



Handbuch Contact Net Detector 2.0

Perfekten Kundenservice bieten: Intelligente Anruferidentifikation im Netz.

Erleben, was verbindet.



Inhaltsverzeichnis

1	Management-Summary	3
2	Basisfunktionalitäten	3
2.1	Das Rechtesystem des CND	3
2.2	Kontextsensitive Online-Hilfe	4
3	Login.....	4
3.1	Anmeldung über die Web-Oberfläche	4
3.2	Kennwort ändern	4
3.3	Kennwort oder Identifikation vergessen?.....	4
3.4	Neue Benutzer anlegen.....	4
4	Administrator- und Servicenummer-Administrator-Funktionen.....	7
4.1	Nach dem Einloggen: Funktionalitäten der CND-Oberfläche.....	8
4.1.1	„Menü“-Button	8
4.1.2	Sprachauswahl.....	8
4.2	Aktives Routing	8
4.3	Routingprofile.....	9
4.3.1	Neue Profile anlegen.....	10
4.3.2	Routing bearbeiten	11
4.3.3	Routingdaten importieren.....	12
4.3.4	Exportieren der Daten	13
4.4	Verwalten	14
4.4.1	Ziele	14
4.4.2	Zielketten	15
4.4.3	Ursprungsbereich.....	16
4.5	Historie.....	16
5	Anhang	18
5.1	Systemanforderungen	18
5.2	Kontakt.....	18
6	Glossar.....	19

1 Management-Summary

Mit dem Contact Net Detector (im Folgenden kurz „CND“) können Sie Ihre 0180call- oder freecall 0800-Servicenummern noch kundenfreundlicher gestalten. Der Contact Net Detector ist eine Kundendatenbank im Intelligenten Netz der Telekom. Damit werden Anrufer anhand ihrer Rufnummer - unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen - identifiziert und mit den bestgeeigneten Agenten verbunden. Der Contact Net Detector bietet damit die Chance einer 1:1-Behandlung des Anrufers oder einer Klassifizierung in Gruppen. Der Anrufer kann auf diese Art automatisch mit dem Agenten verbunden werden, der seine Bedürfnisse am besten erfüllen kann. Computer Telephony Integration (CTI) vorausgesetzt, kann der Agent optimal vorbereitet werden: Er bekommt schon beim Klingeln relevante Informationen auf seinen Bildschirm übermittelt und kann den Anrufer zum Beispiel mit Namen begrüßen. Die Gesprächsdauer kann dadurch deutlich verkürzt und die Beratungsqualität spürbar verbessert werden.

Mit der Web-Applikation des Contact Net Detector können Sie alle wichtigen administrativen Tätigkeiten jederzeit selbst durchführen. Unter anderem können Sie die Ziele Ihrer Servicenummern definieren, ändern und löschen.

Der Contact Net Detector und seine Web-Applikation – die Vorteile im Überblick:

- Gezielte Steuerung von Anrufen – einfach online, jederzeit, überall und sicher
- Zeitersparnis durch Vorqualifizierung
- Identifikation von Anrufern im Netz und standortübergreifende Weiterleitung zum optimalen Agenten
- Direkte, persönliche Kundenansprache in Verbindung mit Computer Telephony Integration (CTI) (nur mit Einwilligungserklärung des Kunden)
- Einfache Selbstadministration durch ein komfortables Web-Tool zur Unterstützung eines standortübergreifenden Routings
- Flexibles Benutzerkonzept
- Entlastung wertvoller Ressourcen
- Optimierung bestehender Anwendungen und Realisierung neuer, innovativer Geschäftsideen
- Höchste Verfügbarkeit durch das Intelligente Netz der Telekom
- Kompetente Unterstützung von der Beratung über die Einrichtung bis zum 24/7-Betrieb

2 Basisfunktionalitäten

Der CND basiert auf einer Datenbank im Intelligenten Netz der Telekom. In dieser Datenbank sind Ihre Ursprungsbereiche mit den entsprechenden Zielrufnummern hinterlegt. Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie den CND und seine Funktionen nutzen können. Dies wird Ihnen Schritt für Schritt anhand von Screenshots erklärt. Das Design des CND in seiner Basisversion entspricht dem Corporate Design der Telekom. Natürlich ist es auch möglich, das Design Ihren Wünschen entsprechend anzupassen.

Für die Nutzung des CND benötigen Sie eine freecall 0800 Plus- oder 0180call Plus-Servicenummer der Telekom.

2.1 Das Rechtesystem des CND

Das Berechtigungskonzept des CND gewährleistet, dass Ihre Mitarbeiter nur zu den für sie bestimmten Informationen Zugang erhalten. Jeder Administrator, Servicenummer(SNR)-Admin oder Supervisor erhält daher sein eigenes Login und Kennwort, mit denen nur auf diejenigen Bereiche der Web-Oberfläche zugegriffen werden kann, für die eine Berechtigung vorhanden ist.

Der CND unterscheidet zwischen drei verschiedenen Berechtigungsgruppen oder Rollen.

- Die **Administrator**-Rolle hat die umfassendsten Rechte. Es stehen umfangreiche Steuerungs- und Kontrollfunktionen über alle Funktionen und Servicenummern zur Verfügung. Diese Rolle kann nur durch einen Service-Mitarbeiter der Deutschen Telekom vergeben werden.
- Der **SNR-Administrator** (SNR-Admin) steuert und kontrolliert nur die für ihn freigegebene Servicenummer.
- Der **Supervisor** kann die Einstellungen kontrollieren, aber nicht selbst steuernd eingreifen.

