

Leistungsbeschreibung Call Center Service – 42CCS

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 42com.
Diese stehen, wie diese Leistungsbeschreibung und andere erwähnte Leistungsbeschreibungen in der jeweils gültigen und aktuellen Fassung online unter folgendem Link online zur Verfügung:
www.42com.com/download/legal

Stand: 12.06.15

Inhalt

1	42CCS - Call Center Service - Übersicht.....	3
2	42CCS – Call Center Service Parameter.....	3

1 42CCS - Call Center Service – Übersicht

Der 42com Call Center Service ist ein Produkt welches speziell für die Bedürfnisse an die Telekommunikation in diesem Bereich entwickelt wurde. 42com besitzt hier langjährige Erfahrung und legt höchsten Wert auf Qualität und Zuverlässigkeit.

Das Produkt besteht aus zwei Unterprodukten:

1. Outbound – hier erhalten sie Terminierungsleistungen für ausgehenden Traffic, für Anrufe von Agents bei Kunden
2. Inbound – hier erhalten Sie weltweit verfügbare Geografische-, Freephone- und Service-Nummern, bei denen die Anrufe auf ihr Call Center geleitet werden

Der Anschluss ihres Call Centers an die 42com Plattform erfolgt über ein oder mehrere SIP-Accounts. Diese können sie auch selbst anlegen und verwalten.

Für den Zugang zu ihrem Abrechnungskonto auf der Plattform erhalten sie einen Anmeldenamen und ein Passwort.

Mit diesem Zugang können sie ebenfalls ihren Kontostand, ihre Zahlungen, ihr verbrauchtes Guthaben sowie ihre getätigten Calls sehen.

Es ist neben Banküberweisungen ebenfalls möglich aus ihrem Abrechnungskonto heraus über Sofortüberweisung das Guthaben in Echtzeit aufzuladen.

Die Abrechnung erfolgt im Prepayment-Verfahren.

Für den Call Center Traffic stellen wir eine gesonderte Route bereit, die den speziellen Anforderungen in diesem Bereich gerecht wird.

2 42CCS – Call Center Service - Parameter

Outbound:

Die Average Call Duration (ACD) darf den Wert von 30 sek sowie die Answer Seizure Ratio (ASR) den Wert von 15% nicht unterschreiten (Definitionen siehe ITU).

Andernfalls kann die Terminierung unverzüglich gesperrt werden.

Für outbound Traffic ist pro VoIP Konto ein Kanalpaket (10 Kanäle) erforderlich, andernfalls ist die Kanalkapazität auf 2 gleichzeitige Gespräche pro VoIP Konto begrenzt.

Den Preis für eine Kanalpaket entnehmen Sie der Preisliste Call Center Service.

Inbound:

Für den inbound Traffic kann es eine Kanalbegrenzung unserer Vorlieferanten geben. Um Engpässe zu vermeiden benötigen wir von Ihnen einen Forecast für den zu erwartenden Traffic sowie dessen Verteilung.

Sonstiges:

Bei der Anlage von SIP-VoIP Konten sowie bei den Zugangsdaten zum Abrechnungskonto können Kennwörter und Passwörter frei vergeben werden. Für die Sicherheit der Kenn- und Passwörter sind Sie im Falle eines Missbrauchs selbst und uneingeschränkt verantwortlich.

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich.

Als Zahlung gilt der Eingang auf unserem Bankkonto.