

# Nachgereicht

## *Dropped und Lost Calls geklärt?*

In unserer Sonderausgabe zum Thema Outbound hatten wir über die Uneinigkeit bei den Regelungen zum Anrufverhalten berichtet. Kurz nach Redaktionsschluss erreichte uns die Nachricht, dass CCV/DDV einen Definitionskatalog zu ihrem Branchenkode nachgereicht haben. Hatten unsere kritischen Interviews bereits etwas bewirkt? Kommt mit dem neuen Katalog nun Klarheit in die bisher uneinheitliche Begriffswelt? Wir haben vor allem die neuen Definitionen für Dropped Calls und Lost Calls genau unter die Lupe genommen. Das Ergebnis wird Sie leider nicht beruhigen.

Als Dropped Calls verstehen CCV/DDV demnach alle Anrufversuche, die vor Erreichen einer minimalen Klingeldauer ohne Zustandekommen einer Verbindung abgebrochen werden. Obwohl nach CCV/DDV Kodex Drop Calls nicht zulässig bzw. zwingend zu vermeiden sind, bietet der Definitionskatalog dennoch eine Definition zur Bestimmung der Drop Rate. Diese gibt den Anteil der Drop Calls von allen Anrufversuchen an. Damit folgt diese Definition zunächst der des Bitkom. Schaut man jedoch im Katalog unter dem Begriff Anrufversuche nach, findet man hier den merkwürdigen Zusatz, dass Anrufversuche nach CCV/DDV nicht als solche zählen, wenn (aufgrund der Anrufsignalisierung) der Anzurufende keine Kenntnis davon erlangen konnte. Wenn man dieses berücksichtigt, entspricht die Definition dann der des TÜV, der die Drop Rate nur in Bezug auf wirksame Anrufe berechnet. Warum veröffentlicht CCV/DDV eine Definition zur Drop Rate, obwohl sie eigentlich keine Drop Calls erlauben? Kann sich ein Callcenter die Berechnungsgrundlage aussuchen? Welcher Grenzwert ist dann zulässig?

Ein Lost Call nach CCV/DDV „... ist ein von einem Verbraucher angenommener, aber beendeter Anruf ohne Kontakt zu einem Mitarbeiter.“ An dieser Stelle nimmt der Katalog Bezug auf den Begriff Anruf, welcher selbst als Verbindung zu einer natürlichen Person definiert ist. Die Entscheidung, ob eine natürliche Person kontaktiert wurde, trifft jedoch der Dialer. Fehlerkennungen sind dabei nie auszuschließen. Erkennt der Dialer fälschlicherweise einen Anrufbeantworter, obwohl eine natürliche Person das Gespräch angenommen hat, wird dieser Anruf folglich NICHT als Lost Call gewertet. Wie schon bei Bitkom drängt sich uns die Frage auf, warum man eine Definition verwendet, deren Ergebnis von der Qualität der Anrufbeantworterererkennung der Dialersysteme abhängt?

Leider wird durch den Satzaufbau auch nicht deutlich, ob es nur dann ein Lost Call ist, wenn der Verbraucher auflegt, oder ob es egal ist, welche Seite auflegt. Auch dieses Detail hat nicht unerheblichen Einfluss auf die Anzahl bewerteter Lost Calls und damit auf die Belästigung.

Weiter definiert der Begriffskatalog die Lost Rate als „den prozentualen Anteil von Anrufversuchen, bei denen anruferseitig die Verbindung getrennt wurde, bevor der Anrufer an einen Mitarbeiter durchgestellt wurde.“ In diese Berechnung geht also der oben definierte Lost Call gar nicht ein! Legt der Verbraucher auf, dann zählt die Lost Rate-Definition diesen Anruf jetzt nicht mehr als Lost Call. Wie kann das sein?

Die Formulierung „bevor der Anrufer an einen Mitarbeiter durchgestellt wurde“ impliziert zudem, dass in der Lost Rate nur Anrufe zählen, die von einem Dialer aufgebaut wurden. Was aber passiert, wenn der Agent einen manuellen Lost Call verursacht. Wird dieser dann einfach auch nicht mehr mitgezählt?

Den letzten Satz der Lost Rate-Definition „Hierzu gibt es branchenspezifische Regelungen über die prozentuale Höhe“, konnten wir leider überhaupt nicht einordnen. Ist der Branchenkode jetzt die branchenspezifische Regelung – bleibt es also trotz aller begrifflichen Unklarheiten noch bei den drei Prozent oder ist diese Zahl damit auch in Frage zu stellen?

In unserem Fazit zur Umfrage hatten wir festgehalten: „Dem Branchenkode von CCV/DDV fehlt die wesentliche Definition des Lost Calls.“ Jetzt liegen zwar Definitionen vor, wie unsere Fragen aber zeigen: Mehr Klarheit wurde durch den Begriffskatalog offenbar nicht geschaffen. Schade. ■

Redaktion SQUIT



**Lassen Sie sich  
überraschen!**

**Call Recording  
&  
Quality  
Monitoring**

**auf höchstem  
Niveau!**

**Testen Sie uns  
unverbindlich!**

**Besuchen Sie uns  
vom 23. – 25. Februar  
auf der CCW in Berlin  
in Halle 2, Stand B 16**

**onsoft**  
technologies

**[www.onsoft.de](http://www.onsoft.de)**