2.2 Kontextsensitive Online-Hilfe

Die Online-Hilfe ist als kontextsensitiver Mouse-over-Effekt realisiert. Das heißt, Sie können sich jederzeit Optionen und Funktionen des CND erklären lassen, indem Sie einfach den Hilfemodus über den „?“-Button aktivieren und mit der Maus über den entsprechenden Begriff fahren. Die Hilfetexte erscheinen dann in einem kleinen Fenster neben dem Begriff.

3 Login

3.1 Anmeldung über die Web-Oberfläche

Der CND ist durch eine Login-Prozedur vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Die notwendigen Kennwörter erhalten Sie nach der Einrichtung Ihres Zugangs schriftlich per E-Mail von der Telekom übermittelt. Bei der Beauftragung geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an, die zur Kommunikation mit Ihnen genutzt wird.

Zur Anmeldung beim System benötigen Sie die folgenden Zugangsdaten:

- 1) **Account:** entspricht einem Kürzel für Ihre Firma.
- 2) **Benutzername:** erhalten Sie schriftlich nach Einrichtung Ihres Zugangs. Der Benutzername ist nur durch die Telekom zu ändern. SNR-Administratoren und Supervisoren erhalten ihren Benutzernamen durch den Administrator.
- 3) **Kennwort:** erhalten Sie ebenfalls schriftlich nach der Einrichtung Ihres Zugangs. Das Kennwort kann und sollte online durch Sie geändert werden. SNR-Administratoren und Supervisoren erhalten das Kennwort durch den Administrator.

Achtung! Bei dreimaliger falscher Eingabe des Kennworts ist Ihr Zugang zum CND gesperrt. Für Sie als Administrator kann dieser nur durch einen Operator von der Telekom wieder freigeschaltet werden. Bei SNR-Administratoren und Supervisoren erfolgt die Freischaltung durch ihren Administrator.

3.2 Kennwort ändern

Zu Ihrer eigenen Sicherheit können Sie das vorgegebene Kennwort in ein Kennwort Ihrer Wahl ändern. Zum Ändern Ihres Kennwortes gehen Sie in die Menü-Leiste und klicken Sie auf „Kennwort ändern“. Sie gelangen zu einem Eingabeformular, wo Sie Ihr neues Kennwort zweimal eingeben und den Vorgang durch Klicken auf den Button „Speichern“ bestätigen. Bei Ihrer nächsten Anmeldung ist das neue Kennwort aktiviert.

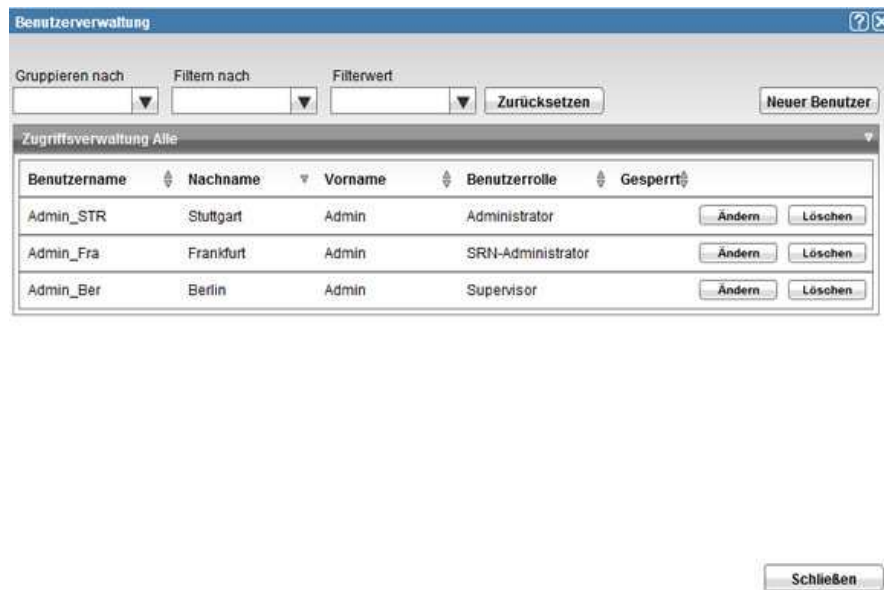
3.3 Kennwort oder Identifikation vergessen?

Haben Sie als Administrator Ihr Kennwort vergessen, rufen Sie bitte die Service-Hotline **0800 33 01166** an. Ein Operator der Telekom wird Ihnen dann ein neues Kennwort zusenden. SNR-Administratoren und Supervisoren erhalten ihre neuen Passwörter über ihren Administrator.

3.4 Neue Benutzer anlegen

Unter dem Punkt **„Benutzerverwaltung“** („Menü“-Button unten links auf der Web-Oberfläche „Benutzerverwaltung“) können Sie neue Benutzer („SNR-Admin“ oder „Supervisor“) hinzufügen sowie alle derzeit eingerichteten Benutzer einsehen und ändern. Die Rolle „Admin“ kann nur durch einen Service-Mitarbeiter der Deutschen Telekom vergeben werden.

Abbildung I: Benutzerverwaltung



Daten der Ansicht „Benutzerverwaltung“

	Funktion
Benutzername	Zeigt den Benutzernamen an.
Vorname/Nachname	Zeigt den Vor- und Nachnamen des Benutzers an.
Benutzerrolle	Zeigt die Berechtigungsrolle des Nutzers an (Administrator, SRN-Administrator, Supervisor).
Gesperrt	Gibt an, ob ein Benutzer gesperrt ist.
Filter- und Gruppierungsfunktionen	Bietet Ihnen vielseitige Filter- und Gruppierungsfunktionen (z.B. nach Benutzerrolle).
„Ändern“-Button	Öffnet das Dialogfeld zum Ändern der Einstellungen eines Benutzers.
„Löschen“-Button	Entfernt den Benutzer-Account.
„Neuer Benutzer“-Button	Öffnet das Dialogfeld zum Anlegen eines neuen Benutzer-Accounts.
„Schließen“-Button	Schließt das Fenster.

