CHECKLISTE | VIRTUAL-CALL

CLI für internationalen Call-Center-Verkehr: 6 Prüfpunkte

Für Carrier mit internationalem Call-Center-Verkehr.

Kunde	Zielland/Zielländer	Datum	Verantwortlich

- [ ] **1** **Zielländer: Gelten Regeln oder Einschränkungen für Call-Center-Verkehr?**
  Einige Länder schränken diesen Verkehr ein oder verbieten ihn.
- [ ] **2** **Nummernart: geografisch, mobil, Mehrzweck oder gesperrter Bereich?**
  Jedes Land behandelt die Nummernarten anders.
- [ ] **3** **Berechtigung: Wer darf die Nummer nutzen, und ist das belegt?**
  Ohne Nachweis drohen Unterdrückung oder Sperrung.
- [ ] **4** **Format: Entspricht die CLI den Vorgaben des Ziellandes?**
  Ein falsches Format kann zur Ablehnung führen.
- [ ] **5** **Verkehrsprofil: Anrufdauer, Wiederholungen, Wählverhalten**
  Kurze Anrufe und Wiederholungen führen eher zu Filterung.
- [ ] **6** **Dokumentation: Berechtigung, Eigentum, Nachvollziehbarkeit**
  Bei Beanstandungen sparen Sie damit Tage.

Informativer Inhalt, keine Rechtsberatung. Regeln ändern sich laufend: Prüfen Sie den aktuellen Stand bei der zuständigen Behörde und lassen Sie rechtliche Fragen juristisch klären.

CHECKLISTE | VIRTUAL-CALL

Dokumentation und Warnsignale

Dokumentation pro Nummer

Halten Sie pro Nummer fest:

- [ ] Berechtigung (z. B. Vollmacht) und Eigentümer
- [ ] Zielländer und Aktivierungsdatum
- [ ] Änderungen im Zeitverlauf

Diese Warnsignale sollten Sie nie ignorieren

- [ ] ASR (Answer Seizure Ratio): plötzlicher Rückgang
- [ ] ACD (Average Call Duration): sinkende Gesprächsdauer
- [ ] PDD (Post Dial Delay): steigende Zeit bis zum Klingeln
- [ ] Gehäufte Ablehnungen eines Zielnetzes
- [ ] Meldungen von Endkunden über fehlende Anzeige

Nummern nicht beliebig rotieren. Verwenden Sie nur Nummern, deren Berechtigung dokumentiert ist, und fahren Sie Kampagnen in kleinen Schritten hoch.

> **Nächster Schritt**
> Leiten Sie Call-Center-Verkehr ins Ausland? Reichen Sie Zielländer, Volumen und Verkehrsprofil ein, und wir weisen Ihnen die passende Route zu.
>
> **Traffic-Profil einreichen für eine passende Route**
> https://www.virtual-call.ch/sprachterminierung/outbound/anfrage

Informativer Inhalt, keine Rechtsberatung. Regeln ändern sich laufend: Prüfen Sie den aktuellen Stand bei der zuständigen Behörde und lassen Sie rechtliche Fragen juristisch klären.