multiphone
We care for your connections.

F A Q



Wie funktioniert der Call-Back-Button?

Der Besucher Ihrer Homepage gibt seine Telefonnummer im Call-Back-Formular an und klickt auf den Button „Rufen Sie mich an“. Innerhalb weniger Sekunden baut unser Call-Back-Server eine Telefonverbindung zu Ihrem Besucher auf und stellt anschließend die Verbindung zu Ihnen oder Ihrem Call-Center her.

Wie kommt der Call-Back-Button auf meine Web-Seite?

Sie erhalten von uns per E-Mail den HTML-Quellcode, den Sie einfach in Ihre Webseite einbauen. Auf Wunsch kann der Quellcode auch von uns in Ihre Seite integriert werden.

Wie unterscheidet sich Ihr Call-Back-Button von Mitbewerberangeboten?

Im Gegensatz zu den meisten „Call-Back-Lösungen“ wird bei uns nicht einfach eine E-Mail generiert, die zeitverzögert von einem Mitarbeiter abgefragt wird und der dann manuell den Anruf auslöst. Die Rufnummer Ihres Kunden (siehe „Wie funktioniert der Call-Back-Button“) wird bereits im Moment des Klicks auf „Rufen Sie mich an“ ausgelesen und sofort an unseren Call-Back-Server übertragen. Dieser stellt vollautomatisch die Verbindung zwischen Ihrem Kunden und Ihrem Unternehmen her.

Welche Hardware- oder Softwarevoraussetzungen sind beim Anbieter oder bei Nutzer des Call-Back-Buttons erforderlich?

Keine. Der Anruf wird über das normale Festnetz oder Mobilfunknetz geleitet. Daher brauchen Sie keine Soundkarte, oder Mikrofon mit Kopfhörer. Die ganze Technik läuft über unseren Web- und Call-Back-Server. Sie haben daher keinerlei Investitionskosten in Hard- oder Software.

multiphone • Inh. Dipl.-Betriebswirt (FH) Jürgen Nagel • Allersberger Str. 185 / L1 • 90461 Nürnberg
Telefon 0180 / 5 33 32 30 • Telefax 0180 / 5 33 32 31 • www.multiphone.de • eMail: info@multiphone.de

Welche Kosten fallen an?

Für die Nutzung des Call-Back-Buttons fallen nur die monatlichen Kosten in Höhe von € 25,-- zzgl. MwSt. an. Für die Verbindungen werden zur Zeit € 0,10 pro Minute ins Festnetz und € 0,33 ins Mobilfunknetz abgerechnet. Bei den Preisen wird davon ausgegangen, dass Ihr Zielanschluß (also der Anschluss des Unternehmens, das den Call-Back-Button anbietet) im deutschen Festnetz ist.

Funktioniert der Call-Back-Button mit allen Telefonanschlüssen?

Ja, es spielt keine Rolle, ob Ihr Kunde eine deutsche Festnetznummer, eine Mobilfunknummer oder ein Ziel im Ausland angibt. Als Anbieter des Call-Back-Button haben Sie jedoch die Möglichkeit, Auslandsziele oder Mobilfunknummern zu sperren.

Hat der Call-Back-Button etwas mit Internettelephonie bzw. Voice over IP zu tun?

Nein, denn wir haben Wert auf eine gute Gesprächsqualität gelegt und nicht auf Technik, die noch in den Kinderschuhen steckt.

Was ist, wenn mein Kunde nur eine Telefonleitung zur Verfügung hat und diese durch die Internetverbindung belegt ist?

Dann hat Ihr Kunde die Möglichkeit, den Rückruf auf einen späteren Zeitpunkt (5, 10 oder 15 Minuten) zu terminieren oder einen ganz anderen Rückrufzeitpunkt auszuwählen.

Was passiert, wenn beim Rückruf die Leitung des Kunden belegt ist?

Dann versucht unser System bis zu 3x im Abstand von 3 Minuten eine Verbindung aufzubauen.

Was passiert, wenn wir als Anbieter des Call-Back-Buttons nicht erreichbar sind?

