

Factsheet

## Erreichbarkeit sichern

### Worum geht es?

Seit 20 Jahren kämpft **callnet.ch** – Swiss Contact Center Association mit Nachdruck dafür, die Situation der Konsumenten im Zusammenhang mit «ungebetenen Anrufen» zu verbessern und die Branche vor «schwarzen Schafen» zu schützen.

Die Einführung des neuen UWG im 2012 hat seine volle Wirkung im Inland entfaltet; leider mit dem Effekt, dass das Problem exportiert wurde. Inzwischen erfolgen praktisch alle unliebsamen Telefonanrufe, die sich weder an das UWG noch an den Ehrenkodex der Branche halten, aus dem Ausland. Im 2015 haben sich der Schweizerische Konsumentenschutz, die Telecom-Anbieter und callnet.ch darauf verständigt, dass eine technische Lösung eingeführt werden soll, welche es erlaubt, die unerwünschten Anrufer bereits in der Telefonzentrale herauszufiltern.

### Spamfilter aktiv seit Herbst 2017

Zurzeit sperren Kunden rund 8800 Telefonnummern pro Tag. Es werden dadurch gegen 120'000 Anrufe ausgefiltert, die ihr Ziel nie erreichen. Die durch die Kunden direkt gesperrten Rufnummern gelangen nicht unmittelbar in die Sperrliste, sondern werden mit einem Scorewert belegt. Es sind gegen 50 Faktoren, welche das Scoring beeinflussen. Ein wichtiger Faktor spielt dabei die **Fair-list** von **callnet.ch**. Inländische Anbieter, welche sich zum **Ehrenkodex** von **callnet.ch** bekennen, entsprechende Qualitätsregulierungen und einen speziellen Prozess eingeführt haben, welcher sicherstellt, dass keine Telefonnummern mit einem Sterneintrag angerufen werden, können sich auf diese Fairlist setzen lassen. Ein Eintrag auf der Fairlist beeinflusst den Scorewert der eigenen Telefonnummern positiv.

### Nicht-Mitglieder von callnet.ch tappen im Dunkeln

Der Spamfilter sendet keine Rückmeldung, dass ein Anruf nicht durchgestellt werden kann. Der Anrufer hört ein ganz normales Freizeichen und ist der Meinung, dass niemand anwesend sei – es läutet einfach ins Leere. **Mitglieder** von **callnet.ch** haben die Möglichkeit, über den «Wer ruft mich an-Prozess» die Scoringwerte positiv zu steuern.

## Die weiteren Benefits sind:

- Systemmeldung, wenn sich der eigene Scoringwert verschlechtert, mit der Möglichkeit zu prüfen, ob ein Spoofing vorliegt.
- Der Dienstleister kann für jede ausgehende Telefonnummer einen Projektnamen in der «Wer ruft mich an»-Datenbank hinterlegen, so dass beim Konsumenten im Display nicht «Callcenter unerwünscht», sondern der Name des Auftraggebers erscheint.
- Die Lösung kann auch für Weiterleitungs-Nummern, zB. für die Umleitung von Pikettdienste oder 7x24 Kundendienste verwendet werden. Die Kosten für diesen Zusatzdienst belaufen sich auf CHF 1500.00 pro Jahr (zuzüglich MwSt.). Voraussetzung für diesen Zusatzdienst (Fairlist) ist eine Mitgliedschaft bei callnet.ch.

**callnet.ch** setzt sich seit Jahrzehnten für einen «sauberen Contact Center Standort Schweiz» ein. Dazu gehört die Einhaltung der Gesetze und der Schutz der Konsumenten, ohne den Wettbewerb zu verzerren oder gar zu behindern. Durch die hartnäckige Verfolgung dieser Ziele wird callnet.ch als verlässlicher und kompetenter Partner anerkannt. Die folgenden Telecom-Provider machen zurzeit beim Spamfilter mit: Salt, Sunrise UPC GmbH und Swisscom. Damit ist die Lösung des Spamfilters praktisch allen Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz zugänglich.

**Das ist nur ein Grund, weshalb sich eine Mitgliedschaft bei callnet.ch für Sie als aktiven Marktpartner lohnt.**

## Kontakt

callnet.ch

Swiss Contact Center Association

Tel. +41 44 520 36 40

sekretariat@callnet.ch