

Leistungsbeschreibung



VOICE INTELLIGENT NUMBERS 0800/0180 BASIC UND PLUS

1 Allgemein

Die HanseNet Telekommunikation GmbH (im folgenden Anbieter genannt) richtet für den Kunden eine Servicenummer im Format 0800-abcdefg oder 0180-Xabcdef ein und stellt im Rahmen der technischen Möglichkeiten die Erreichbarkeit der Rufnummer aus nationalen öffentlichen Telefonnetzen sicher. Eingehende Anrufe zu dieser Servicenummer werden durch ein Verkehrslenkungsprogramm selbstständig an vom Kunden festzulegende Anrufziele weitergeleitet.

Die Produkte Voice Intelligent Numbers 0800/0180 werden in zwei Varianten zur Verfügung gestellt, „basic“ und „plus“, die sich jeweils im Leistungsumfang unterscheiden.

Voraussetzung für die Nutzung des Voice Intelligent Numbers 0800/0180-Dienstes ist, dass der Kunde über eine von der Regulierungsbehörde zugeteilte Servicenummer verfügt. Auf Wunsch kann HanseNet die Zuteilung einer solchen Rufnummer auf Rechnung und im Namen des Kunden bei der Regulierungsbehörde beantragen.

2 Leistungen

Der Anbieter aktiviert im öffentlichen Telefonnetz im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den Kunden die ihm zugeteilte Servicenummer.

2.1 Verkehrslenkung

Die vom Kunden gewünschten Anrufziele werden vom Anbieter in einem Programm zur Verkehrslenkung eingerichtet und freigeschaltet. Das Programm analysiert die eingehenden Anrufe und vermittelt diese anhand der vom Kunden festgelegten Voreinstellungen zum Anrufziel (Rufnummernübersetzung).

Beim Voice Intelligent Numbers 0800/0180-Service ist die Vermittlung ausschließlich zu geografischen Festnetzanschlüssen sowie zu Anschlüssen der Mobilfunknetze zulässig. Die Vermittlung zu anderen Rufnummern wie z.B. Auskunftsdiensten, Satelliten-, Notruf- oder anderen Servicenummern ist nicht zulässig.

Das Verkehrslenkungsprogramm stellt je Servicenummer standardisiert und in Abhängigkeit von der gewählten Produktvariante jeweils einen der folgenden Dienste A bis F zur Verfügung:

A Einfache Rufnummernübersetzung

Jeder Servicenummer kann ein einzelnes Ziel zugewiesen werden. Zusätzliche Routing-Merkmale wie Anrufweiterleitung stehen nicht zur Verfügung.

B Zeitabhängige Verkehrslenkung (nicht in der Variante basic)

Im Verkehrslenkungsprogramm können mehrere Zeitfenster eingerichtet werden, in denen der eingehende Verkehr zu bestimmten Zielen geroutet wird. Die Zeitfenster unterscheiden minutengenau nach Tageszeit, Wochentag und festen Daten (z.B. Feiertage).

C Ursprungsabhängige Verkehrslenkung (nicht in der Variante basic)

Die Vorwahl des Anrufers entscheidet abhängig von einem Zeitfenster über das Anrufziel, mit dem der Anrufer verbunden wird. Die Anzahl der definierten Vorwahlbereiche ist auf 24 begrenzt.

D Prozentuale Anrufverteilung (nicht in der Variante basic)

Für bis zu zehn Anrufziele kann festgelegt werden, welcher ganzzahlige Prozentsatz der eingehenden Anrufe dorthin vermittelt werden soll. Der eingehende Verkehr wird somit in Abhängigkeit der eingestellten Prozentverteilung auf die verschiedenen Anrufziele weitergeleitet.

E Follow Me Service

Bei diesem Service kann das Anrufziel per DTMF-Steuerung über ein Telefon überschrieben werden. Eine zusätzliche Administration über das Internet ist nicht möglich.

F Verkehrslenkung auf Abruf (nicht in der Variante basic)

Für jede Servicenummer können maximal zehn standardisierte Verkehrslenkungsprogramme eingerichtet werden. Die Programme können per DTMF-Steuerung über ein Telefon aktiviert werden.

2.2 Anrufweiterleitung

Bei den Diensten B, C und D können für jeden Zielanschluss bis zu drei hintereinander geschaltete Alternativziele eingerichtet werden, an die der Verkehr übergeben wird, falls

- der ursprüngliche Zielanschluss besetzt ist.
- der ursprüngliche Zielanschluss das Gespräch innerhalb einer definierten Zeitspanne nicht annimmt.

2.3 Erkennung des Anrufers

Eine Liste von maximal 10 Rufnummern von Anrufern kann pro Servicenummer hinterlegt werden. Die Anrufer in dieser Liste werden abgewiesen. Weiterhin kann in allen Diensten außer A und E ein Abweisen von Anrufen aus Mobilfunknetzen eingerichtet werden.

3 Zusätzliche Leistungen

Der Anbieter erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten, ggf. gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

3.1 Verkehrslenkung per Internet

Zurverfügungstellung einer standardisierten Eingabemaske zum Verkehrslenkungsprogramm zur Konfiguration der Dienste über das Internet des Anbieters durch den Kunden.

3.2 Verkehrslenkung durch den Anbieter

Einrichtung bzw. Änderung der Verkehrslenkung oder des zugewiesenen Dienstes nach Kundenwunsch gemäß Standardvorgaben durch einen Operator des Anbieters.

3.3 Statistiken

Zurverfügungstellung von statistischen Auswertungen (grafisch und tabellarisch) über den Internetzugang des Anbieters (nicht für alle Verkehrslenkungsdienste verfügbar).

3.4 Servicenummernbeantragung

Beantragung einer 0800-Servicenummer im Auftrag und auf Rechnung des Kunden bei der Regulierungsbehörde.

3.5 Servicenummernportierung

Portierung einer Servicenummer von und zu anderen Netzbetreibern.

3.6 Ansagen

Weiterleiten von Anrufen auf automatische Standardansagen des Anbieters.

4 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 – 41 41 411 erreichbar.

5 Entstörung

Der Anbieter behebt die Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Störungsmeldungen werden täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr unter der kostenfreien Servicenummer 0800 – 41 41 444 entgegen genommen.