Reach Contact Center
by 4-ears

Version: 1.0

Autoren: M-CR GmbH

**Leistungsbeschreibung**

Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeines 3

2 Leistungsumfang 4

2.1 Produktüberblick 4

2.2 Basis Funktionsumfang 4

2.3 Kostenpflichtige Zusatzmodule (Add-Ons) 7

2.4 Telefonie-Integration 10

2.5 Verbindungsentgelte 12

3 Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen 13

3.1 Rufnummern/Rufnummernportierung 13

3.2 0900 Rufnummerngasse 14

4 Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale 15

4.1 Technische Voraussetzungen Webphones 15

5 Betrieb 17

5.1 Notrufe 17

5.2 Kundenservice 17

5.3 Entstörung 17

6 Vertragslaufzeit und -bedingungen 18

# Allgemeines

Mit dem Reach Contact Center by 4-ears, im folgenden auch Produkt genannt, bietet 4-ears, ein Unternehmen der M-CR GmbH, ein cloudbasiertes Contact Center System an, dass mit zahlreichen professionellen Contact Center Leistungsmerkmalen ausgestattet ist und modular mit zusätzlichen Funktionselementen und Schnittstellen / APIs erweitert werden kann.

Für Wholesale Partner oder andere Partner der M-CR GmbH, durch die das Produkt vertrieben oder vermittelt wird, wird diese Leistungsbeschreibung durch die Anlage A zur Leistungsbeschreibung („Reach Contact Center Partnermodell“) ergänzt.

# Leistungsumfang

## Produktüberblick

Das Reach Contact Center by 4-ears ist eine cloudbasierte Lösung zur Optimierung des Kundenkontakts. Sie bietet insbesondere eine dynamische und interaktive Echtzeit-Übersicht und -Steuerung der aktuellen Auslastung der Hotlines, Warteschleifen und Mitarbeiter für Teamleiter und Supervisoren sowie zahlreiche weitere Funktionen für den professionellen Kundendialog.

Spezielle Leistungsmerkmale und Anruffunktionen können von den Mitarbeitern über eine Webanwendung im Browser bedient werden und basierend auf dem modularen Aufbau kann das Produkt an individuelle Kundenbedürfnisse angepasst werden.

Inwieweit Contact Center Agenten oder andere Nutzertypen des Contact Centers auf bestimmte Leistungsmerkmale zugreifen können, wird durch eine granulare Rechtevergabe konfiguriert, wobei den einzelnen Mitarbeitern der Zugang auf bestimmte Hotlines, Teams und Organisationseinheiten eingeschränkt werden kann, für die sie zuständig sind.

## Basis Funktionsumfang

Die Reach Contact Center Plattform enthält in der Basisausstattung folgende Funktionen und Module:

* ACD-Funktionalität zur Anrufverteilung inklusive Skill Based Routing und Priorisierung von Hotlines und VIP-Anrufern
* DTMF-basiertes Interaktives Voice Response System (IVR) zur Anrufverteilung auf Basis von Nutzereingaben über die Telefontastatur
* Agent Desktop: Browserbasierte Webanwendung für Mitarbeiter mit Anrufkontroll- und Weiterleitungsfunktionen sowie Funktionen zur Erfassung des Anrufgrunds (Call Tagging) oder einer kurzen Gesprächsnotiz sowie zum Verwalten des eigenen Erreichbarkeitsstatus mit bis zu sechs verschiedenen konfigurierbaren Status (z.B. erreichbar, Pause, Training, Mittag, …,)
* Browserbasierter Supervisor Desktop zur interaktiven Echtzeit-Überwachung des aktuellen Status der Eingangsrufnummern, Warteschleifen und Agenten sowie optionaler Weiterleitung von Anrufen per Drag and Drop zu anderen Warteschleifen, Überlaufzielen oder einzelnen Agenten
* optional zuweisbare Rechte zum Mithören von Anrufen durch Supervisoren
* optionale Anrufaufzeichnung (Recording), wahlweise 100% oder „on demand“ per Knopfdruck durch den Agenten
* Administrations Nutzer, bestehend aus den Basis Modulen für Konto-, Konfigurations-, Anrufdetails & Statistik- Management
* Ansagenmanagement inkl. Text-to-Speech Generator zur sofortigen Erstellung von Ansagen
* zuweisbare Konto Module
* zuweisbare Konfigurations Module
* zuweisbare Anrufdetails Module (CDRs)
* zuweisbare Statistik Module
* Echtzeit Monitoring/Wallboard

