

Mit Servicerufnummern anfangen

Dieses E-Book wird Ihnen von Call Factory, der Telefongesellschaft für Freephone- und Premium-Rate-Nummern in Europa, kostenlos zur Verfügung gestellt.

Willkommen

Immer mehr Unternehmen setzen Servicenummern ein. Gleichzeitig wird es immer normaler, Servicenummern anzurufen. Oft ist dem Anrufer gar nicht bewusst, dass er eine solche Telefonnummer gewählt hat.

Mit der zunehmenden Nutzung von Servicenummern steigt auch die Zahl der Fragen zu diesem Thema, wie zum Beispiel: Was ist der Unterschied zu „normalen“ Telefonnummern? Wie unterscheiden sich die verschiedenen Arten von Servicenummern voneinander?

In diesem E-Book beantworten wir diese und etliche weitere Fragen.

Wenn Sie nach dem Lesen des E-Books noch Fragen zu Servicenummern, dem Antrag Ihrer eigenen Servicenummer oder deren Anschluss haben, nehmen Sie einfach Kontakt mit unserem Kundenservice auf. Sie können uns unter der kostenlosen Telefonnummer **0800 3305106** erreichen.

Was sind Servicerufnummern?

Servicerufnummern sind Telefonnummern, über die Telefondienste bereitgestellt werden. Jenach Anbieter erhalten die Anrufer dort Antworten auf ihre Fragen, können Bestellungen aufgeben oder online Bankgeschäfte erledigen, um nur einige wenige der zahlreichen Möglichkeiten zu nennen.



Servicerufnummern eignen sich für diese Zwecke besonders gut, weil sie eigentlich virtuelle Telefonnummern sind. Das bedeutet, dass die Gespräche zu Ihrem bestehenden Telefon weitergeleitet werden. Das geht so unglaublich schnell, dass der Anrufer davon nichts mitbekommt. Eine Servicerufnummer ist also eigentlich ein höherwertiger *21 Anrufweiterleitungsdienst.

Für eine persönliche Servicerufnummer benötigen Sie also keine neuen Telefonanschlüsse oder besonderen Geräte. Ihre Servicerufnummer funktioniert sowohl mit Ihrem Festnetz- als auch mit Ihrem Mobiltelefon.

Und weil diese Servicerufnummern virtuelle Telefonnummern sind, stehen Ihnen als Rufnummerninhaber viele zusätzliche Funktionen zur Verfügung. Sie können beispielsweise Anrufer per Ansage begrüßen oder aber Auswahlmenüs, Gesprächsaufzeichnungen, Voice2E-Mail und vieles mehr nutzen.

Möglich werden diese Zusatzfunktionen durch die Plattform, die für die Weiterleitung sorgt: durch unser Interactive-Voice-Response-System (IVR-System). Dieses Sprachcomputersystem ermöglicht eine intelligente Anrufweiterleitung. Das Ergebnis? Der Anrufer erreicht den passenden Mitarbeiter so schnell wie möglich.



Wie ein solches IVR-System die eingehenden Gespräche verarbeitet, ist von verschiedenen Faktoren abhängig: von Wochentag, Zeitpunkt, Ort (von dem aus der Anrufer Kontakt aufnimmt) etc. Und da Sie das IVR-System von Call Factory nach Belieben konfigurieren können, werden alle Gespräche genauso weitergeleitet, wie Sie das möchten.

Kurzum: Eine Servicrufnummer ist eigentlich eine mit zusätzlichen Pluspunkten ausgestattete Telefonnummer, die Sie ganz nach Ihren Wünschen einrichten können. Das Schöne daran ist, dass man fast jede Telefonnummer zu einer Servicrufnummer umfunktionieren kann. Nachstehend lesen Sie, zwischen welchen Arten von Telefonnummern Sie wählen können.

Unterschiedliche Arten von Servicerufnummern

Ganz zu Anfang bestanden landesweite Informationsnummern aus nur 3 Ziffern. So konnte man eine bestimmte 3-ziffrige Nummer wählen, um eine Störung zu melden und andere für die Zeitansage und oder die Wettervorhersage.