In dem Dialogfeld „Benutzerverwaltung“ sehen Sie alle bereits eingerichteten Benutzer sowie deren Rollen. Um einen neuen Benutzer anzulegen, klicken Sie auf den Button „Neuer Benutzer“.

Abbildung II: Neuen Benutzer anlegen (Dialogfeld1)

The screenshot shows a dialog box titled 'Benutzerdaten' with a sidebar on the left containing 'Allgemein' and 'Servicenummer'. The 'Allgemein' tab is active, displaying the following fields:

- Vorname:
- Nachname:
- Benutzername:
- Kennwort:
- Wiederholen:
- Benutzerrolle:
- Gesperrt:

Buttons at the bottom: 'Abbrechen' (left) and 'Weiter' (right).

Abbildung III: Neuen Benutzer anlegen – Auswahl der Servicenummer (Dialogfeld 2)

The screenshot shows the same dialog box with the 'Servicenummer' tab selected. It displays a table for selecting a service number:

Servicenummer	Zugriff
01805275463	<input type="checkbox"/>
01805312350	<input type="checkbox"/>

Buttons at the bottom: 'Abbrechen' (left), 'Zurück' (middle), and 'Speichern' (right).

Daten der Ansicht „Benutzerdaten“

	Funktion
Vorname/Nachname	Hier muss der Vor- und Nachname des neuen Benutzers angegeben werden.
Benutzername	Hier muss ein Benutzername vergeben werden, der für die Anmeldung des Benutzers verwendet wird.
Kennwort	Frei wählbares Kennwort.
Benutzerrolle	Über das Drop-down-Menü muss die Benutzerrolle des Benutzers ausgewählt werden. Die Benutzerrolle gibt an, welche Rechte der Benutzer bei dem CND hat (siehe Kap. 2.1).
„Weiter“-Button	Leitet Sie zu dem Dialogfeld „Servicenummer“ weiter.
Gesperrt	Durch Aktivieren dieses Kästchens können Sie den Nutzer sperren.
„Speichern“-Button	Legt den neuen Benutzer im System an.

Im Dialogfeld „Benutzerdaten“ (Abb. II) können Sie neue Benutzer anlegen. Hierfür müssen Sie den Vor- und Nachnamen, einen Benutzernamen sowie ein Kennwort angeben. Zudem muss dem neuen Benutzer eine Benutzerrolle („SNR-Admin“ oder „Supervisor“) zugewiesen werden. Falls Sie einen Nutzer sperren wollen, müssen Sie ein Häkchen bei dem Feld „Gesperrt“ setzen. Im zweiten Dialogfeld „Benutzerdaten“ (Abb. III) können Sie dem zuvor angelegten Benutzer einzelne Servicenummern zuweisen. Der angelegte Benutzer hat dann nur auf die ihm zugewiesene Servicenummern Zugriff und kann nur für diese neue Routingprofile erstellen. Administratoren haben lesenden- und schreibenden Zugriff auf alle Servicenummern.

Administratoren können nur durch einen Operator der Telekom angelegt werden! Hierfür wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter (CCM). SNR-Administratoren und Supervisoren können durch den Administrator angelegt werden.

4 Administrator- und Servicenummer-Administrator-Funktionen

Die umfangreichsten Rechte und Funktionen besitzen Sie als Administrator (siehe Abb. IV). Servicenummer-Administratoren haben nur auf die für sie freigeschalteten Servicenummern und deren Einstellungen Zugriff.

Abbildung IV: Administrator-Funktionen



4.1 Nach dem Einloggen: Funktionalitäten der CND-Oberfläche

4.1.1 „Menü“-Button

Über den „Menü“-Button unten rechts in der Fußzeile erhalten Sie Zugriff auf alle wesentlichen Funktionen des CND. Durch ein Klicken auf den Button gelangen Sie unter anderem zu den Bereichen „Benutzerverwaltung“, „Routingprofile“ und „Verwalten“.

4.1.2 Sprachauswahl

Die Sprache der Web-Oberfläche können Sie direkt auf dem Login-Bildschirm auswählen. Sind Sie schon angemeldet, verändern Sie die Sprache, indem Sie auf das Fahnsymbol (Standard: deutsche Fahne) unten rechts klicken. Anschließend wählen Sie die gewünschte Sprache aus.

4.2 Aktives Routing

Als Administrator ist es besonders wichtig, immer zu wissen, welches Routing für eine Servicenummer aktiv ist. Mit der Web-Steuerung des CND ist dies kein Problem – mit einem Klick sehen Sie detaillierte Informationen zu jedem Eintrag.

