



Handbuch Intelligente Durchwahl

Direkt persönlich für Kunden erreichbar sein: Intelligente Weiterleitung im Netz.

Erleben, was verbindet.



Inhaltsverzeichnis

1	Management-Summary	3
2	Basis Funktionalitäten	3
2.1	Das Rechtesystem der IDW	3
2.2	Kontextsensitive Online-Hilfe	4
3	Login.....	4
3.1	Anmeldung über die Weboberfläche	4
3.2	Kennwort ändern	4
3.3	Kennwort oder Identifikation vergessen?.....	4
3.4	Neue Benutzer anlegen.....	4
4	(Servicenummer-)Administrator-Funktionen	7
4.1	Nach dem Einloggen: Funktionalitäten der IDW-Oberfläche	7
4.1.1	„Menü“-Button	7
4.1.2	Sprachauswahl.....	7
4.2	Aktives Routing	7
4.3	Routingprofile.....	8
4.3.1	Neue Profile anlegen.....	10
4.3.2	Routing bearbeiten	10
4.4	Verwalten	13
4.4.1	Ziele	13
4.4.2	Zielketten	14
4.4.3	Ursprungsbereich.....	14
4.4.4	Wochenpläne.....	15
4.4.5	Sonderpläne.....	16
4.5	Historie.....	18
5	Statistiken	18
5.1	Report	19
5.2	Kennzahlen Standard Report	19
5.3	Individuelle Reports mit Kennzahlen.....	19
6	Anhang	20
6.1	Systemanforderungen	20
6.2	Kontakt.....	20
7	Glossar.....	21

1 Management-Summary

Mit der Intelligenten Durchwahl (im Folgenden kurz „IDW“) können Sie Ihre 0180call- oder freecall 0800-Servicenummern noch kundenfreundlicher gestalten. Sie bietet eine effiziente Kundenkommunikation durch die Kombination einer Servicenummer mit dem direkten Kontakt zum Ansprechpartner. Bei der Intelligenten Durchwahl profitieren Sie von einer vollkommen freien Zielwahl. Sie definieren zu Ihrer Servicenummer einfach eine Referenzliste von Durchwahlen mit dazugehöriger Zielrufnummer: Sobald Ihr Kunde Ihre (erweiterte) Servicenummer anruft, wird Ihre Referenzliste mit allen Zielrufnummern im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom durchsucht und der Anruf wird standortübergreifend weitergeleitet. Die Durchwahl kann bis zu fünf Stellen umfassen – genug Spielraum, um Anrufer über eine einzige Servicenummer bis zu 100.000 Mitarbeiter schnell und problemlos anwählen zu lassen. Mögliche Ziele für eine Durchwahl können dabei nicht nur die digitalen und analogen Festnetz-Anschlüsse Ihrer Mitarbeiter sein, sondern auch Mobilfunk-Nummern in nationalen und internationalen Netzen. Mit der Web-Applikation der Intelligenten Durchwahl können Sie alle wichtigen administrativen Tätigkeiten jederzeit selbst durchführen. Unter anderem können Sie die Durchwahlanteile Ihrer Servicenummern definieren oder Ihre Zielrufnummern komfortabel anlegen, ändern und löschen. Über das Webtool sind Sie zudem in der Lage, Ihr Routing mit regelmäßigen Wochenplänen oder außerplanmäßigen Sonderplänen zeitlich zu steuern.

Die Intelligente Durchwahl – Ihre Vorteile im Überblick:

- Gezielte Steuerung von Anrufen – einfach online, jederzeit, überall und sicher
- Erreichbarkeit von bis zu 100.000 Mitarbeitern Ihres Unternehmens über eine einzige Servicenummer
- Effiziente Kundenkommunikation durch Kombination von Servicenummer und direktem Kontakt zum Ansprechpartner
- Einfache Selbstadministration durch ein komfortables Webtool
- Unterstützung eines standortübergreifenden Routings
- Umfangreiches Reporting über jede Durchwahl pro Servicenummer
- Flexibles Benutzerkonzept
- Entlastung wertvoller Ressourcen
- Optimierung bestehender Anwendungen und Realisierung neuer, innovativer Geschäftsideen
- Höchste Verfügbarkeit durch das Intelligente Netz der Deutschen Telekom
- Kompetente Unterstützung von der Beratung über die Einrichtung bis zum 24/7-Betrieb

2 Basis Funktionalitäten

Die Intelligente Durchwahl basiert auf einer Datenbank im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom. In dieser Datenbank sind Ihre Durchwahlen mit den entsprechenden Zielrufnummern hinterlegt.

Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie die IDW und deren Funktionen nutzen können. Dies wird Ihnen Schritt für Schritt anhand von Screenshots erklärt.