Als dann aber immer mehr Unternehmen solche Informationsrufnummern beantragten, wurden bestimmte Zahlenfolgen als nicht-geografische Zahlenfolgen ausgewiesen. Wählen können Sie nun zwischen 0800 und 0900 oder auch 032 bzw. 0180.

Welche Rufnummer passt am besten zu meinem Unternehmen?

Im Folgenden erläutern wir Ihnen die bedeutendsten Unterschiede zwischen den wichtigsten verfügbaren Rufnummernarten.

0800

Nummern

Sehr beliebt sind bei Anrufern die 0800-Nummern, weil diese Telefongespräche immer gratis für sie sind. Die Gesprächskosten übernimmt der Rufnummerninhaber, wodurch die Schwelle für eine Kontaktaufnahme durch den Anrufer so niedrig wie möglich ist. Diese Rufnummern werden vor allem dann genutzt, wenn es wichtig ist, diese Schwelle zu minimieren, aber auch als sogenannter Lockvogel: als kostenlose Telefonnummer für die Bestellung einer Pizza oder eines Taxis beispielsweise.

Mehr Informationen zu [0800-Nummern](#) finden Sie auf unserer Website.

0900

Nummern

Anders als bei den kostenlosen 0800-Nummern können Sie als Rufnummerninhaber den Tarif für Ihre 0900-Nummer selbst festlegen. Sie haben die Wahl zwischen einem niedrigen Tarif, der einem normalen Gesprächstarif gleichkommt, einem kostendeckenden Preis pro Minute oder sogar einem Tarif, mit dem Sie Gewinn erzielen. Der Höchstattarif beträgt € 0,20 pro Gespräch oder € 3,00 pro Minute.

Mehr Informationen zu [0900-Nummern](#) finden Sie auf unserer Website.

032

Nummern

Bei einem Telefonat mit einer 032-Nummer zahlt der Anrufer nie mehr als den niedrigsten Tarif. Dadurch sorgen Sie für eine niedrige Schwelle und haben doch die Kosten in der Hand. Die 032-Nummern werden einzeln registriert. Diese Rufnummern sind beliebt bei Webshops, Freiberuflern, Start-ups und anderen eher kleinen Unternehmungen, aber auch bei mittelgroßen Betrieben.

Mehr Informationen zu 032-Nummern finden sie auf unserer Website unter „[Nationale Teilnehmerrufnummern](#)“.



Geografische Rufnummern

Wie schon gezeigt, kann man fast jede Telefonnummer als Servicerufnummer nutzen. So ist es beispielsweise möglich, Telefonnummern mit einer normalen Vorwahl als virtuelle Telefonnummer zu verwenden. Als Rufnummerninhaber schaffen Sie durch die geografische Nähe Vertrauen beim Kunden und können trotzdem alle Extrafunktionen einer Servicerufnummer nutzen.

Call Factory kann Ihnen landesweit geografische Rufnummern anbieten. Sie möchten mehr darüber wissen? Dann besuchen Sie doch einfach [unsere Website](#).



Internationale Telefonnummern

Sind Sie über die Landesgrenzen hinweg geschäftlich tätig? Mit einer ausländischen Telefonnummer sind Sie für den Markt des jeweiligen Landes besser erreichbar. Für Ihre (potenziellen) Kunden ist das Anrufen so deutlich günstiger. Und Sie zeigen damit, dass Sie Ihre Kundschaft schätzen. Bei Call Factory können Sie aus Telefonnummern vieler Länder auswählen, und zwar nicht nur in Europa, sondern weltweit.

Mehr Informationen über Servicerufnummern im Ausland finden Sie auf [unserer Website](#).

