

DAIMLER TRUCK

NP.30.10.111 – Commodity-spezifische Vertragsbedingungen der Daimler Truck AG für Telefonie

1. Der Auftraggeber beauftragt die Auftragnehmerin, zur Weitervermittlung der eingehenden Gespräche und Erteilung einfacher und qualifizierter Auskünfte. Dem Agenten werden an Hand einer Wissensdatenbank (Daimler Truck Service Tool) wichtige Informationen zur Verfügung gestellt.
Sobald ein Agent der Auftragnehmerin das Gespräch vom Anrufer in Empfang genommen hat, wickelt die Auftragnehmerin das Gespräch in der Weise ab, wie dies im Gesprächsleitfaden vorgesehen ist.
2. Die von der Auftragnehmerin durchzuführenden Calls folgen ausschließlich Gesprächsleitfäden. Die Gesprächsleitfäden werden von der Auftragnehmerin in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erarbeitet und anschließend dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt.
3. Die Auftragnehmerin wird zur Durchführung des Auftrages ausschließlich Agenten einsetzen, welche speziell auf die spezifischen Anforderungen des Auftraggebers geschult sind.