Das entscheiden Sie. Entweder bekommt Ihr Kunde die Ansage, dass die Verbindung gerade nicht hergestellt werden kann und deshalb zu einem späteren Zeitpunkt nochmal den Call-Back-Button nutzen möchte. Oder er bekommt die Ansage, dass sein Rückrufwunsch gerade nicht angenommen werden kann, Sie sich aber schnellstmöglich bei ihm melden werden. Für diesen Fall erhalten Sie eine E-Mail mit den entsprechenden Kontaktdaten.

multiphone • Inh. Dipl.-Betriebswirt (FH) Jürgen Nagel • Allersberger Str. 185 / L1 • 90461 Nürnberg
Telefon 0180 / 5 33 32 30 • Telefax 0180 / 5 33 32 31 • www.multiphone.de • eMail: info@multiphone.de

Kann ich den Call-Back-Button ausprobieren?

Ja, unter www.multiphone.de können Sie den Button testen.

Wir sind / haben ein Call-Center. Brauchen wir hier zusätzliche Hard- oder Software?

Nein. Die Gespräche über den Call-Back-Button sind für den Nutzer sowie für den Anbieter ganz normale Telefongespräche. Das hat auch den Vorteil, dass die Anrufe im Call-Center ganz normal in die ACD einlaufen und dort verteilt werden können.

Wie viele Kunden können gleichzeitig den Call-Back-Button nutzen?

Das hängt ganz von Ihrer Telefonanlage (Anzahl Leitungen) sowie Ihrer Personalausstattung ab.

Missbrauchschutz / Können bestimmte Nummern oder ganze Länder gesperrt werden?

Ja, über eine Negativliste können Sie beliebig Rufnummern sperren. Zusätzlich unterbindet unser System einen Verbindungsaufbau zu 0190er-Rufnummer.

Kann man die Nutzungszeiten einschränken?

Ja, denn Sie bestimmen, wann Anrufe hergestellt werden, z. B. Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr und samstags von 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr.

Wie lange dauert die Einrichtung?

Wir benötigen für die Freischaltung des Dienstes 5 Minuten. Sie brauchen dann nur noch den Quellcode in Ihrer Homepage einbinden.

Was ist, wenn es Probleme gibt?

Dann steht Ihnen unser Support Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr zur Verfügung.

Was ist wenn wir die Anrufe nicht selbst entgegennehmen können oder wollen?

Dann haben Sie die Möglichkeit, die Anrufe im multiphone Call-Center entsprechend Ihrer Wünsche beantworten zu lassen.

multiphone • Inh. Dipl.-Betriebswirt (FH) Jürgen Nagel • Allersberger Str. 185 / L1 • 90461 Nürnberg
Telefon 0180 / 5 33 32 30 • Telefax 0180 / 5 33 32 31 • www.multiphone.de • eMail: info@multiphone.de

Wie lange ist die Vertragslaufzeit?

Die Vertragslauzeit beträgt 12 Monate. Nach diesem Zeitraum können Sie jederzeit mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündigen.

Kann ich den Button auf mehreren Seiten einpflegen bzw. kann ich verschiedene Ziele angeben (z.B. Buchhaltung / Technik)

Ja, Sie können den Button so oft Sie wollen auf Ihrer Homepage einbinden. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, verschiedene Buttons zu nutzen. Nehmen wir als Beispiel einen Mobilfunkhändler. Auf der Seite mit den Tarifen befindet sich ein Button, der den Nutzer direkt mit dem Beratungsteam für die Tarife verbindet. Dagegen der Kunde, der sich auf der Seite mit den Mobiltelefonen befindet, wird mit der technischen Hotline verbunden.

Nutzung auch in E-Mails möglich?

Ja, Sie können den Call-Back-Button auch in HTML-E-Mails integrieren.

Kann ich den Button an das Design unserer Homepage anpassen?

Selbstverständlich. Sie können das Bild des Call-Back-Buttons durch jedes beiliege Symbol ersetzen.

Kann ich die Ansage, die mein Kunde hört, wenn er den Rückruf erhält, individuell konfigurieren?

Ja, das ist möglich. Senden Sie uns dazu einfach Ihre individuelle wav-Datei.

Weitere Fragen?

Rufen Sie uns unter 0800 / 74 66 324 an oder nutzen Sie unseren Call-Back-Button auf unserer Homepage www.multiphone.de

multiphone • Inh. Dipl.-Betriebswirt (FH) Jürgen Nagel • Allersberger Str. 185 / L1 • 90461 Nürnberg
Telefon 0180 / 5 33 32 30 • Telefax 0180 / 5 33 32 31 • www.multiphone.de • eMail: info@multiphone.de