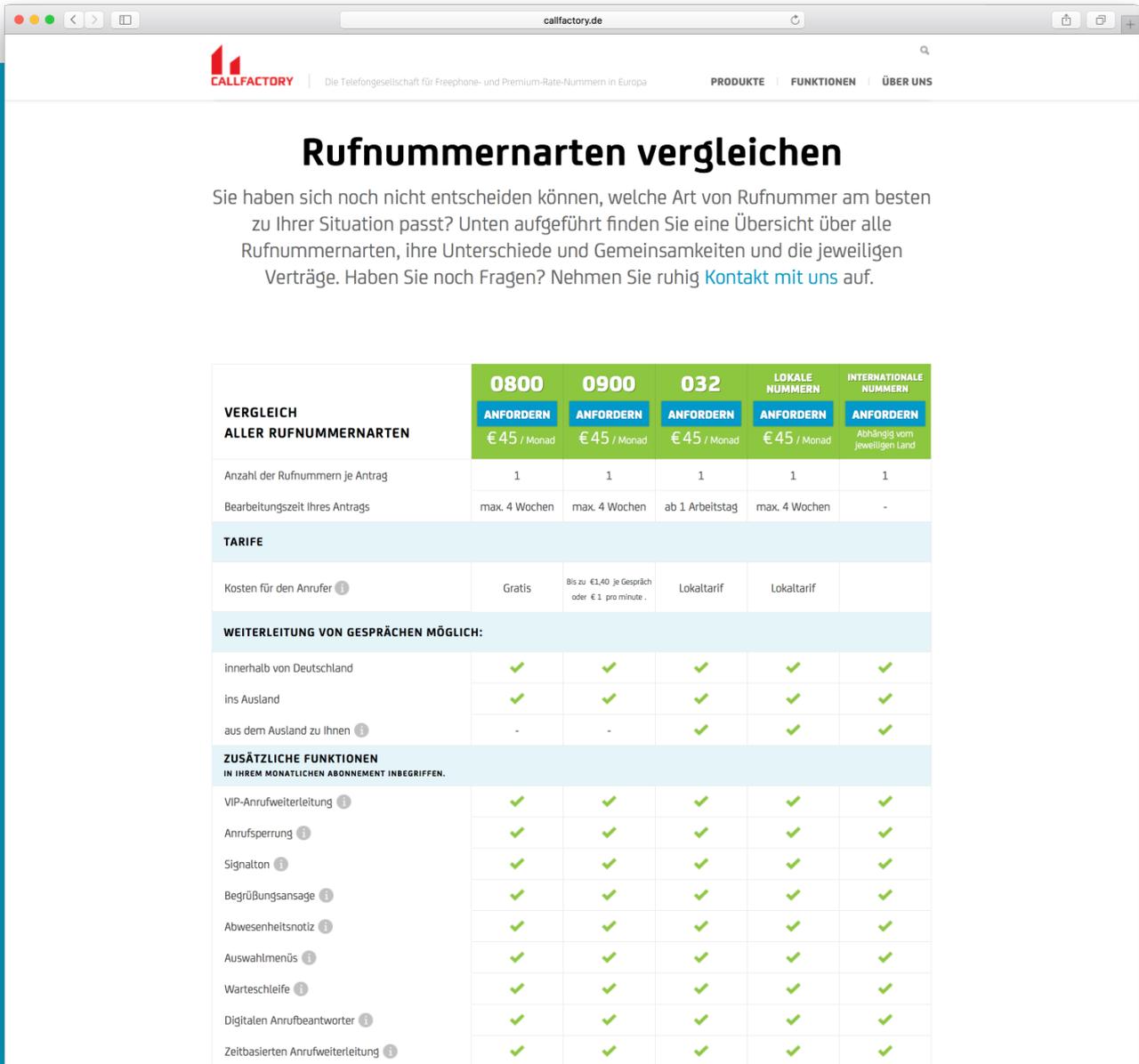
Wie Sie sehen, kann man viele unterschiedliche Arten von Rufnummern als Servicerufnummern nutzen. All diese Rufnummern haben aber gemeinsam, dass Ihrem Unternehmen mit einer Servicerufnummer bei Call Factory immer das gesamte Paket an Extrafunktionen zur Verfügung steht.

Rufnummernarten vergleichen

Auf unserer Website finden Sie eine praktische Übersicht über die oben aufgeführten Rufnummernarten.