### Agenten-Modul

Für Agenten muss jeweils ein Agenten-Modul gebucht werden. Ein Agenten-Modul beinhaltet jeweils die optionale Nutzung des WebRTC Webphones. Das Webphone ist eine in den webbasierten Agent Desktop eingebettete Funktion mit dem der Agent Anrufe annehmen, tätigen und bearbeiten kann. Die benötigte Systemausstattung (Computer, Headset, Betriebssystem, WebRTC-fähiger Internetbrowser, etc.) ist vom Kunden bereitzustellen.

Hauptfunktionen:

* Tätigung eingehender und ausgehender Anrufe
* Dreierkonferenz
* Anruf halten
* Automatische Anrufannahme (bei Nutzung des Webphones)
* Planen und Durchführen von Rückrufen (Callback)
* Call Transfer (blind Transfer)
* Unterstützter Call Transfer
* Anrufaufzeichnung/Recording
* Nachbearbeitung
* Kontaktverzeichnis
* Erfassung von Kontaktgründen und Anrufnotizen

Das Agenten-Modul wird über die Operator-Plattform bestellt und monatlich pro Agent berechnet.

### Konto-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, können Benutzerprofile und Berechtigungen zum Zugriff auf die verschiedenen Module bearbeiten.

Hauptfunktionen:

* Editieren der Nutzerstammdaten
* Editieren der Nutzerberechtigungen
* Management von Passwörtern

Der für das Login relevante Benutzername wird einmalig beim Anlegen des Nutzers durch das Customer Support Team des Anbieters nach den Vorgaben des Kunden festgelegt und kann nachträglich nicht mehr verändert werden. Geändert werden kann hingegen der angezeigte Name des Agenten, das Passwort sowie E-Mail-Adresse und Telefonnummer des Nutzers.

### Konfigurations-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, erhalten die Möglichkeit Anrufverläufe und Wartefelder im System zu konfigurieren.

Hauptfunktionen:

* Konfiguration der ACD / Wartefelder
* Agentenverwaltung
* Konfiguration der Callflows/Anrufweiterleitung
* Konfiguration von Anruflimits
* Verwaltung der Ansagen inkl. Upload-Funktion und Verwendung des integrierten Text-to-Speech-Generators
* Konfiguration der interaktiven Sprachausgabe (IVR)
* Konfiguration der automatischen Spracherkennung, sofern gebucht

### Anrufdetails-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, erhalten die Möglichkeit alle Details zu Anrufen einzusehen und zu überprüfen.

Hauptfunktionen:

* Call Detail Records (CDR): Tag, Uhrzeit, Herkunft, Dauer, Nummer von Absender und Ziel, eindeutige ID usw.
* Anruflisten
* Aufgenommene Gespräche abspielen und/oder herunterladen
* Notizen und/oder Antworten aus während des Anrufs durchgeführten Umfragen einsehen
* Anrufdaten - CSV- und XLS-Datenexporte
* Datenexport per API, sofern gebucht

### Statistik-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, können Statistiken des Reach Contact Centers zu Anrufen, Warteschlangen und Agenten-KPIs anhand von Tabellen und/oder Grafiken einsehen.

Hauptfunktionen:

* Statistiken zu abgehenden und eingehenden Anrufen
* Warteschlangenstatistiken
* Statistiken zur Agentenaktivität
* Erweiterte Filter für die Datenverarbeitung
* CSV- und XLS-Datenexporte
* Datenexport per API, sofern gebucht

### Supervisor-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, können den allgemeinen Contact Center Betrieb und/oder Agenten überwachen. Überwachung, Verwaltung und Veränderungen von Wartefeldern und/oder Agenten können in Echtzeit erfolgen.