Abbildung V: Aktives Routing

Ursprungsbereich	Zielkette	
045318	2-045318	Details
02011	2-02011	Details
02013	2-02013	Details
02013	2-02013	Details
02015	2-02015	Details
02019	2-02019	Details
02019	2-02019	Details
02019	2-02019	Details
02195	2-02195	Details
02216	2-02216	Details
02227	2-02227	Details
02237	2-02237	Details

Daten der Ansicht „Aktives Routing“

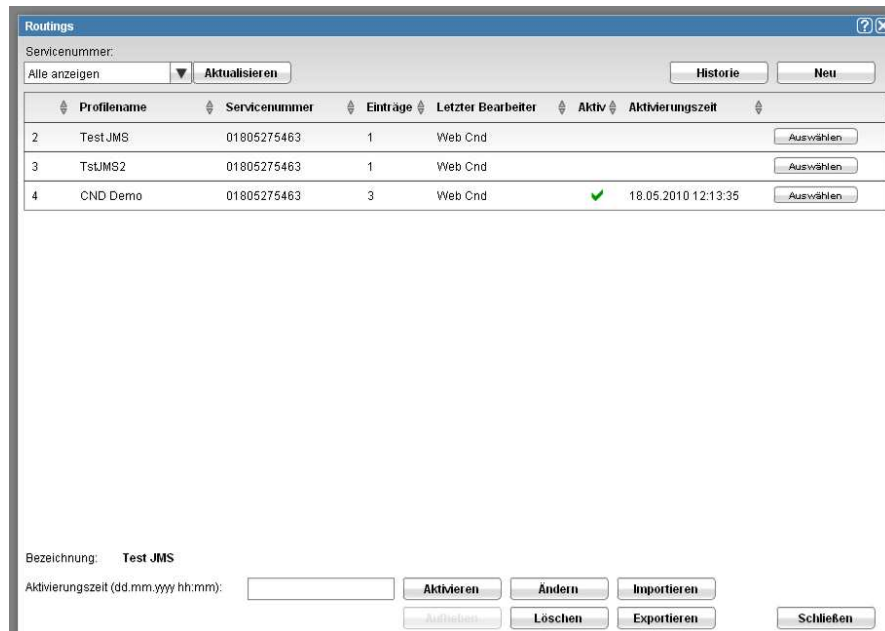
	Funktion
Ursprungsbereich	Zeigt an, welcher Ursprungsbereich aktiviert ist.
Zielkette	Gibt an, welche Zielkette angesteuert wird.
„Details“-Button	Durch Anklicken des Buttons erhalten Sie nähere Informationen zu dem jeweiligen Routingeintrag.

Über das Drop-down-Menü „Filtern nach“ und das Eingabefeld „Filterwert“ können Sie gezielt nach einzelnen Durchwahlen oder ganzen Gruppen suchen. Es können einzelne Buchstaben, ganze Wörter, Zahlen oder Zahlenkombinationen gesucht werden. Um zu der Gesamtliste zurückzukehren, klicken Sie auf den Button „Zurücksetzen“.

4.3 Routingprofile

Die Liste der Routingprofile gibt Ihnen einen Überblick über alle aktiven sowie alle bereits erstellten Profile. Ein Wechsel des Routingprofils ist jederzeit einfach und schnell durch einen Klick möglich.

Abbildung VI: Übersicht über die erstellten Routingprofile



Daten der Ansicht „Routings“

	Funktion
Profilname	Ist der von Ihnen vergebene Profilname.
Servicenummer	Für das Profil ausgewählte Servicenummer.
Einträge	Entspricht der Anzahl der im Profil eingetragenen Datensätze.
Letzter Bearbeiter	Hier wird der Nach- und Vorname des letzten Bearbeiters angezeigt.
Aktiv	Zeigt Ihnen, ob ein Profil aktiv ist.
Aktivierungszeit	Das Datum entspricht dem Zeitpunkt der Aktivierung (kann auch in der Zukunft liegen, wenn ein Profil terminiert wurde).

Über den Button „Auswählen“ werden Ihnen die Bearbeitungsmöglichkeiten für das jeweilige Routingprofil angezeigt.

Daten der Ansicht „Routingprofil“

	Funktion
Bezeichnung	Gibt Ihnen an, welches Profil gerade bearbeitet wird.
„Aktivieren“-Button	Aktiviert das ausgewählte Routingprofil zu dem angegebenen Zeitpunkt (Format: dd.mm.yyyy hh:mm). Falls keine Aktivierungszeit angegeben ist, wird das Profil sofort aktiviert. Der Button ist nur dann aktiv, wenn das Profil deaktiviert ist und Datensätze beinhaltet
„Ändern“-Button	Profile, die nicht aktiviert sind, können editiert werden.
„Importieren“-Button	Durch Betätigen des Buttons gelangen Sie in den Dialog zum Importieren einer *.txt- oder *.csv-Datei.
Aktivierungszeit	Durch Eingabe eines gültigen Zeitformats (dd.mm.yyyy hh:mm) können Sie ein Profil automatisch aktivieren lassen.
„Löschen“-Button	Gibt Ihnen die Möglichkeit, ein inaktives Profil zu löschen.
„Exportieren“-Button	Gibt Ihnen die Möglichkeit, ein inaktives Profil als Vorlage herunterzuladen.
„Aufheben“-Button	Ermöglicht die Aufhebung einer Aktivierungsterminierung.
„Neu“-Button	Ermöglicht die Erstellung eines neuen Routingprofils.
„Historie“-Button	Öffnet die Änderungs-Historie (siehe Kap. 4.5).