Dort sehen Sie auf einen Blick, in welchen Punkten sich die Rufnummern unterscheiden.

Diese Übersicht finden Sie auf: <http://www.callfactory.de/rufnummernarten-vergleichen>



The screenshot shows the CallFactory website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: PRODUKTE, FUNKTIONEN, ÜBER UNS. The main heading is 'Rufnummernarten vergleichen'. Below the heading, there is a short introductory text. The core of the page is a comparison table for five different number types: 0800, 0900, 032, Lokale Nummern, and Internationale Nummern. The table is organized into sections: 'VERGLEICH ALLER RUFNUMMERNARTEN', 'TARIFE', 'WEITERLEITUNG VON GESPRÄCHEN MÖGLICH:', and 'ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN IN IHREM MONATLICHEN ABBONNEMENT INBEGRIFFEN.' Each cell in the table contains either a price, a duration, a checkmark, or a specific condition.

VERGLEICH ALLER RUFNUMMERNARTEN	0800	0900	032	LOKALE NUMMERN	INTERNATIONALE NUMMERN
	ANFORDERN € 45 / Monat	ANFORDERN € 45 / Monat	ANFORDERN € 45 / Monat	ANFORDERN € 45 / Monat	ANFORDERN Abhängig vom jeweiligen Land
Anzahl der Rufnummern je Antrag	1	1	1	1	1
Bearbeitungszeit Ihres Antrags	max. 4 Wochen	max. 4 Wochen	ab 1 Arbeitstag	max. 4 Wochen	-
TARIFE					
Kosten für den Anrufer	Gratis	Bis zu €1,40 je Gespräch oder € 1 pro minute.	Lokaltarif	Lokaltarif	
WEITERLEITUNG VON GESPRÄCHEN MÖGLICH:					
innerhalb von Deutschland	✓	✓	✓	✓	✓
ins Ausland	✓	✓	✓	✓	✓
aus dem Ausland zu Ihnen	-	-	✓	✓	✓
ZUSÄTZLICHE FUNKTIONEN IN IHREM MONATLICHEN ABBONNEMENT INBEGRIFFEN.					
VIP-Anrufweiterleitung	✓	✓	✓	✓	✓
Anrufsperrung	✓	✓	✓	✓	✓
Signalton	✓	✓	✓	✓	✓
Begrüßungsansage	✓	✓	✓	✓	✓
Abwesenheitsnotiz	✓	✓	✓	✓	✓
Auswahlmenüs	✓	✓	✓	✓	✓
Warteschleife	✓	✓	✓	✓	✓
Digitalen Anrufbeantworter	✓	✓	✓	✓	✓
Zeitbasierten Anrufweiterleitung	✓	✓	✓	✓	✓

Haben Sie sich schon entschieden?

Sie wissen bereits, welche Rufnummernart am besten zu Ihrem Unternehmen passt? Wenn Sie sich für eine geografische Telefonnummer oder eine Rufnummer im Ausland entschieden haben, können Sie direkt zum Antrag weitergehen. Man kann bei diesen Rufnummernarten allerdings (noch) keine Telefonnummer auswählen.

Wie Sie eine solche Telefonnummer beantragen, finden Sie im Kapitel „**Beantragung Ihrer Servicerufnummer**“.

Wenn Sie sich für eine 0800- oder 0900-Nummer entschieden haben, ist es wichtig, eine leicht zu merkende Telefonnummer zu wählen, also eine praktische Telefonnummer oder eine Wortwahlrufnummer.

Eine leicht zu merkende Rufnummer wählen

Es gibt ein paar Tipps, wie Sie eine Servicerufnummer finden, die man sich leicht merken kann. Denn die Schwelle, Kontakt zu Ihnen aufzunehmen, wird für den Anrufer noch niedriger, wenn Sie eine Telefonnummer auswählen, die sehr leicht zu merken ist.

In diesem Teil des E-Books finden Sie mehr dazu.

Praktische Rufnummern

Bei praktischen Rufnummern folgen die Ziffern einem einfach zu merkenden Muster, entweder durch Wiederholung oder durch Abfolge bestimmter Kombinationen, beispielsweise: 0800 09 99 099 oder 0900 11 11 234.