Das Design der IDW in seiner Basisversion entspricht dem Corporate Design der Deutschen Telekom. Natürlich ist es auch möglich, das Design Ihren Wünschen entsprechend anzupassen.

Um das Webtool der IDW verwenden zu können, benötigen Sie einen Internet-Zugang und müssen auf Ihrem Rechner die Verwendung von JavaScript zulassen. Voraussetzung ist ein Adobe Flash Player (mindestens ab Version 9). Darüber hinaus muss die Ausführung von ActiveX-Komponenten zugelassen werden.

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

2.1 Das Rechtesystem der IDW

Das Berechtigungskonzept der IDW 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.

Die IDW 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.
- **SNR-Administratoren** (SNR-Admin) steuern und kontrollieren nur die für sie freigegebene Servicenummer.
- Der **Supervisor** kann die Einstellungen überwachen, 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 der IDW erklären lassen, indem Sie einfach den Hilfemodus durch Klicken auf einen der „?“-Buttons 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 Weboberfläche

Die IDW ist durch eine Login-Prozedur vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Die notwendigen Kennwörter werden Ihnen nach der Einrichtung Ihres Zugangs schriftlich per E-Mail von der Deutschen Telekom zugeschickt.

Für die Anmeldung bei dem 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 Deutsche Telekom zu ändern. SNR-Administratoren und Supervisoren erhalten ihr Kennwort 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 Supervisor erhalten Ihr Kennwort durch den Administrator.

Achtung! Bei dreimaliger Falscheingabe des Kennworts ist Ihr Zugang zur IDW gesperrt. Für Sie als Administrator kann dieser nur durch einen Operator von der Deutschen 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 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.

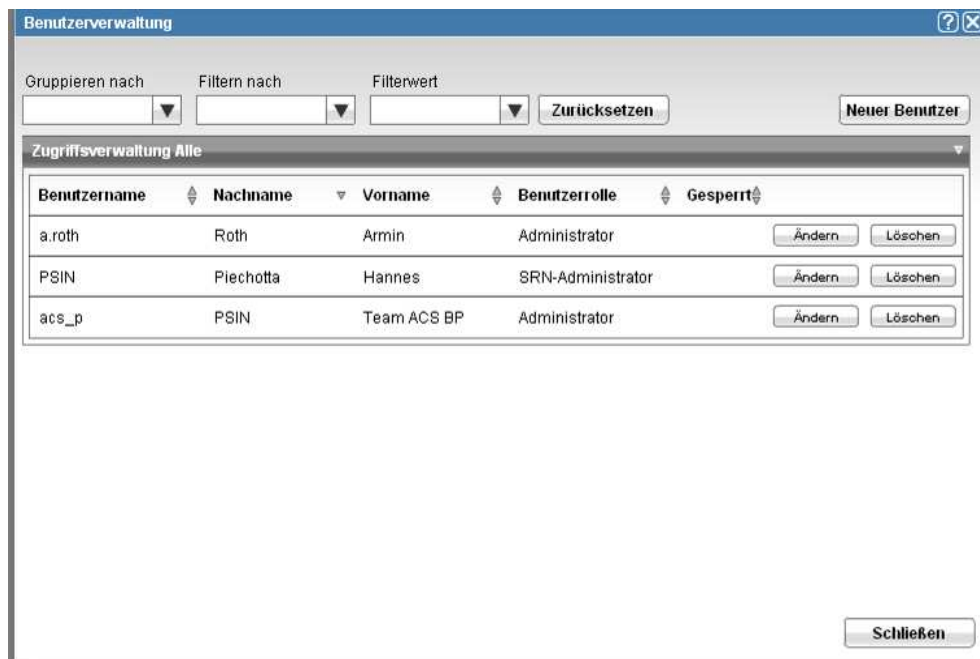
3.3 Kennwort oder Identifikation vergessen?

Haben Sie als Administrator Ihr Kennwort vergessen, rufen Sie bitte die Service-Hotline **0800 33 01166** an. Ein Operator der Deutschen 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 Weboberfläche – „Benutzerverwaltung“) können Sie neue Benutzer hinzufügen sowie alle derzeit eingerichteten Benutzer einsehen und ändern.

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 Benutzerrolle des Benutzers an (Administrator, SNR-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.
„Neuer Benutzer“-Button	Öffnet das Dialogfeld zum Anlegen eines neuen Benutzers.
„Schließen“-Button	Schließt das Fenster.

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

Abbildung II: Neuen Benutzer anlegen (Dialogfeld 1)

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

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

Buttons 'Abbrechen' and 'Weiter' are located at the bottom of the dialog.