4.3.1 Neue Profile anlegen

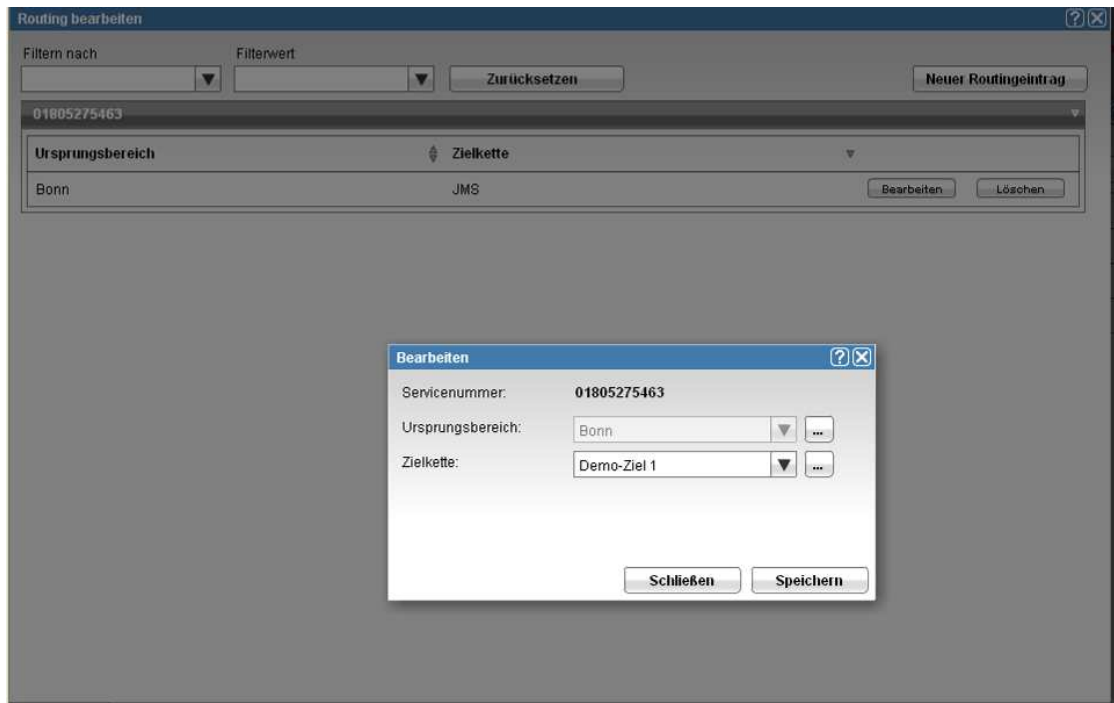
Um ein Profil neu anzulegen, klicken Sie auf den Funktionsbutton „Neu“ rechts oberhalb der Übersichtsliste aller bisher angelegten Profile (siehe Abb. VI). Mit einem Klick auf diesen Button gelangen Sie zu dem Fenster „Neues Routingprofil“, in dem Sie die Servicenummer auswählen und einen Profilnamen anlegen können. Es besteht auch die Möglichkeit, bereits vorhandene Routingprofile als Vorlage auszuwählen.

Durch ein Klicken auf den Button „Speichern“ wird das neu angelegte Profil erstellt und Sie gelangen zu der Übersicht über die Routingprofile zurück. Der neue Eintrag ist nun in der Liste sichtbar, hat aber als Anzahl der Datensätze (Einträge) eine „0“. Durch „Auswählen“ des Datensatzes ist es nun möglich, das Profil zu editieren.

Über den Button „Ändern“ gelangen Sie zu dem Fenster „Routing ändern.“ Falls Sie das Routingprofil neu erstellt haben, bekommen Sie einen Hinweis, dass noch kein Datensatz vorhanden ist. Nach Bestätigung des Hinweises können Sie das Routingprofil bearbeiten.

4.3.2 Routing bearbeiten

Abbildung VII: Eingabemaske für die Bearbeitung von Routingeinträgen



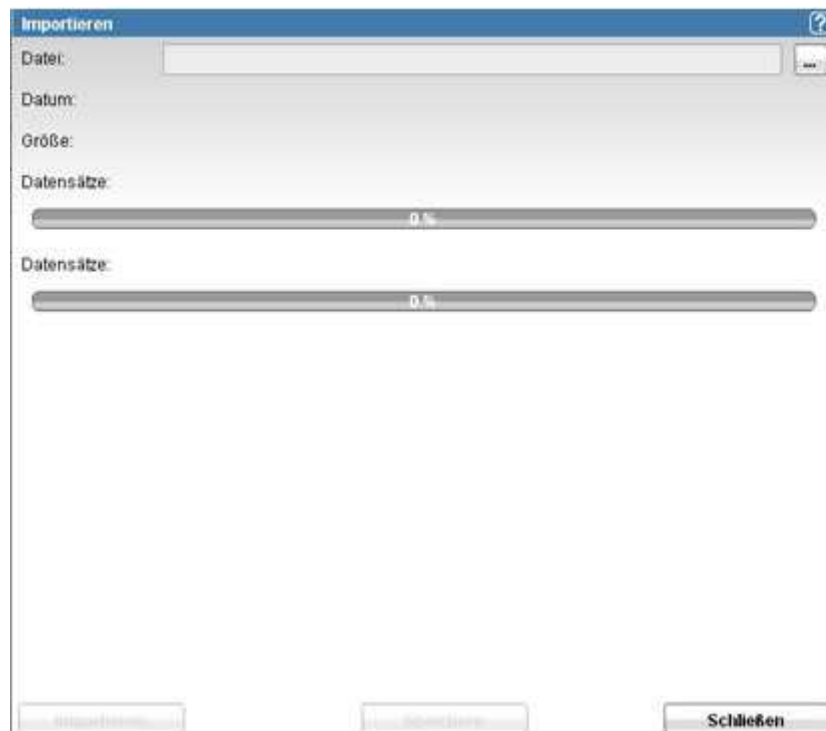
Der (Servicenummer-)Administrator hat die Möglichkeit, für eine Servicenummer verschiedene Kriterien zu definieren. Folgende Kriterien stehen hierbei zur Verfügung:

- Bereits angelegten Ursprungsbereich hinzufügen (Drop-down-Menü) oder neuen Ursprungsbereich erstellen („...“-Button, siehe 4.4.3 Ursprungsbereiche erstellen).
- Zielkette auswählen und zuordnen („...“-Button, siehe 4.4.2 Zielketten erstellen).