In unseren 0800- unsere 0900-Nummern-Shops finden Sie eine Übersicht über alle verfügbaren praktische Rufnummern.

Wortwahlrufnummern

Nach dem Vorbild der Vereinigten Staaten wurden in den neunziger Jahren auch in Europa Wortwahlrufnummern eingeführt. Damit kann man beim Telefonieren ganz einfach ein „Wort“ wählen. Das ist möglich, weil bei Telefonen mit Drucktasten außer Zahlen auch Buchstaben auf den Tasten stehen. Jede Taste entspricht dabei einem oder mehreren Buchstaben. Zusammen ergeben die gewählten Zahlen auf diese Art ein Wort, einen Markennamen oder sogar einen Slogan.

Weil man Wörter besser behalten kann als Zahlenreihen, kann man sich Wortwahlrufnummern natürlich von allen Servicrufnummern am einfachsten merken.

Mehr darüber, wie solche Wortwahlrufnummern genau funktionieren und was Buchstabenwahl genau ist, lesen Sie in diesem Artikel.

Die verfügbaren Wortwahlrufnummern finden Sie direkt in unseren 0800- und 0900-Nummern-Shops.

Die Beantragung Ihrer Servicerufnummer

Nachdem Sie sich für eine Art der Servicerufnummer entschieden und sich vielleicht sogar selbst eine spezifische Rufnummer ausgesucht haben, ist es natürlich wichtig zu wissen, wie man diese Rufnummer festlegen kann.

Dafür gibt es zwei Möglichkeiten, die wir Ihnen im Folgenden erklären: das mühselige und das clevere Verfahren.

Das mühselige Verfahren

Sie können Ihre Servicrufnummer selbst beantragen. Das kostet genauso viel, wie wenn Call Factory die Rufnummern für Sie registriert, ist aber um einiges arbeitsintensiver. Und führt eventuell zu unnötigen Verzögerungen. Diese Möglichkeit empfehlen wir Ihnen daher nicht. Wenn Sie dennoch Ihre Rufnummer selbst beantragen möchten, helfen Ihnen die hier im Anschluss dargestellten Schritte weiter.

1. Zunächst beantragen Sie die Rufnummer Ihrer Wahl bei der Bundesnetzagentur. Die Antragsformulare finden Sie auf deren Website.
2. In diesem Antrag werden Sie um recht viele zusätzliche Informationen und Papiere gebeten. Lesen Sie sich die Formulare gründlich durch und füllen Sie sie korrekt aus, denn die Bundesnetzagentur kann bei eventuellen Unklarheiten zusätzliche Informationen anfordern. Und das bedeutet dann eine Verzögerung Ihres Antrags, u. U. wird Ihr Antrag sogar abgelehnt. Normalerweise dauert die Bearbeitung Ihres Antrags bei der Bundesnetzagentur einige Wochen.
3. Wenn die Bundesnetzagentur Ihnen Ihre Rufnummer bewilligt hat, müssen Sie noch einen Provider finden, der dafür sorgt, dass Ihre Rufnummer auch erreichbar ist. Die Registrierung bei diesem Provider dauert mindestens 5 Tage.

Das clevere Verfahren

Sie sehen selbst: Eine Servicerufnummer selbst registrieren zu lassen ist zwar möglich, erfordert aber viel Zeit und Mühe.

Wenn Call Factory Ihre Rufnummer für Sie beantragt, sparen Sie nicht nur viel Zeit und Mühe, sondern Sie vermeiden auch jede Menge Ärger. Und es kostet nichts extra. Unsere Experten sorgen gemeinsam mit Ihnen dafür, dass Ihr Antrag so schnell wie möglich von der Bundesnetzagentur bewilligt wird.



Ihre Servicerufnummer über Call Factory zu beantragen ist ganz einfach und kann vollständig online ablaufen: Wählen Sie in unserem 0800-,0900- oder 032-Nummern-Shop die gewünschte Servicerufnummer aus. Unsere Rufnummern-Shops werden täglich aktualisiert und bieten daher immer eine aktuelle Übersicht über die verfügbaren Rufnummern.



