

## Wissenswertes über die Text-Vermittlung

*Sie möchten jemanden via Text-Vermittlung anrufen. Wir sind 24 Stunden pro Tag für Sie da.  
Das müssen Sie wissen:*



- **Im Notfall**

Sie müssen die Ambulanz, Feuerwehr oder Polizei alarmieren?  
Kontaktieren Sie «**Notfall per Text 24/7**» - wir rufen für Sie an und vermitteln für Sie 24/7.

**Hier starten Sie direkt (ohne Registrierung) den Notfall-Anruf: [www.procom.ch](http://www.procom.ch)**

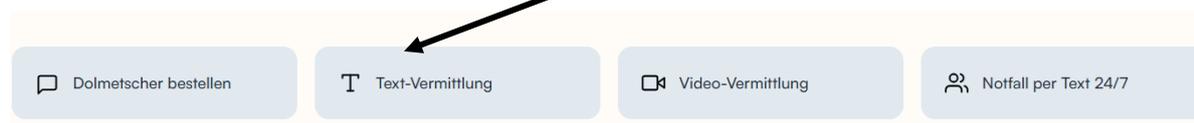


- **Besser mit Registrierung**

Damit Sie für den Notfall gerüstet sind, empfehlen wir Ihnen, dass Sie sich bei [myPROCOM registrieren](#). Dann können Sie die [myPROCOM-App auf Ihr Mobilgerät herunterladen](#) und jederzeit sofort über die App einen Notfallanruf starten.

- **Sie wollen normal telefonieren (kein Notfall)**

Sie möchten einen Arzttermin vereinbaren, einen Tisch im Restaurant reservieren oder ein Amt anrufen. Wir sind 24/7 für Sie da. Kontaktieren Sie «Text-Vermittlung» - wir rufen für Sie an und vermitteln für Sie 24/7.



### Tipps, damit der Anruf erfolgreich verläuft:

- Was ist wichtig für Ihren Anruf? Halten Sie wichtige Nummern und Angaben bereit.  
Zum Beispiel:
  - AHV-Nummer
  - Konto-Nummer
  - Kunden-Nummer
  - Versicherungs-Nummer
- Wieso rufen Sie an? Bitte erklären Sie der Text-Vermittlung kurz das Thema.
- Was möchten Sie erreichen? Schreiben Sie möglichst kurz und klar.
- Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner nicht.

### Wichtige Zeichen:

**Wort an Gesprächspartner übergeben: \*\***

**Gespräch beenden: \*\*\*\***

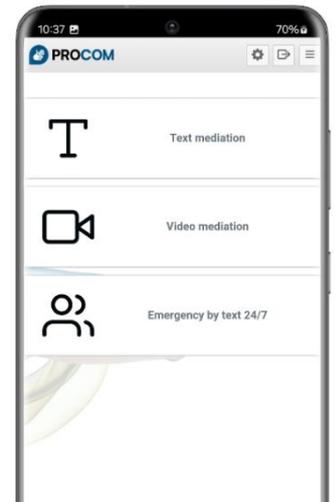
## myPROCOM

Die Text-Vermittlung läuft über die Plattform myPROCOM. Sie können die Plattform ohne Registrierung nutzen, über die Website.

Aber: Wir empfehlen eine Registrierung. Als registrierter Nutzer profitieren Sie von vielen Vorteilen. Zum Beispiel:

- Eine eigene Telefonnummer
- Sie können die [myPROCOM-App](#) nutzen. Im Notfall können Sie uns so schneller erreichen als über die Website.

[Registrieren Sie sich jetzt](#) bei myPROCOM!



## Häufig gestellte Fragen

### 1. Was tun, wenn alle Linien bei PROCOM besetzt sind?

Bitte **warten Sie** in der Warteschleife. Rufen Sie bitte nicht mehrmals hintereinander an. Mit jedem neuen Anruf befinden Sie sich wieder hinten in der Warteschleife.

Wenn Sie nicht mehr warten wollen, rufen Sie später nochmals an. Wir sind 24/7 erreichbar.

### 2. Wie lange kann ich telefonieren?

Grundsätzlich können Sie **30 Minuten** pro Gespräch telefonieren. Wenn niemand anderes wartet, dann können Sie länger telefonieren.

Wichtig: **Pro Anruf vermitteln wir nur ein Gespräch.** Wenn Sie mehrere Gespräche führen wollen, müssen Sie uns nochmals anrufen.

### 3. Wie viel kostet ein Anruf?

Grundsätzlich ist unser Service für Sie **kostenlos**. Es gibt aber ein paar **Ausnahmen**. Diese Anrufe müssen von Ihnen bezahlt werden:

- Anrufe an Telefonnummern, die mit 0900 beginnen
- Lange Telefonate ins Ausland

Wir sammeln Ihre Kosten. Ab 30 Franken schicken wir Ihnen eine Rechnung.

### 4. Kann mich jemand über die Text-Vermittlung anrufen?

Ja, wenn Sie bei myPROCOM registriert sind und eine eigene Telefonnummer haben.

### 5. Kann ich die Text-Vermittlung auch aus dem Ausland nutzen?

Ja, wenn Sie bei myPROCOM registriert sind und eine Internet-Verbindung haben.

### ➔ Haben Sie weitere Fragen?

Für technische Fragen und Unterstützung: [support@procom.ch](mailto:support@procom.ch)

Für Rückmeldungen zu den Vermittlungen: [tlutz@procom.ch](mailto:tlutz@procom.ch) (Leiter Text-Vermittlung)