Sind alle Einträge korrekt ausgefüllt, kann der neue Eintrag gespeichert werden. Ist dies nicht der Fall, ist der „Speichern“-Button deaktiviert.

4.3.3 Routingdaten importieren

Abbildung VIII: Eingabemaske für den Import einer „*.csv“-Datei



Für eine komplette Dateneinspielung in den CND eignet sich die Importierfunktion. Mit der „...“-Button kommen Sie in den Datei-Auswahl-Dialog. Dort können Sie die Datei auswählen.

Hinweis: Die Datei muss eine Textdatei („*.txt“) mit dem Spaltentrenner „;“ sein. Die erste Spalte gibt den Ursprung an, die nächsten sieben Spalten die Routingziele (1. bis 7. Ziel). Die Ziele werden dabei seriell abgearbeitet. In der achten Spalte folgt die Aktion „A“ für „add“ (hinzufügen) oder „D“ für „delete“ (löschen) der betreffenden Zeile. Am Ende jeder Zeile darf nach der Aktion kein weiterer Spaltentrenner „;“ stehen.

Beispiel:

```
0632145;063211234500;06321456789;;;;;A
```

```
0632123;063211234500;06321456789;06321456789;06321456789;06321456789;;;;D
```

In der ersten Zeile dieses Beispiels gibt es einen Ursprung 0632145 und zwei Ziele. Die Ziele 3 bis 7 sind leer, danach folgt die Aktion „A“ für „hinzufügen“. In der zweiten Zeile befindet sich ein Beispiel zum Löschen eines Eintrags.

Beim Öffnen einer textbasierten „*.csv“-Datei mit Excel ist zu beachten, dass Excel die Spalten automatisch formatiert. Dies bedeutet für die Spalten 1 bis 8, dass Excel sie als sogenannte „Zahlenspalte“ formatiert, da sich nur Zahlen von 0 bis 9 darin befinden. Excel schneidet somit alle führenden Nullen ab. Dieses Problem kann nur durch Importieren der Textdatei in die Arbeitsmappe und manuelle Definition aller Spalten als Text gelöst werden.

Nach Auswahl der Datei kann der Import über den Button „Importieren“ gestartet werden. Die beiden Ladebalken zeigen Ihnen den aktuellen Fortschritt an. Nach Beendigung werden Ihnen eventuelle Fehler angezeigt. Es besteht zudem die Möglichkeit, die Daten in eine Textdatei zu exportieren und lokal abzuspeichern.

4.3.4 Exportieren der Daten

Abbildung IX: Exportieren von Routingeinträgen

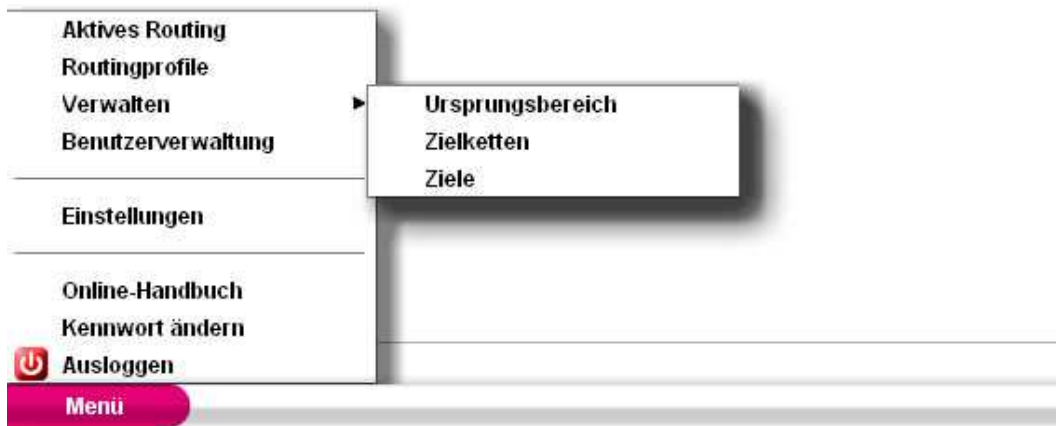


Nach Auswahl eines Profils hat der Administrator die Möglichkeit, über den Button „Exportieren“ die Routingdaten lokal auf seinen Rechner zu speichern. Die Daten werden hierzu von dem System in Form einer Textdatei („*.csv“ – ein durch ein Semikolon getrenntes Textfile) zur Verfügung gestellt. Mit dem Button „Start“ werden hierzu die Daten vorbereitet. Ist dieser Vorgang beendet, besteht die Möglichkeit, über den „Speichern“-Button die Daten herunterzuladen. Die erzeugte Datei hat dieselbe Struktur wie die Datei zum Import von Daten, mit der Einschränkung, dass die letzte Spalte („A“ für „add“ und „D“ für „delete“) fehlt.

4.4 Verwalten

Über den „Menü“-Button unten links in der CND-Web-Steuerung gelangen Sie zu dem Punkt „Verwalten“. Hier können Sie Ihre Ursprungsbereiche, Ziele und Zielketten editieren, erstellen oder löschen.