Hauptfunktionen:

* Echtzeitüberwachung von Anrufen und Agenten
* Echtzeitüberwachung der Warteschlangen
* Echtzeit Warteschlangenstatistiken: Servicelevel, Agenten, Anrufe und Zeit-KPIs
* Agentensupervision
* Coaching / Flüstern: Sofortige Kommunikation mit Agenten, um ihnen Tipps oder Anweisungen zum laufenden Anruf zu geben

### Anrufaufzeichnung (Recording)

Es kann konfiguriert werden, dass alle Gespräche, die über bestimmte Rufnummern eingehen, aufgezeichnet werden. Alternativ kann ein Agent Anrufe bei Bedarf per Tastendruck aufzeichnen. Anrufaufzeichnungen werden standardmäßig 3 Monate gespeichert. Es kann festgelegt werden, welche Mitarbeiter Zugang zu den einzelnen Aufzeichnungen haben, um diese abzuhören oder herunterzuladen. Über eine kostenpflichtige API können Anrufaufzeichnungen exportiert werden. Es obliegt dem Kunden, bei Verwendung des Leistungsmerkmals sicherzustellen, dass der notwendige Datenschutz sowie die Rechtmäßigkeit der Aufzeichnung beispielsweise durch Einholung des Einverständnisses des Anrufers sichergestellt ist.

### Skilled-based Routing und Warteschleifen-Priorisierung

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, können Agenten und Warteschlangen Fähigkeiten hinzuzufügen. Agenten / Warteschlangen können mit einem definierbaren Skillset verknüpft werden, so dass der Anruf, dem am besten geeigneten Agenten zugestellt wird. Die Priorisierung von bestimmten Warteschleifen zur schnelleren Bearbeitung erfordert das Skill-based Routing.

## Kostenpflichtige Zusatzmodule (Add-Ons)

Sofern nicht anders vereinbart sind die im folgenden aufgeführten Module bzw. Funktionsmerkmale kostenpflichtig. Entsprechende Gebühren können monatlich, einmalig oder über Verbindungsentgelte erhoben werden. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

### Basis CRM Modul

Bei Nutzern, denen dieses Modul zugewiesen wird, kann eine Verknüpfung zwischen dem Contact Center System und dem kundeneigenen CRM-System genutzt werden. Das kundeneigene CRM-System wird dabei entweder in den Web Agent Desktop über ein iFrame integriert oder in einem separaten Browser-Tab geöffnet. Bei einem eingehenden Anruf kann die Rufnummer des Anrufers oder eine sonstige Call-Variable (z.B. die in einer IVR eingegebene Kundennummer) über einen parametrisierten URL-Link an das CRM-System übertragen werden, wo dann der entsprechende Kundendatensatz geöffnet wird. Um Problemfälle abzuwenden, obliegt es dem Kunden mit dem Anbieter des Reach Contact Centers und dem Anbieter des CRM-Systems das Setup vorab zu klären und sicherzustellen, dass diese Funktionalität beiderseits unterstützt wird. Eine Click-to-Call Funktion zur Anwahl einer Rufnummer aus dem CRM-System kann über eine Browser-Extension für den Chrome-Browser umgesetzt werden.

Hauptfunktionen:

* Kundenkontaktinformationen für eingehende Anrufe

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

### Kommerzielles CRM Modul

Für Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, können Agentenmodule als Widget in unterstützte CRM-Anwendungen integriert werden. Alle Agenten- und Anrufbearbeitungsfunktionen werden Teil der CRM-Oberfläche. Anrufprotokoll & Aufzeichnung können automatisch in kundeneigenen CRM gespeichert werden, sofern das CRM dies unterstützt.

Unterstützte CRM-Systeme

* Zendesk CRM​
* Kustomer​
* Salesforce Lightning​
* Dynamics​

Um Problemfälle abzuwenden, obliegt es dem Kunden mit dem Anbieter des Reach Contact Center und dem Anbieter des CRM-Systems zu klären und sicherzustellen, dass sein vorhandenes CRM-System im gewünschten Umfang mit dem Kommerziellen CRM Modul integriert werden kann.

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden. Die Enrichtung ist kundenspezifisch und erfordert die Mitarbeit des Kunden bei der Integration.

### Adressbuch-Modul

Nutzer, denen dieses Modul zugewiesen wird, erhalten Zugriff auf gemeinsame Kontakte im Reach Contact Center.

