

Über internationale Anrufe



Erarbeitung von Lösungen für internationale Telefonie

Direct Access (DA)/Worldwide Connect (WWC)

Zweistufiges Wählverfahren:



at&t

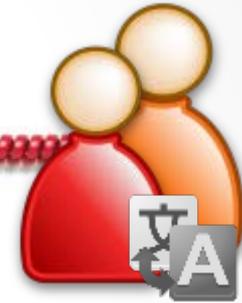
Der Anrufer wählt den AT&T Direct Access Code für das Ursprungsland oder die Region.



Der Anrufer wird mit einer Aufforderung oder einem Operator verbunden und muss daraufhin die Hotline-Rufnummer wählen.



Der Anrufer hört eine aufgezeichnete Begrüßung in seiner/ihrer Muttersprache, die den Zweck der Rufnummer erläutert und ihn oder sie bittet, zu warten.



Der Anrufer wird von einem Dolmetscher in der jeweiligen Sprache begrüßt, der sich bereits im Gespräch mit unserem Kommunikations-spezialisten befindet.

International Toll-Free Service (ITFS) Global Inbound Service (GIS)

Einstufiges Wählverfahren:



Der Anrufer wählt die ITFS- oder GIS-Nummer, das Format ist hierbei eine lokale, gebührenfreie Nummer.



Der Anrufer hört eine aufgezeichnete Begrüßung in seiner/ihrer Muttersprache, die den Zweck der Rufnummer erläutert und ihn oder sie bittet, zu warten.



Der Anrufer wird von einem Dolmetscher in der jeweiligen Sprache begrüßt, der sich bereits im Gespräch mit unserem Kommunikations-spezialisten befindet.

Anforderungen an die internationale Telefonie

- ▶ Bürotelefone (empfohlene Testmethode)
 - Der Büro-Telefontarif muss internationale Anrufe umfassen
 - Das Bürotelefon muss in der Lage sein, mehrere Nummern in Folge zu wählen
 - Wird VOIP genutzt, stellen Sie sicher, dass der Anruf als ausgehender Anruf aus dem Ursprungsland getätigt wird
- ▶ Festnetz-/Mobiltelefon
 - Unser Telefonieanbieter ermöglicht Mobiltelefon-Verbindungen. Es liegt im Verantwortungsbereich des Mobiltelefonie-Anbieters, die Anrufe zu unserem Anbieter weiterzuleiten.
 - Der Festnetz-/Mobiltelefontarif muss internationale Anrufe umfassen
 - Es muss bestätigt werden, dass der Telefonieanbieter Anrufe an die AT&T-Plattform erlaubt

Beispiel für internationale Anrufe

Hotline für Mitarbeiter-Anrufe



Bürotelefon



Wählt bei Bürotelefonen Amtsleitung
(internationale Anrufe erforderlich)



Wird über lokalen
Telefonanbieter geleitet



Wird durch einen
AT&T-Vertragspartner
im jeweiligen Land
geleitet



Je nach Sprache wird der
Anrufer an einen internen
Kommunikationsspezialisten
mit flüssigen Sprachkenntnissen
weitergeleitet, oder ein externer
Dolmetscher wird zu einer
Telefonkonferenz herangezogen