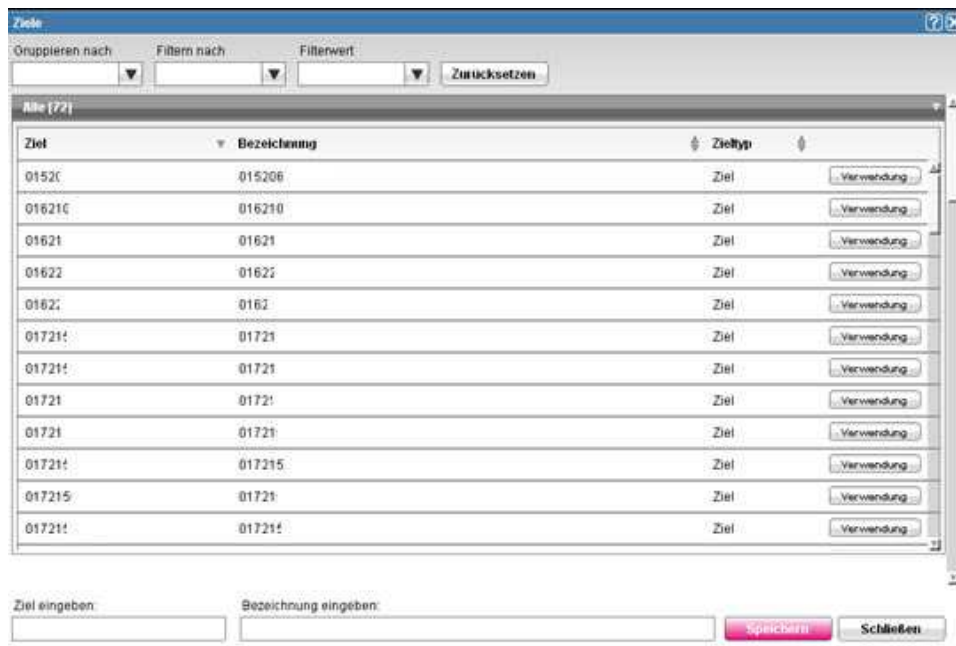
Abbildung X: Administration – Verwaltung



4.4.1 Ziele

Ziele geben an, zu welchem Telefonanschluss ein Anruf des jeweiligen Ursprungsbereiches geroutet werden soll.

Abbildung XI: Ziele



Ziele können Sie unter dem Punkt „Ziele“ („Menü“-Button unten links in der Web-Steuerung – Punkt „Verwalten“) definieren. Im Feld „Ziel eingeben“ wird die Zielrufnummer hinterlegt. Im Feld „Bezeichnung eingeben“ wird ein Name für das Ziel vergeben. Durch Klicken auf den Button „Speichern“ wird das neu angelegte Ziel gesichert. Im mittleren Bereich des Fensters werden Ihnen alle angelegten Ziele angezeigt. Diese können Sie zu einer besseren

Ansicht nach bestimmten Kriterien filtern oder auch gruppieren. Ziele können erst gelöscht werden, wenn sie in keiner Zielkette mehr Verwendung finden. Unter dem Button „Verwendung“ können Sie die Verwendung des jeweiligen Ziels nachvollziehen.

4.4.2 Zielketten

Zielketten sind eine beliebige Abfolge frei definierbarer Ziele. Die von Ihnen frei wählbaren Ziele können im In- und Ausland wie auch im Mobil- und Festnetz liegen. Maximal können sieben Ziele je Zielkette definiert werden.

Abbildung XII: Zielketten

Sie verwalten alle Ihre Zielketten unter dem Punkt „Zielketten“ („Menü“-Button unten links in der Web-Oberfläche – Punkt „Verwalten“). In dem Feld „Bezeichnung“ muss ein Name für die Zielkette angegeben werden. Haben Sie bereits im Voraus Ziele definiert, können Sie diese in den Drop-down-Menüs der jeweiligen Ziele (1 bis 7) definieren. Falls Sie ein neues Ziel definieren wollen, klicken Sie auf den „...“-Button und ein neues Fenster für die Definition von Zielen öffnet sich. Ziele einer Zielkette werden sequenziell abgearbeitet. Antwortet ein Ziel nicht oder ist es besetzt, wird das nächste Ziel der Zielkette angesteuert.

4.4.3 Ursprungsbereich

Mit dem CND sind Sie in der Lage, bestimmte Ursprungsbereiche zu definieren. Ursprungsbereiche sind der Ausgangspunkt eines Anrufes und können im Fest- oder im Mobilfunk-Netz im In- und Ausland liegen. Im Festnetz kann zudem ermittelt werden, aus welcher Region der Anruf stammt.

Abbildung XIII: Ursprungsbereiche

The screenshot shows a software window titled "Ursprungsbereiche". On the left side, there is a vertical list of existing entries: "Berlin", "Süd", and "Südwest". The main area of the window contains a form with the following elements:

- A label "Bezeichnung:" followed by a text input field containing "Südwest".
- Buttons "Löschen" and "Neu" to the right of the input field.
- A section titled "Ursprungsbereich" containing a table with two rows:

Ursprungsbereich	
06	Löschen
07	Löschen
- At the bottom, there is an empty text input field labeled "Ursprungsbereich".
- Buttons "Einfügen", "Speichern", and "Schließen" are located at the bottom right of the window.

In dem Feld „Bezeichnung“ muss ein Name für den Ursprungsbereich eingetragen werden und im Feld „Ursprungsbereich“ die entsprechende Rufnummer. Zum Beispiel für „Berlin“ (Bezeichnung) die „030“ (Ursprungsbereich).

