

Astrid Pocklington

RECHTSSICHERHEIT BEI TELEFONGESCHÄFTEN

Die unklare Rechtslage im telefonischen Geschäftsverkehr verunsichert Verbraucher und Diensteanbieter. Die Software «ELSBETH ContractCompliance» der Enghouse AG verspricht Abhilfe. Mit dieser Lösung können telefonisch getätigte Vertragsabschlüsse im Contactcenter per digitaler Unterschrift rechtskräftig und sofort beurkundet werden.



Lust am Kauf: Digitale Unterschriften sind wesentlich komfortabler und senken die Stornoquote.

Eigenhändige Unterschriften sind nicht nur für Kontoeröffnungen, Testamente oder Bürgschaften nötig, sondern auch im Rahmen sogenannter «Dauerschuldverhältnisse». Das sind z. B. Verträge im Bereich Mobilfunk, Internet oder Energie. Hier abgeschlossene Vereinbarungen sind in der Beweislage – trotz Sprachaufzeichnung – oft unzureichend und damit schwebend unwirksam.

Dies kann so manches telefonisch getätigte Geschäft praktisch zum Erliegen bringen. Und eine Änderung seitens des Gesetzgebers ist, zumindest in naher Zukunft, nicht in Sicht.

Dabei könnten in vielen Fällen herkömmliche Unterschriften auf Papier – bei gleicher Sicherheit – durch elektronische ersetzt und so manche Geschäftsprozesse komfortabler gestaltet und erheblich beschleunigt werden. Stattdessen ist die Stornoquote von telefonisch avisierten Verträgen sehr hoch und liegt beispielsweise in Deutsch-

land zwischen 40 und 60 Prozent. Demnach unterzeichnet rund jeder zweite potenzielle Kunde den Vertrag nicht. «Durch ein erneutes Telefonat lässt sich das vielleicht nochmals auf bestenfalls 30 Prozent reduzieren», sagt Burkhard Urban. «Aber fast jeder dritte Abschluss», so der Director Sales der Enghouse AG, «bleibt auf der Strecke.»

Zusätzlich koste der Medienbruch (elektronische Dokumentenerstellung, Ausdrucken zur Unterschrift, Einscannen zum Archivieren) viel Zeit, Geduld und Geld. Nicht zu vergessen, dass ein Gang mehr zum Briefkasten erforderlich wird. Dies kann sicher nicht im Sinne des Verbrauchers sein. Die elektronische Unterschrift gibt hier ein deutliches Stück mehr an Sicherheit und Transparenz für alle beteiligten Vertragspartner.



Enghouse präsentiert die neue Welt der Kundenkommunikation

Die Enghouse AG mit Sitz in Leipzig gehört zur Enghouse Interactive-Gruppe, einem der weltweit führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. In der DACH-Region wird Enghouse von den Marken ANDTEK, ELSBETH und Voxtron getragen.

Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contactcenter, Qualitätskontrolle, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Damit zählt Enghouse im deutschsprachigen Raum zu einem der wichtigsten Anbieter von Software für die Kundenkommunikation und -interaktion. Interessenten können sich auf der CCW 2016 in Berlin (23.–25. Februar) über das umfangreiche Lösungsangebot von Enghouse informieren. In Halle 2 Stand D2/ E3 geben kompetente Gesprächspartner Einblick in eine topmoderne Welt der Kundenkommunikation.

Weitere Informationen unter www.enghouseinteractive.de



Vertragsabschlüsse: komfortabel und zeitgemäss

Mit der Software «ELSBETH ContractCompliance» der Enghouse AG (siehe Kasten) können Contactcenter und Telesales-Agenturen auf zeitgemässe Art telefonisch Geschäfte abschliessen – rechtssicher, unkompliziert, ohne Medienbruch und damit schnell. Der Kunde auf der anderen Seite benötigt für das komfortable Geschäft per digitaler Unterschrift lediglich ein Smartphone oder Tablet mit Touchscreen oder andere Eingabegeräte wie z. B. elektronischer Stift, Mouse etc.

So funktioniert: Der Kunde übermittelt während des Telefonats mit dem Contactcenter bzw. Dienstleister alle notwendigen Daten (z. B. Nummer und Stand des Stromzählers) und der Agent füllt den Vertrag fertig aus. Anschliessend erhält der Kunde automatisch einen PushLink via SMS oder einen WebLink per E-Mail. Die Übermittlung kann ebenso via Facebook, WhatsApp etc. erfolgen. Nach Öffnen dieses Links gelangt der Kunde auf eine sichere Website, wo er alle Vertragsdaten inklusive Widerrufsbelehrung und AGB sieht und überprüfen kann. Hat der Kunde das telefonisch unterbreitete Angebot geprüft, signiert er den Vertrag und schliesst das Geschäft mit einem Klick auf den Button «Jetzt bestellen» ab – auf dem Touchscreen seines Smartphones oder Tablets, per elektronischem Stift oder eben per Maus.

Kunde und Agent erhalten nach der Unterzeichnung eine E-Mail mit Anhang bzw. WebLink oder PushLink. Dort ist der vollständige Vertrag inklusive AGB und Unterschrift ersichtlich bzw. kann heruntergeladen werden. Damit ist für beide Seiten transparent und offen dargelegt, was der Kunde wann und zu welchen Konditionen bei wem bestellt hat.

Rechtskräftig, aber auch rechtssicher

Für die digitale Unterschrift mit «ELSBETH ContractCompliance» eignen sich alle Verträge, die nach Verbraucherrecht geschlossen werden und – mit Widerrufsrecht – regelmäßige Zahlungen beinhalten. Ausgeschlossen sind natürlich Testamente und Verträge, die einer notariellen Beurkundung bedürfen.

Der Vertrag mit der digitalen Unterschrift ist genauso sicher wie ein herkömmlicher mit Kugelschreiber unterzeichneter Vertrag. Falls gewünscht, kann die Übertragung des

unterzeichneten Vertrags mit zusätzlichen Sicherheitsstufen (Verschlüsselung, Benutzerpasswort etc.) erfolgen.

«Wir bieten mit «ELSBETH ContractCompliance» eine qualifizierte und sichere Abwicklung von vielen Rechtsgeschäften, für die eine Unterschrift notwendig ist», sagt Burkhard Urban von der Enghouse AG. Dies ohne aufwendigen Implementierungsaufwand und damit «benutzerfreundlich und vor allem kostengünstig». ■

Astrid Pocklington ist Marketing Manager bei Enghouse Interactive