 Hauptfunktionen:

* Gemeinsame Kontakte verwalten und ergänzen​
* Informationen zum Anrufer wird für alle verfügbar und werden beim Anruf angezeigt​
* CSV Import und Export​
* Outbound Calls aus dem gemeinsamen Adressbuch

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

### Advanced IVR (Speech IVR)

Mit der Option Advanced IVR kann ein Interaktives Voice Response aufgebaut werden, dass auf gesprochene Worte reagiert. Es steht damit auch eine Sprache-zu-Text Funktion zur Verfügung, sowie eine Funktion zur Kurz-Abfrage von Kundenfeedback.

Advanced IVR kann nach Aufnahme und Prüfung der entsprechenden Kundenanforderungen eingerichtet werden. Die Konfiguration ist kundenspezifisch. Für den Kunden besteht eine Mitwirkungspflicht bei der Definition und Optimierung der benötigen Schlagwörter.

### Virtual Assistant

Mit der Option Virtual Assistant kann ein interaktives Sprachdialogsystem aufgebaut werden, dass auf natürliche Sprache reagiert. Anrufer können mit dem System einen natürlichen Dialog führen, wobei das System die Absicht des Kunden im Dialog ermittelt.

Der Virtual Assistant kann nach Aufnahme und Prüfung der entsprechenden Kundenanforderungen eingerichtet werden. Die Konfiguration ist kundenspezifisch. Für den Kunden besteht eine Mitwirkungspflicht bei der Definition und Optimierung der benötigen Dialoge und Schlagwörter.

### API - Anrufdetails & Statistiken

Mit dem API-Anrufdetails & Statistiken erhält der Kunde die Möglichkeit, Konversations- bzw. Anrufdetails und -statistiken über ein API zu exportieren und damit anderen Geschäfts- /BI-anwendungen des Kunden zur Speicherung oder Weiterverarbeitung zur Verfügung zu stellen.

Die Enrichtung ist kundenspezifisch und erfordert die Mitarbeit des Kunden bei der Integration.

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

### API - URL2Call

Mit dem API-URL2Call erhält der Kunde die Möglichkeit, ausgehende Anrufe z.B. aus einer vorhandenen mobilen App, Web- oder Unternehmensanwendung zu initiieren. Dabei baut das Reach Contact Center den Anruf zum Agenten und zum Ziel auf.

Die Enrichtung ist kundenspezifisch und erfordert die Mitarbeit des Kunden bei der Integration.

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

### API - Mass Call Recordings Download

Mit dem API - Mass Call Recordings Download erhält der Kunde die Möglichkeit, Anrufaufzeichnungsdateien zu exportieren und damit anderen Geschäfts- /BI-anwendungen des Kunden zur Speicherung oder Weiterverarbeitung zur Verfügung zu stellen.

Die Enrichtung ist kundenspezifisch und erfordert die Mitarbeit des Kunden bei der Integration. Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass der notwendige Datenschutz bei Verwendung des Leistungsmerkmals sichergestellt ist.

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

### iFrame SDK

Mit dem iFrame SDK erhält der Kunde die Möglichkeit, auf Basis eines Software Development Kits kundenspezifische Integrationen mit CRM-Systemen vorzunehmen.

Die Einrichtung ist kundenspezifisch und bedarf einer individuellen Machbarkeitsüberprüfung. Sofern die gewünschte Integration leistbar ist erfordert es die Mitarbeit des Kunden bei der Integration.

Das Modul kann über die Operator-Online Plattform bestellt werden.