Klicken Sie auf die Rufnummer Ihrer Wahl und legen Sie sie in Ihren Warenkorb. Sie werden automatisch zur Seite „Warenkorb“ weitergeleitet, sodass Sie sehen können, welche Rufnummern sich gerade in Ihrem Warenkorb befinden. Sie können unbegrenzt Rufnummern hinzufügen oder wieder entfernen.



Klicken Sie auf den blauen Button „Kontaktdaten“ und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um Ihren Rufnummernantrag abzuschließen.



Innerhalb weniger Tage wird einer unserer Experten Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um Ihren Antrag mit Ihnen durchzugehen und ihn für das Einreichen bei der Bundesnetzagentur bereitzumachen.

Dank unserer jahrelangen Erfahrung werden die von uns eingereichten Anträge fast ausnahmslos beim ersten Mal von der Bundesnetzagentur bewilligt. Das bedeutet: weniger Zeitaufwand, weniger Kosten und vor allem weniger Ärger für Sie.

Während Ihre Anfrage von der Bundesnetzagentur bearbeitet wird, sorgen wir gemeinsam mit Ihnen dafür, dass alle notwendigen Extra-Funktionen perfekt eingerichtet werden.

So können wir schneller zur Aktivierung Ihrer Servicerufnummer übergehen und Sie können Ihre Rufnummer oft schon innerhalb von 3 Wochen in Gebrauch nehmen.

Haben Sie noch Fragen zum Antrag oder zur Einrichtung Ihrer Servicerufnummer? Dann nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Nach dem Antrag

Sie haben Ihre Servicerufnummer beantragt. Jetzt ist es an der Zeit, über die nächsten Schritte nachzudenken.

Die Einrichtung Ihrer Servicerufnummer

Wer bearbeitet die eingehenden Gespräche? Welche zusätzlichen Funktionen benötigen Sie, um alle Gespräche perfekt weiterzuleiten? Möchten Sie auch zusätzliche Möglichkeiten nutzen, wie beispielsweise eine Warteschleife, ein Voice2E-Mail oder eine Gesprächsaufzeichnung?

Um Ihnen bei diesen Fragen weiterzuhelfen, haben wir das E-Book „So machen Sie das Beste aus Ihrer Servicerufnummer“ herausgebracht.

Sie können Ihr Exemplar dieses E-Books hier kostenlos downloaden.



Die Vermarktung Ihrer neuen Servicerufnummer

Ihr Unternehmen ist dabei, eine neue Telefonnummer einzuführen. Diese Neuigkeit möchten Sie natürlich allen mitteilen. Unser Tipp: Veröffentlichen Sie diese Rufnummer erst dann,

wenn die Bundesnetzagentur Ihre Anfrage auch wirklich bewilligt hat. Schließlich möchten Sie sofort die richtige Telefonnummer kommunizieren!

Sie können inzwischen schon mehrere Schritte planen: Wo genau in Ihrem Kommunikationssystem muss die neue Telefonnummer bekannt gegeben werden?

Brauchen Sie neue Visitenkarten oder neues Briefpapier? Und wie sieht es mit Ihrer Website oder der Signatur Ihrer E-Mails aus?

Diese und andere Themen behandeln wir regelmäßig in unseren Artikeln.

Schlusswort

Wir hoffen, dass Sie nach dem Lesen dieses E-Books genug Informationen haben, um sich für die Art der Servicrufnummer zu entscheiden, die am besten zu Ihrem Unternehmen passt.

Sie haben noch Fragen? Oder möchten Ihren Antrag am liebsten mit einem unserer Experten durchgehen? Kein Problem. Sie können uns werktags von 8.30 bis 17.30 Uhr unter der (kostenlosen) Telefonnummer **0800 3305106** erreichen.

Vielen Dank für Ihr Interesse. Wir freuen uns, Sie als Kunden von Call Factory begrüßen zu dürfen.