemeldeten Agents (Rufnummernziele).
- Automatisches Abmelden der Agents bei Nichtmelden oder Besetzt.

Die Agents müssen sich über eine Einwahlnummer mittels Eingabe der jeweiligen Call Center ID-Nummer anmelden. Danach gilt der Agent (das Rufnummernziel) als aktiv und Anrufe können zugeteilt werden. Bei der Anmeldung der Agents erfolgt eine automatische Prüfung der Rufnummer des Anrufers (CLI – Calling Line Identification). Damit ist sichergestellt, dass nur von innerhalb des Zusatzfeatures registrierten Rufnummern eine Anmeldung erfolgen kann.



Die Einwahlnummer muss ein Basismehrwertdienst von A1 Telekom Austria sein, ist gemäß den jeweiligen AGB, LB, EB vom Kunden zusätzlich zu bestellen und wird gesondert verrechnet.

Die Agents werden nach Zeit der Anmeldung je Call Center-Bereich gereiht. Dies bildet die Grundlage der Anrufverteilung. Die Anrufe werden immer auf den nächsten freien Agents zugeteilt. Dabei wird in der Reihenfolge weitergezählt und nicht immer beim ersten begonnen.

Ist kein Agent in einem eingerichteten Call Center angemeldet oder sind alle angemeldeten Agents besetzt, werden einlangende Anrufe auf einen Standardansagetext umgeleitet.

Ist ein Agent (Rufnummernziel) auf Grund von Nichtmelden oder Besetzt für den Basismehrwertdienst ein- oder mehrmals nicht erreichbar, wird dieser automatisch abgemeldet. Die Anzahl ist von 1 bis 20 frei wählbar.

Eine Abmeldung durch den Agent selbst, erfolgt über dieselbe Einwahlnummer wie bei der Anmeldung.

Der Kunde hat folgende Angaben bekannt zu geben:

- Anzahl der Call Center-Bereiche und deren ID (1-9)
- Zuordnung der Call Center ID zu eventuell vorangestelltem Zusatzfeature
- Rufnummernziele (=Rufnummern der Agents) je Call Center Bereich (ab 10 Rufnummern hat die Übermittlung in einer Microsoft Excel Datei in tabellarischer Form zu erfolgen)
- Anzahl (1-20) zum automatischen Abmelden der Rufnummernziele (Agents)

Durch dieses Zusatzfeature können mehrere Rufnummernziele eines Basismehrwertdienstes nutzbar gemacht werden.

## **2. Kombination mit Basismehrwertdiensten und anderen Zusatzfeatures**

### **2.1 Kombination mit Basismehrwertdiensten**

Dieses Zusatzfeature kann ausschließlich zusammen mit einem der folgenden Basismehrwertdienste gemäß dem jeweils für diese gültigen LB und EB in Anspruch genommen werden:

- A1 National Free Phone Service
- A1 Global Free Phone Service
- A1 International Free Phone Service
- A1 0810 Shared Cost Service
- A1 0820 Shared Cost Service
- A1 0900 Premium Rated Service
- A1 0901 Premium Rated Service
- A1 0930 Premium Rated Service
- A1 0931 Premium Rated Service



## **2.2 Kombination mit anderen Zusatzfeatures**

Bei diesem Zusatzfeature ist vorbehaltlich technischer und betrieblicher Möglichkeiten eine Kombination mit anderen Zusatzfeatures grundsätzlich möglich.

## **3. Sonstiges**

Die Einrichtung eines Zusatzfeatures erfolgt innerhalb von längstens 6 Werktagen (ausgenommen Samstage, 24. Dezember und 31. Dezember) nach Einlangen der vollständigen Erklärung des Kunden. Eine rückwirkende Einrichtung, Änderung oder Kündigung ist ausgeschlossen.