## Telefonie-Integration

### Auswahl zwischen integriertem WebRTC Webphone oder Weiterleitung zu beliebiger Rufnummer

Zur Bearbeitung der Anrufe durch die Mitarbeiter stehen verschiedene Telefonie-Optionen zur Verfügung:

1. ein leistungsstarkes WebRTC Webphone, voll integriert in die browserbasierte Agent Desktop Anwendung in einem WebRTC-fähigen Internetbrowser
2. Weiterleitung eingehender Hotline-Anrufe zu einer Nebenstelle in einer Coligo-/ManagedVoice- oder Swyx-Telefonanlage aus der 4-ears/Enreach Unternehmens­gruppe oder zu einer beliebigen Rufnummer innerhalb des 4-ears-/Enreach-Telefonnetzes. Wenn ein Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf über die Callsteuerung im Web Agent Desktop startet, baut die Plattform beide Verbindungen sowohl zum Mitarbeiter als auch zum Gesprächspartner auf.
3. Weiterleitung eingehender Hotline-Anrufe zu jeder beliebigen Rufnummer im nationalen oder internationalen Fest- oder Mobilfunknetz. Wenn ein Mitarbeiter einen ausgehenden Anruf über die Callsteuerung im Web Agent Desktop startet, baut die Plattform beide Verbindungen sowohl zum Mitarbeiter als auch zum Gesprächspartner auf.

### Integrierte Festnetzanbindung / Anruflimits

Das Produkt wird inklusive eines SIP-basierten Festnetzzugangs (SIP-Trunk) im 4-ears-/Enreach-Netz bereitgestellt. Festnetzrufnummern, über welche das System erreicht wird, werden von 4-ears/Enreach zur Verfügung gestellt oder können auf Wunsch von einem vorhandenen Festnetzanschluss in das 4-ears Netz portiert werden. Für den SIP-Trunk gilt die Leistungsbeschreibung Connected Communication der 4-ears GmbH in der jeweils gültigen Fassung.

Die Anzahl der parallel nutzbaren Sprachkanäle (Anruflimits) ist bei Bestellung festzulegen. Dabei ist zu beachten, das sowohl jede Telefonverbindung des Call Centers (inkl. der in Warteschleifen wartenden Anrufer und egal ob eingehend oder ausgehend) als auch jede Telefonverbindung zu einem Mitarbeiter im Call Center (sofern er über einen Anruf zu seiner Rufnummer angerufen wird und nicht das WebRTC Webphone zum Telefonieren verwendet) einzeln als Sprachkanal gezählt werden. Pro gebuchtem Call Center Agenten sind 5 (fünf) Sprachkanäle im Preis enthalten. Bei Überschreiten dieser im Preis enthaltenen Maximalgrenze behält sich 4-ears vor, bis zu 12 Monate rückwirkend und für die Zukunft die Anzahl der bei der Bestellung angegebenen Anruflimits, die die Maximalgrenze überschritten haben, mit monatlich € 2,50 pro zusätzlichem Sprachkanal in Rechnung zu stellen.

### Direkte Anwahl aus dem PSTN oder Querverbindung von Telefonanschlüssen eines Drittanbieters

Zur Sicherstellung der Erreichbarkeit des Contact Centers wird das Produkt grundsätzlich inklusive eines SIP-basierten Festnetzzugangs im 4-ears-/Enreach-Netz bereitgestellt, der auch Festnetzrufnummern beinhaltet. Anrufe zu diesen Rufnummern werden in das Contact Center zugestellt und dort von der Anruflogik verarbeitet.

Zur Einbindung des Reach Contact Centers in die übrige Telefonie-Umgebung des Kunden gibt es verschiedene Optionen, die hier ausgeführt werden.

#### Direkte Anwahl aus dem PSTN

Es steht dem Kunden frei, die für diesen Dienst im 4-ears-/Enreach-Netz geschalteten Rufnummern für die direkte Anwahl durch seine Anrufer zu veröffentlichen. In diesem Fall gelangen die Anrufe über das öffentliche Netz direkt ins 4-ears-/Enreach-Netz und zu dem Reach Contact Center Dienst.

#### Weiterleitung von Anrufen aus anderen Umgebungen über das PSTN

Je nach Ausgestaltung der Verträge und Rufnummernpläne bei anderen Carriern sowie der Telefonieumgebung des Kunden in seiner bestehenden Telefonanlage kann die Weiterleitung von Anrufen entweder durch den Drittanbieter oder aus der Telefonanlage des Kunden heraus zu den im Netz von 4-ears geschalteten Rufnummern für den Reach Contact Center Dienst erforderlich oder sinnvoll sein. In diesem Fall wählen die Anrufer in der Regel zunächst eine andere Rufnummer, die beim Drittanbieter geschaltet ist. Der Kunde trägt in diesem Fall die Kosten für die Weiterleitung der Anrufe aus dem Netz des Drittanbieters oder seiner Telefonanlage bei seinem Carrier über das öffentliche Netz.

