

# WENIGER ANFRAGEN BEI BUNDESNETZAGENTUR

**D**ie Bundesnetzagentur hat bis Dezember 2018 rund 210.000 Verbraucheranfragen und -beschwerden zum Telekommunikationsbereich erhalten und damit deutlich weniger als im Vorjahr. 2017 zählte man 290.000 Beschwerden, das damals besonders hohe Beschwerdeaufkommens wurde auf erhöhte Ping-Anrufaktivitäten zurückgeführt. Die Zahl der Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung ist dagegen weiter angestiegen. Im Jahr 2018 erreichten die Bundesnetzagentur bis Ende November über 58.000 schriftliche Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung für Energieversorgungsprodukte. Somit befanden sich die Beschwerdezahlen 2018 auf einem neuen Höchststand, 2017









gingen im gleichen Zeitraum 52.000 Beschwerden ein, 2016 waren es bis einschließlich November knapp 27.000.

Die Bundesnetzagentur führt eine Liste registrierter Anwahlprogramme (Dialer), die es dem Angerufenen erlauben, mittels elektronischem „Fingerabdruck“ der eingesetzten Lösung zu ermitteln, ob der Dialer bei der Agentur registriert ist und gemäß den Angaben des Anbieters die Mindestanforderungen erfüllt. Dialer-Lösungen werden in Service Centern eingesetzt, um Mitarbeiter besser auslasten zu können. Grob unterschieden werden solchen Lösungen in Preview, Predictive oder Power Dialer. Bei Preview-Dialern initiiert der Agent selbst den nächsten Anruf, Power Dialer bauen automatisiert sofort neue Verbindungen auf,



wenn Gespräche beendet wurden. Predictive Dialer bauen auch automatisiert neue Calls auf, beziehen aber Werte Kennzahlen zur Auslastung der Agents oder zur Erreichbarkeit der Kunden (Anzahl Anwahlversuche) ein.

**Kai-Werner Fajga**

UNTERNEHMEN	 dialfire	 enterprise communications	SOGEDES	4Com	Absolute Contacts
Internet	<a href="http://www.dialfire.com">www.dialfire.com</a>	<a href="http://www.enterprise-communications.net">www.enterprise-communications.net</a>	<a href="http://www.sogedes.com">www.sogedes.com</a>	<a href="http://www.4Com.de">www.4Com.de</a>	<a href="http://www.absolute-contacts.com">www.absolute-contacts.com</a>
Ansprechpartner	Wolfram Gürlich	Marcel Bodewig	Berndt Walz		
Telefon	(0351) 47940235	(02161) 63978-0	(0621) 49093130		
E-Mail	<a href="mailto:info@dialfire.com">info@dialfire.com</a>	<a href="mailto:info@enterprise-communications.net">info@enterprise-communications.net</a>	<a href="mailto:contact@sogedes.com">contact@sogedes.com</a>		
Jahresumsatz in €				18. Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter				70	
Referenzen / Branchen					
<b>Produkt</b>					
Produktname	Dialfire	TNTdial	Hermes, SOGEDES Cloud	4Com Outbound Manager	ACX In-/Outbound
Hardware-basiert				ja	ja
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja	ja
Modemfilter	ja	ja	ja	ja	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	96 %	ca. 93 %	bis 95 %	über 90 %	über 75 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>					
Kauf			ja 		ja
Miete		ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja 	ja 	ja 	ja	ja

UNTERNEHMEN	Aspect Software	Astima / Addix	Authensis	Avaya	Cisco Systems	Clareon	CT Technologies	CWB-IT	Dimension Data
Internet	www.aspect.com/de	www.astima.de	www.authensis.de	www.avaya.de	www.cisco.de	www.clareon.de	www.ct-technologies.com	www.cwb-it.com	www.dimensiondata.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €									7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	ca. 1.700 weltweit			10.000					28.000
<b>Referenzen / Branchen</b>	siehe Homepage		Kantar, GESS			Fernabsatz-Handel		icare AG, Dialog Frankfurt	Banken Versicherungen
<b>Produkt</b>									
Produktname	Aspect Via®, Aspect® Unified IP®	BMS	Achat	Avaya Proactive Outreach Manag.	Cisco Unified Contact Center	CIS	DialogMaster	GabCom	PureEngage PureCloud
Hardware-basiert	ja		ja		ja		ja	ja	ja
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	2.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Modemfilter	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	> 90 %		über 90 %	< 90 %	über 90 %			ca. 90 %	> 95 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja		ja	mit inbound Rec.	ja		ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>									
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	über Partner	mit Partner	über Partner		über Partner	ja	ja

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Genesys	Grutzeck	Incas	Ityx Solutions	Nemo	Ositron	Sikom Software	Vicidial
Internet	www.enghouseinteractive.de	www.genesys.com/de-de	www.grutzeck.de	www.it-systemhaus.de	www.ityx.de	www.nemo-net.de	www.ositron.de	www.sikom.de	www.vicidial-hosting-europe.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)	2 Mrd.\$ (2016)							
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)	4.000			> 150	3	30	50	
<b>Referenzen / Branchen</b>	Telefonica, Vodafone, DKV	sämtliche Branchen			Bosch, Comdirect, IKEA, Samsung			alle Branchen	Vicidial Open Source
<b>Produkt</b>									
Produktname	Elsbeth	Genesys PureEngage u.a.	AG-VIP SQL Contact Center	INCAS Predictive Dialer	Ityx Voice	AG-VIP SQL Contact Center	OSITRON CTI	AgentOne® Dialer	
Hardware-basiert				ja			ja		
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja		ja	ja			teilweise	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 150	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 150	500	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja		ja			ja	ja	ja
Modemfilter	ja	ja		ja	ja				ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
AB-Filter-Quote	über 90 %	über 90 %		90-98 %	über 95 %			80-90 %	95 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja		ja	ja		ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>									
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	über Partner	ja	über Partner	ja	ja	über Partner		über Partner	ja