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

The screenshot shows the 'Servicenummer' tab of the 'Benutzerdaten' dialog. It features a table with the following data:

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

Buttons 'Abbrechen', 'Zurück', and 'Speichern' are located at the bottom of the dialog.

Daten der Ansicht „Neuer Benutzer“:

	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 gebraucht wird.
Kennwort (Wiederholen)	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 der IDW hat (siehe Kap. 2.1).
„Weiter“-Button	Leitet Sie zu dem Dialogfeld „Servicenummer“ weiter.
Gesperrt	Durch Anklicken dieses Kästchens können Sie den Nutzer sperren.
„Speichern“-Button	Sichert den neu angelegten Nutzer.

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 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 eben angelegten Benutzer einzelne Servicenummern zuweisen. Der angelegte Benutzer hat dann nur auf die ihm zugewiesenen Servicenummern Zugriff und kann nur für diese neue Routingprofile erstellen.

Administratoren können nur durch einen Servicemitarbeiter der Deutschen Telekom angelegt werden! Hierfür wenden Sie sich bitte an unsere Service-Hotline 0800 33 01166. SNR-Administratoren und Supervisoren können durch Ihren Administrator angelegt werden.

4 (Servicenummer-)Administrator-Funktionen

Die umfangreichsten Rechte und Funktionen besitzt die Administrator-Rolle (siehe Abb. IV). Servicenummer-Administratoren haben dagegen nur Zugriff auf die Einstellungen, die die für sie freigeschalteten Servicenummern betreffen.

Abbildung IV: Funktionen von Administratoren



4.1 Nach dem Einloggen: Funktionalitäten der IDW-Oberfläche

4.1.1 „Menü“-Button

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

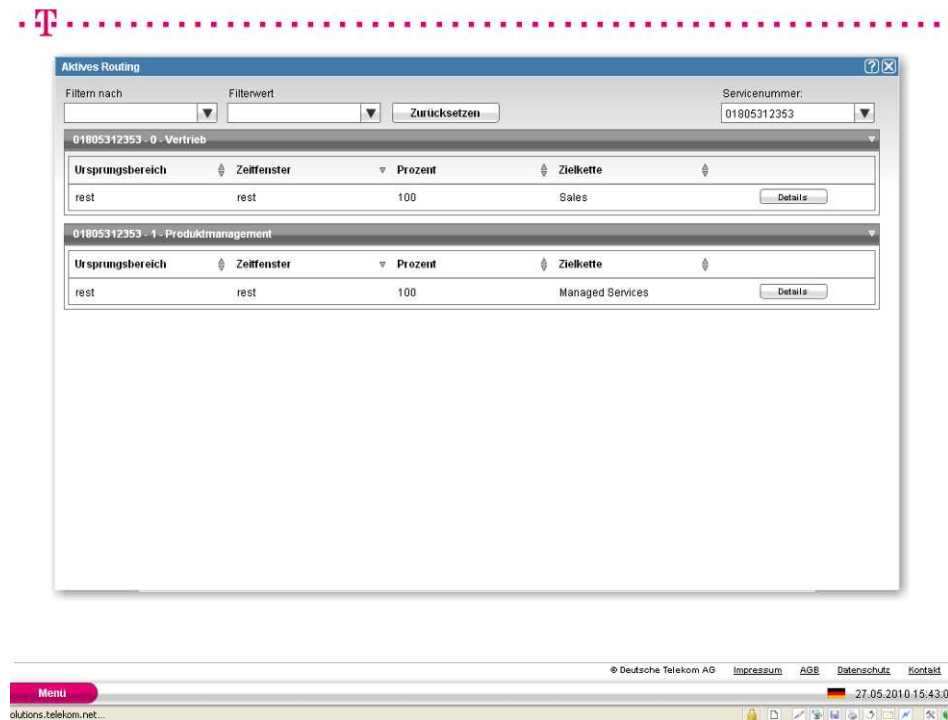
4.1.2 Sprachauswahl

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 dem Webinterface der IDW ist dies kein Problem – mit einem Klick sehen Sie detaillierte Informationen zu jedem Eintrag.