Es ist zu beachten, dass bei dieser Option in der Regel nicht die vom Anrufer gewählte Rufnummer im Call Center System konfiguriert und dem Agenten angezeigt werden kann, sondern stattdessen diejenige Rufnummer im System hinterlegt und dem Agenten angezeigt wird, auf die der Anruf über das öffentliche PSTN umgeleitet wurde.

#### Querverbindung von der Kunden-Telefonanlage über einen 4-ears-/Enreach-SIP-Trunk

Diese Variante funktioniert ganz ähnlich wie die oben in Kapitel 2.4.3.2 ausgeführte Weiterleitung von Anrufen aus der Telefonanlage des Kunden, jedoch mjt dem Unterschied, dass die Telefonanlage des Kunden über einen separaten kostenpflichtigen SIP-Trunk direkt mit dem 4-ears-/Enreach-Netz verbunden wird. Der Outdial aus der Telefonanlage des Kunden im Rahmen der Weiterleitung über diesen SIP-Trunk wird als Anruf zwischen verschiedenen Anschlüssen des Kunden im 4-ears-/Enreach-Netz nicht separat in Rechnung gestellt, es fallen lediglich die monatlichen Grundpreise für den SIP-Trunk dieser „Querverbindung“ an.

Auch in diesem Szenario ist zu beachten, dass auch bei dieser Option möglicherweise nicht die vom Anrufer gewählte Rufnummer im Call Center System konfiguriert und dem Agenten angezeigt werden kann, sondern stattdessen diejenige Rufnummer im System hinterlegt und dem Agenten angezeigt wird, auf die der Anruf umgeleitet wurde.

## Verbindungsentgelte

Für eingehende und ausgehende Verbindungen vom / zum Reach Contact Center, sowie für die Funktionen Virtual Assistant und Advanced IVR fallen Verbindungsentgelte gemäß der aktuellen Preisliste an.

# Zusätzliche Optionen und Dienstleistungen

## Rufnummern/Rufnummernportierung

Das Produkt wird inklusive eines SIP-basierten Festnetzzugangs bereitgestellt. 4-ears stellt dem Kunden zur Erbringung der Dienstleistungen Festnetzrufnummern zur Verfügung. Bereits bestehende Rufnummern in Festnetzen können auf Wunsch des Kunden entsprechend der gesetzlichen Richtlinien und den zwischen den Telekommunikationsanbietern standardisierten Abläufen portiert werden.

Sofern der Kunde nach Beendigung des Vertrages von seinem gesetzlichen Anspruch zur Übertragung einer ihm zugeteilten Rufnummer zu einem anderen Anbieter (Portierung) Gebrauch macht, hat 4-ears das Recht, die vertraglichen Leistungen bis zu vier Tage vor dem Vertragsende einzustellen, falls dies aus abwicklungstechnischen Gründen bei der Portierung erforderlich ist. Die Portierung einer Rufnummer ist nur möglich, wenn spätestens vier Wochen vor Vertragsende ein entsprechender Antrag über den die Rufnummer aufnehmenden Anbieter bei 4-ears eingegangen ist.

### Mitwirkung des Kunden

Sofern der Kunde die Portierung von bestehenden Festnetzrufnummern wünscht, sind folgende Informationen vom Kunden zur Verfügung zu stellen:

* Genaue Firmenanschrift des Vertragsinhabers (z.B. anhand der aktuellen Rechnung oder der Kündigungsbestätigung des bisherigen/ehemaligen Dienstanbieters)
* Anschrift des Installationsortes (falls abweichend vom Vertragsinhaber)
* Bestehende Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
* Informationen zu den zu portierenden Rufnummernblöcken und ggf. der zu portierenden Einzelrufnummern
* Information zu nicht mehr benötigten Einzelrufnummern und Freigabe zu deren Kündigung

Nach Portierung der Festnetzrufnummer ist der zuvor genutzte Anschluss des Kunden deaktiviert. Damit sind daran gekoppelte Dienste (beispielsweise: Internet, Fax) auf diesem Anschluss nicht mehr nutzbar. Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, obliegt es dem Kunden rechtzeitig einen neuen Anschluss zu beauftragen und bereitstellen zu lassen, falls sich eine Notwendigkeit aus Sicht des Kunden ergibt.