Anrufer hört automatischen
Vermittler und
Sprachaufforderungen

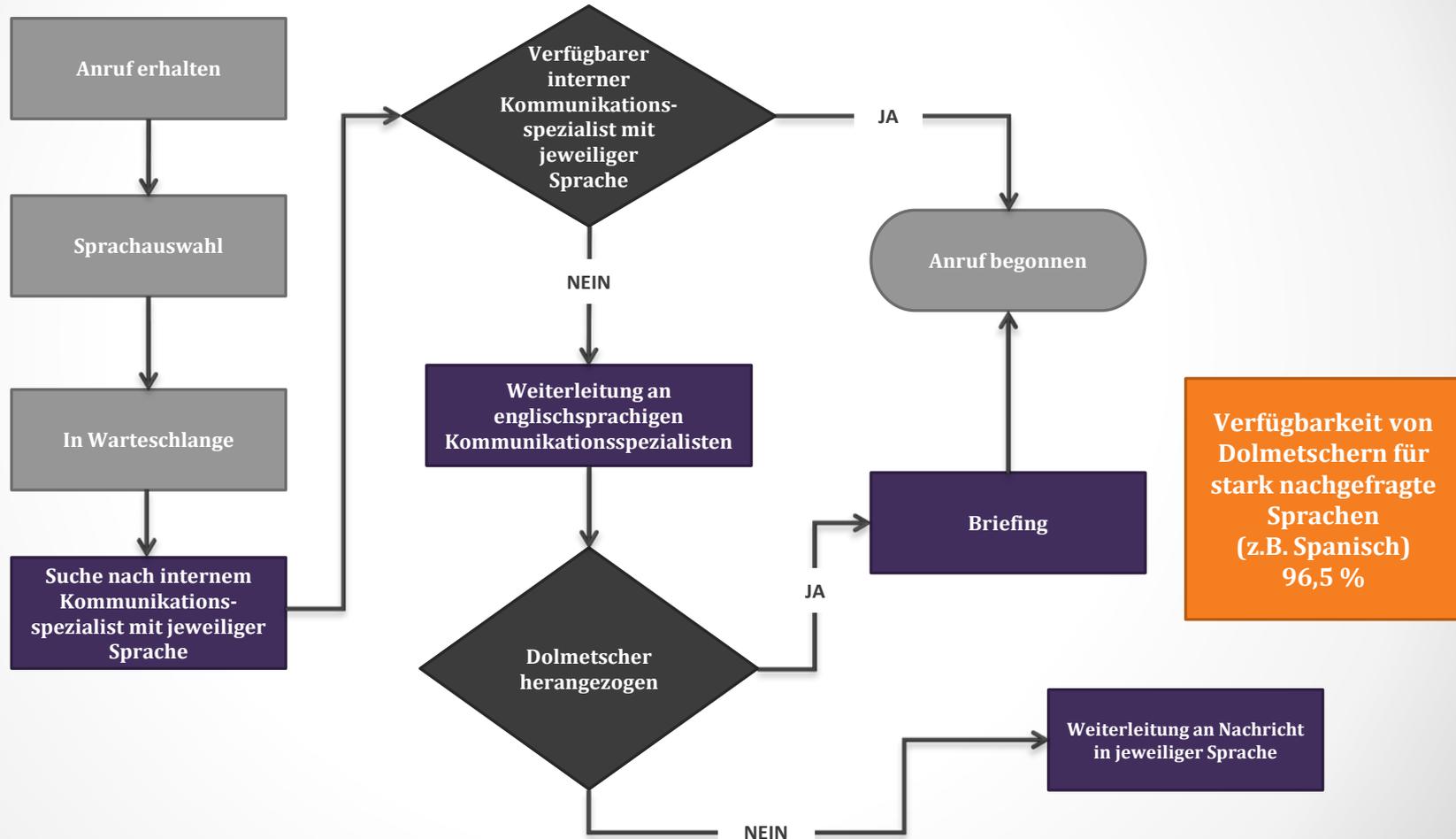


Verbindet den
Anrufer mit dem
NAVEX Global System



Wird zu AT&T
geleitet

Anrufprozess für andere Sprachen als Englisch



Beispiele zu Telefonie-Hinweisen auf Webseiten

Beispiel 1:

Was sollte ich tun, wenn die Telefonnummer nicht erreichbar ist?

Falls die für Ihren Standort aufgeführte Telefonnummer nicht funktioniert, bitte melden Sie dies online über diese Webseite. Bitte geben Sie an, dass die Telefonnummer nicht erreichbar war; wir werden dies unverzüglich untersuchen.

Beispiel 2:

Hinweis zur Hotline-Konnektivität und Verfügbarkeit von Dolmetschern:

- Aufgrund von Einschränkungen des lokalen Anbieters kann eine telefonische Meldung in Ihrer Region nicht verfügbar sein. Falls Sie Schwierigkeiten bei der Verbindung über Telefon haben, bitte reichen Sie die Meldung online ein.
- Bei bestimmten Sprachen kann es zu längeren Wartezeiten kommen. Falls ein Dolmetscher nicht herangezogen werden kann, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Meldung in englischer Sprache zu erstatten.

Beispiel 3:

Weitere Anweisungen zu internationalen Anrufen:

- Das Telefon, mit dem das Hotline-Callcenter angerufen wird, benötigt einen internationalen Telefentarif.
- Mehrere Anrufoptionen können in Ländern mit unterschiedlichen regionalen Anbietern und/oder Telefonieanbietern bestehen. Wir empfehlen, alle Telefonoptionen auszuprobieren; Sie können Ihre Bedenken ebenfalls online vorbringen.