Über den Button „Speichern“ wird der Eintrag gesichert und er erscheint in der linken Seitenspalte bei den bereits erstellten Ursprungsbereichen. Zudem gibt es die Möglichkeit, über den Button „Einfügen“ Vorwahlen zu einem Ursprungsbereich zusammenzufassen und erst dann zu speichern.

4.5 Historie

Im Bereich „Routings“ („Menü“-Button unten links in der Web-Steuerung – Punkt „Routingprofile“) haben Sie Zugriff auf die Historie. Diese können Sie durch einen Klick auf den Button „Historie“ oben rechts im Fenster aufrufen. Die Historie gibt eine Übersicht über die letzten Änderungen an den verschiedenen Routingprofilen. Somit lassen sich alle Änderungen leicht nachvollziehen.

Abbildung XIV: Historie

Datum	Benutzername	RPID	Aktion
30.04.2010 13:52:49	Web IDWdemo	4	Aktivieren
30.04.2010 13:52:49	System	4	Aktivieren
30.04.2010 13:49:55	Web IDWdemo	3	Aktivieren
30.04.2010 13:49:55	System	3	Aktivieren
30.04.2010 13:48:48	Web IDWdemo	4	Aktivieren
30.04.2010 13:48:48	System	4	Aktivieren
30.04.2010 13:48:41	Web IDWdemo	3	Aktivieren
30.04.2010 13:48:41	System	3	Aktivieren
29.04.2010 11:40:35	Jan-M. Sunkel	4	Aktivieren
29.04.2010 11:40:35	System	4	Aktivieren

Daten der Ansicht „Historie“

	Funktion
Datum	Gibt das Datum der Änderung an
Benutzername	Gibt den Accountnamen an, der die Änderung vollzogen hat.
RPID	Zeigt die Routingprofil ID an, an der die Änderung vollzogen wurde.
Aktion	Zeigt die Art der Änderung.
„Schließen“-Button	Schließt das Fenster.

Jedem neu angelegtem Routingeintrag wird eine „Routingprofil ID“ (RPID) zugeordnet. Wird ein Routingprofil gelöscht, bleibt diese trotzdem bestehen und wird nicht neu vergeben. Dies erlaubt ein eindeutiges Nachvollziehen von Änderungen.

5 Anhang

5.1 Systemanforderungen

Um das Web-Tool des CND verwenden zu können, benötigen Sie einen Internetzugang und müssen auf Ihrem Rechner die Verwendung von JavaScript zulassen. Betriebssystem und Browser können frei gewählt werden, solange das erforderliche Flash-Plug-in (Adobe Flash Player ab Version 10) verfügbar ist. Die Ausführung von ActiveX-Komponenten muss möglich sein. Erforderlich sind mindestens 128 MB freier Arbeitsspeicher. Die Anzeige ist für eine Bildschirmauflösung von 1024 x 768 Pixel optimiert.

5.2 Kontakt

Bei technischen Problemen oder Fragen zum Contact Net Detector erreichen Sie uns unter **0800 33 01166** (mo. bis fr. von 07:30 bis 20:00 Uhr) sowie über unsere E-Mail-Adresse mehrwertloesungen@telekom.de. Möchten Sie mehr wissen, auch über andere Produkte, wählen Sie die **0800 33 00800** oder informieren Sie sich einfach im Internet unter www.telekom.de/mehrwertloesungen.

6 Glossar

Einträge: Anzahl Datenbankeinträge. Gibt Ihnen die Anzahl der Datenbankeinträge, die für eine Servicenummer definiert sind, an.

Filter: Damit Sie bei einer hohen Anzahl von bereits eingepflegten Routings nicht den Überblick verlieren, können Sie einen Filter für die Auflistung der Routings definieren. Im Filter können Sie „Wildcards“ verwenden, d.h. bei Eingabe von „*2*“ werden Ihnen alle Routings angezeigt, die an der zweiten Stelle eine „2“ enthalten.

Intelligentes Netz: Netzarchitekturkonzept, das höchste Performance, Sicherheit und maximale Geschwindigkeit im Netz der Telekom ermöglicht. Das Intelligente Netz übermittelt dem Basisnetz bei Anrufen auf einer Servicenummer ein vorher festgelegtes Routingziel. Diese Technologie bildet die Basis aller Produkte im Managed Services-Umfeld.

Login: Die CND-Web-Steuerung ist vor unberechtigtem Zugriff durch einen Login-Prozess geschützt. Ihren Administrator-Account- und -Benutzernamen sowie das notwendige Kennwort erhalten Sie nach der Einrichtung Ihrer Servicenummer per E-Mail.

RPID: Routingprofil ID. Jedem neu angelegten Routingprofil wird eine eindeutige RPID zugewiesen.

Ursprungsbereiche: Definition eines Anrufs nach dessen Ausgangspunkt im Fest- oder Mobilfunk-Netz. Im Festnetz wird zudem ermittelt, aus welcher Region (Vorwahlbereich) der Anruf stammt, während im Mobilfunk-Netz ggf. mit der Interactive Voice Response per Sprachdialog der Standort des Mobilfunk-Teilnehmers ermittelt werden muss (Eingabe der Postleitzahl oder Vorwahl).

Ziel: Ziele geben an, zu welchem Telefonanschluss ein Anruf auf die Servicenummer geroutet werden soll.

Zielkette: Abfolge von bis zu sieben Zielen, die frei definierbar sind. Die Ziele einer Zielkette werden sequenziell abgearbeitet.