### Interims- und Testnummern

Für den Fall, dass der Kunde bestehende, bereits im Einsatz befindliche Rufnummern für den Reach Contact Center Dienst nutzen möchte, besteht die Option, den Dienst zunächst mit anderen, für diesen Zweck neu beschafften Rufnummern zu implementieren und zu konfigurieren. So ist es möglich, vor Inbetriebnahme der echten Rufnummern des Kunden den Dienst ausgiebig über diese Interims- bzw. Testnummern zu testen. Die für diesen Zweck zur Verfügung gestellten Rufnummern sind ausschließlich für diese Übergangsphase und Tests bestimmt und dürfen zu keinen anderen Zwecken verwendet werden oder der Öffentlichkeit bekannt gemacht werden. Zum Zeitpunkt des Schwenks werden die vorhandenen Konfigurationen von den Interims- und Testnummern auf die dann neuen korrekten Rufnummern übertragen. Anschließend sind die Interims- und Testrufnummern zurückzugeben. 4-ears behält sich vor, dem Kunden etwaige Telefoniekosten insbesondere für ausgehende Gespräche in der Testphase gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

## 0900 Rufnummerngasse

Bei Rufnummern der 0900-Gasse handelt es sich um sog. offline-gebillte Premium-Dienste. Die 0900 Rufnummerngasse ist standardmäßig für alle Teilnehmer freigeschaltet.

### Nutzungsvoraussetzung

Anrufe zu 0900-Rufnummern sind nur dann möglich, wenn der jeweilige Teilnehmer seine Festnetzrufnummer abgehend signalisiert. Dies muss im Anrufer-ID hinterlegt sein.

### Kosten

Der jeweilige Preis für die Verbindung zu einer 0900-Rufnummer wird bei Beginn der Verbindung kostenlos angesagt. Hier gelten die Bestimmungen des TKG §66a-g.

# Internetzugang / PC-basierte Leistungsmerkmale

Der Leistungsumfang des Reach Contact Centers enthält Funktionen, die eine funktionsfähige und breitbandige Internetverbindung voraussetzen. Soweit für Leistungen von 4-ears ein Internetzugang erforderlich ist und nichts Anderes vereinbart wurde, ist dieser Internetzugang nicht Teil des 4-ears Leistungsumfanges und liegt somit nicht in der Verantwortung von 4-ears. Um derartige Leistungen in vollem Umfang nutzen zu können, hat der Kunde die ausreichende Verfügbarkeit und Bandbreite der Internetverbindung sicherzustellen. Zur Einrichtung und Administration jeglicher Dienste des Reach Contact Centers wird ein Web-Browser in aktueller Version (Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome) sowie eine Internetverbindung benötigt, die vom Kunden bereitzustellen sind.

Für den Fall einer Nutzung von Leistungsmerkmalen, die eine Installation von Software der 4-ears auf Computern und/oder Servern des Kunden erfordern, obliegt es dem Kunden, eine kompatible und ausreichend performante Systemumgebung mit geeigneter Konfiguration zur Verfügung zu stellen, sowie die entsprechenden Softwareinstallationen durchzuführen.

## Technische Voraussetzungen Webphones

Das Reach Contact Center by 4-ears ist eine virtuelle bzw. cloudbasierte Contact Center Anwendung, welche WebRTC basierte PC-Clients als Kommunikationsendpunkte, sogenannte Webphones, verwendet. Computer oder PCs mit geeignetem Betriebssystem und Browser können damit als Endgeräte dienen.

Die Webphone-Anwendung basiert auf einer Datenverbindung. Um den korrekten Betrieb der Anwendung im lokalen Datennetz des Unternehmens zu gewährleisten, wird ein exklusiver Internetzugang für Sprache empfohlen.

