

# Servicerufnummern

## Eine Welt für sich

Die eigene Wohnung einzurichten kann Spaß machen. Mit der passenden Bauanleitung für die Möbelstücke ist's dann meist auch erfolgreich. Gibt es eine Bauanleitung für die Implementierung von Servicerufnummern? Welche Servicerufnummer macht für wen, wann Sinn?

**T**rotz diverser Versuche, verständliche Standards für die Welt der Servicerufnummern zu definieren sind Anrufer sowie Anbieter anscheinend überfordert im Dschungel der Nullen, Einsen, Achten und Neunen.

Wer kennt es nicht, man braucht eine Info – um diese zu erhalten „Wählen Sie bitte 0180-5, 0800, 0900, 0700, 0137, 118 und drei Nullen – wie drei Stullen“. Kaum einer weiß, welche Kosten sich hinter diesen Nummern verbergen. Selbst die agierenden Mitarbeiter am anderen Ende, antworten meist zögerlich aus dem Bauch heraus oder mit einer Falschaussage, wenn man danach fragt. Eine Antwort auf diese Frage, erhält man spätestens mit der Telefonrechnung. Es sei denn man arbeitet in einer Firma, die über eine VoIP Anlage telefoniert. Dieser Telefondienst wird mittlerweile von vielen Providern angeboten, einer der größten Anbieter, mit Sitz in Berlin, hat die Anwahl von Servicerufnummern gleich ganz gesperrt. So tauchen zwar keine Überraschungen auf der Telefonrechnung auf, aber es kann auch passieren, dass nicht einmal zwei Abteilungen aus dem selben Unternehmen, verteilt auf mehreren Standorten, miteinander telefonieren können.

Noch komplizierter wird es, wenn man selbst auf der Suche nach einer solchen Servicerufnummer ist. Unzählige unbeantwortete Fragen die einem zu den sogenannten „Telefonmehrwertlösungen“ im Kopf herumschwirren:

- Welches Ziel soll mit der Servicerufnummer verfolgt werden?
- Welches ist die richtige Nummer, für welchen Zweck?
- Was kostet welche Nummer?
- Muss der Anrufer immer zahlen?
- Sind alle Nummern auch aus dem Ausland erreichbar?
- Wo wird welche Nummer beantragt?
- Wie überprüfe ich ob eine Wunschnummer noch zu haben ist?

**„DIE ZUTEILUNG KANN BIS ZU SECHS WOCHEN DAUERN“**

Servicerufnummer ja beantragt werden muss und die Zuteilung (je nach Nummer oder Anbieter) sogar bis zu sechs Wochen dauern kann.

Der erste Schritt besteht meist darin, sich darüber im Klaren zu werden, welchen Zweck die Nummer erfüllen soll. Danach richtet sich die Auswahl der Nummer. Soll vollkommener Kundenservice geboten werden, versteckt sich hinter der Nummer eine Beratung oder eine Leistung die über die Nummer finanziert werden soll, etc.? Zudem sollte als nächstes bedacht werden, wer die Nummer anruft, bzw. von wo diese angerufen wird.

Dies hat zur Folge, dass das komplexe und somit ungeliebte Thema meist bis zur letzten Sekunde vor sich hergeschoben wird. Ist dann der letztmögliche Zeitpunkt gekommen, fängt die Recherche an und es wird mit Erschrecken festgestellt, dass so eine

**0137er-Nummern**

Mit dem Einsatz einer 0137-Nummer werden beispielsweise Gewinnspiele oder Abstimmungen durchgeführt. Zusätzlich kann man darüber Adressmaterial oder Telefonnummern generieren. Oft gesehen bei TV-Quizshows.

**0180er-Nummern**

Diese unterscheiden sich in mehreren Bereichen:

Rufnummerstruktur	Ihre Kunden....
0180-1	...rufen meist aus der Umgebung an.
0180-2	...führen oft kurze Gespräche.
0180-3	...rufen aus max. 50 km Entfernung an.
0180-4	...telefonieren ca. 1 – 1,5 Minuten.
0180-5	...erhalten sehr wertvolle Dienste.

**0800er-Nummern**

Eine kostenfreie Rufnummer für den Anrufer. Die gesamten Kosten werden hier vom Inhaber der Rufnummer getragen.

**0-0800er-Nummern**

Ebenso eine kostenfreie Rufnummer, die im Vergleich zur vorab genannten, international erreichbar ist. Hier kann vom Carrier sogar ein Ursprungsrouting vorgenommen werden. D. h. es wird erkannt, aus welchem Land der Anruf kommt. Dies hat den großen Vorteil, jedem Land eine andere Zielrufnummer zuordnen zu können, damit direkt klar ist, in welcher Sprache der Anrufer begrüßt werden muss. **ACHTUNG!** Diese Nummer erfordert eine Freigabe durch die jeweilig benötigten Länder. Hier ist ein Vorlauf von vier Wochen einzuplanen.

**0900er-Nummern**

Hier kann der Preis, den der Anrufer zahlen muss, selbst bestimmt werden, um z. B. die dahinter gebotene Leistung zu finanzieren. Auch hier gilt:

Rufnummerstruktur	Sparte
0900-1	steht für Information
0900-3	steht für Unterhaltung
0900-5	steht für Sonstiges
0900-9	steht für Dialer

Ist die passende Servicrufnummer gefunden, gilt es diese zu beantragen. Wunschrufnummern kann man bei Providern oder bei der Bundesnetzagentur im Vorfeld auf Verfügbarkeit überprüfen lassen.

Rufnummern lassen sich direkt bei den „großen“ Providern beantragen, Telekom, Vodafone, etc. Hier gibt es meist Standardabläufe, Standardkosten, Standardvertragslaufzeiten. Neben den Großen etablieren sich auch „Sublieferanten“. Diese haben den Vorteil, dass Rufnummern meist im Block eingekauft werden und somit relativ schnell verfügbar sind. Zudem sind die Vertragslaufzeiten meist sehr viel kürzer oder individuell und die Preise sind mindestens genauso gut, wenn nicht noch besser. Hier sollte aber darauf geachtet werden, dass wie überall im Leben, auf einen etablierten Partner gesetzt wird. Das Team vom CallCenter SCOUT berät Sie hier gerne individuell, unter der kostenfreien Servicrufnummer 0800 2209922.

Grundsätzlich wird eine Servicrufnummer von der Bundesnetzagentur zugeteilt. Oftmals wird dies vom Anbieter schon mit übernommen. Sobald die Zuteilung erfolgt ist, muss noch ein Tarif und ein Routing hinterlegt werden, damit die Anrufer dann auch da ankommen, wo sie hin sollen/wollen.

Oftmals ist das Ziel ein Callcenter, in dem die Anrufer auf dieser Hotline betreut werden. Ein kompetenter Partner kann hier in der Kommunikation zum Anbieter unterstützen, steht beratend zur Seite und verfügt sogar manchmal über einen eigenen Pool an Servicrufnummern.

**ACHTUNG!** Die Servicrufnummer wird oft genutzt, um den Kunden zu binden und abhängig zu machen. Es sollte immer darauf geachtet werden, dass derjenige Inhaber der Servicrufnummer ist, der diese auch langfristig publizieren möchte. Eine Trennung vom Callcenter, sollte nicht auch die Trennung der Servicrufnummer beinhalten.

**Tipp von der SCOUT Redaktion:** Lassen Sie sich beraten und Finger weg vom Selberbasteln! ■