### Datenverbindung - Bandbreite

Damit die Webphone-Anwendung im lokalen Datennetz des Unternehmens einwandfrei funktioniert, muss der Internet-Zugang, auf dem dieser Dienst verwendet wird, über genügend Bandbreite verfügen, um die Anzahl gleichzeitiger Anrufe zu tätigen, die Sie möglicherweise aufbauen möchten.

Die notwendige Bandbreite variiert je nach verwendetem Codec. Standardmäßig werden folgende Codecs verwendet:

- G711 (ca. 100 kbit/s)

- OPUS (variable Bandbreite)

### Router / Firewall

Sowohl auf dem Router als auch auf der Firewall muss die Reach Contact Center-Signalisierung und die Media-IP-Adressen aktiviert sein, sowie die in der folgenden Tabelle aufgeführten UDP-Ports geöffnet sein:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Webphone |  |  |
| IP | Protocol | Ports |
| 217.149.151.177 | WEBSOCKET-SIP | 5050 TCP2053 TCP |
| 217.149.151.181 | RTP | 25000 - 65000 UDP |
| 217.149.151.190 |
| 217.149.151.188 |
| 217.149.151.171 |

Eingehender als auch ausgehender Datenverkehr zu und von diesen IP-Adressen und Ziel-Ports ist zuzulassen.

### Internes Datennetz (LAN) - Switch

Damit die Webphone-Anwendung einwandfrei funktioniert, empfehlen wir reine Sprach-Switch-Ports (Zugriffsmodus).

Falls die Switch-Ports für Sprache und Daten gemeinsam genutzt werden, muss der Kunde die QoS Parameter so konfigurieren, dass Sprache über Daten priorisiert wird. Dazu muss der Kunde VLANs für Sprache und Daten konfigurieren und dem Sprach-VLAN gegenüber dem Rest Priorität einräumen.

# Betrieb

## Notrufe

Das Reach Contact Center ist für Notrufe nicht geeignet, da Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines „Röchelrufs“ (der Anrufer kann z.B. wegen einer Verletzung nicht sprechen) in einer virtuellen Installation nicht sichergestellt werden können. Der Kunde hat seine Mitarbeiter entsprechend zu informieren und muss den Mitarbeiten für Notrufe geeignete Alternativen zur Verfügung stellen.

## Kundenservice

Als Teil des Leistungsumfang bietet der Anbieter dem Vertragspartner eine Kundenbetreuung an, die bei aufkommenden Fragestellungen zum Reach Contact Center ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme unterstützt. Dort erhält er Informationen zum Reach Contact Center, Dienstleistungen, Funktionalitäten oder zur Rechnung. Details der Zusammenarbeit mit Wholesale Partnern und zur Aufteilung der Kundenbetreuungsaufgaben sind der Anlage A zu dieser Leistungsbeschreibung („Reach Contact Center Partnermodell“) zu entnehmen.

Abhängig von der Problemstellung ist es möglich, dass der Kundenservice nur in englischer Sprache erfolgen kann.

## Entstörung

Störungen und Leistungseinschränkungen wird 4-ears/Enreach entsprechend des definierten Service Level Agreements beheben und den Vertragspartner entsprechend informieren. Meldungen über Störungen und Einschränkungen nimmt der 4-ears Kundenservice entgegen. Soweit vertraglich nicht anderes vereinbart, gilt der Service Level „Standard“. Der Leistungsumfang der einzelnen Service Level sind dem Dokument „Service Level Agreements“ zu entnehmen, welcher ebenfalls Bestandteil des Vertrages ist.

Zeitweilige Störungen oder Unterbrechungen der 4-ears Dienstleistungen können sich aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streiks, Aussperrungen und behördlichen Anordnungen sowie wegen technischer Änderungen und Verbesserungen sowie Wartungsarbeiten an den Anlagen von 4-ears ergeben. Dies gilt entsprechend für Störungen von Telekommunikationsdienstleistungen Dritter, die 4-ears zur Erbringung ihrer Dienstleistungen benutzt.

# Vertragslaufzeit und -bedingungen

Soweit nicht anders schriftlich vereinbart beträgt die Mindestvertragslaufzeit einen Monat mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils einen Monat. Kündigungen der Vertragsvereinbarung haben schriftlich zu erfolgen.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der 4-ears GmbH in der jeweils gültigen Fassung.