Abbildung V: Aktives Routing



Daten der Ansicht „Aktives Routing“:

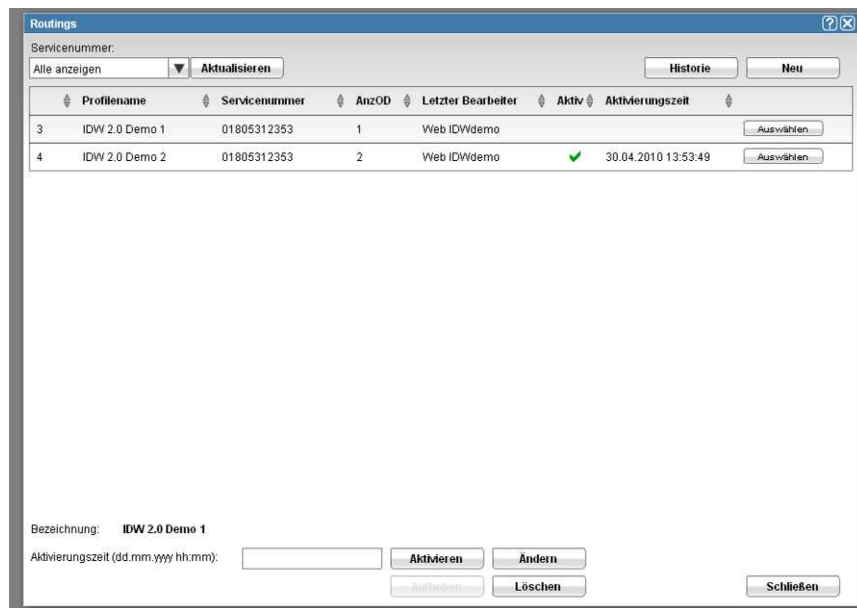
	Funktion
Ursprungsbereich	Zeigt an, welcher Ursprungsbereich aktiviert ist (nicht definiert = Rest).
Zeitfenster	Zeigt an, welche Zeitfenster für die Durchwahl definiert worden sind (nicht definiert = Rest).
Prozent	Prozentuale Verteilung auf die hinterlegte Zielkette (keine Verteilung = 100 %).
Zielkette	Gibt an, welche Zielkette angesteuert wird.
„Details“-Button	Durch Anklicken des Buttons erhalten Sie nähere Informationen zu den jeweiligen Routingeinträgen.

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 aller bereits erstellten Profile. Ein Wechsel des Routingprofils ist dabei 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 hinterlegte Servicenummer.
AnzOD	Entspricht der Anzahl der im Profil angelegten Durchwahlen.
Letzter Bearbeiter	Hier wird der Nach- und Vorname des letzten Bearbeiters angezeigt.
Aktiv	Zeigt Ihnen an, ob ein Profil aktiv ist.
Aktivierungszeit	Das Datum entspricht dem Zeitpunkt der Aktivierung (kann auch in der Zukunft liegen, wenn eine zeitliche Terminierung festgelegt wurde).

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

Die einzelnen Möglichkeiten im Überblick:

	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.
„Löschen“-Button	Gibt Ihnen die Möglichkeit, ein inaktives Profil zu löschen.
„Aufheben“-Button	Ermöglicht die Aufhebung einer Aktivierungs-Terminierung. Der Button ist nur dann aktiv, wenn das Profil für eine Aktivierung terminiert ist.
„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.

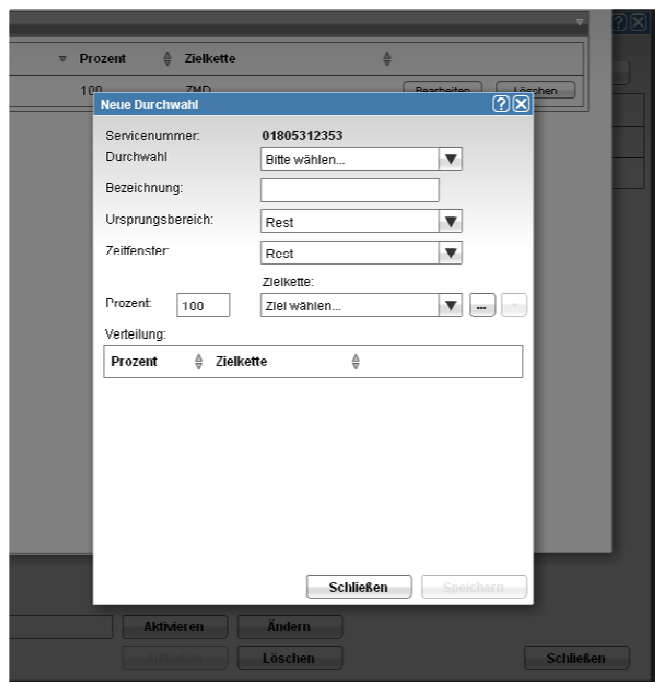
Durch ein Klicken auf den Button „Speichern“ wird das neu angelegte Profil erstellt und Sie gelangen zu der Übersicht „Routingprofile“ zurück. Der neue Eintrag ist nun in der Liste sichtbar, hat aber als Anzahl der Durchwahlen (AnzD) eine „0“. Durch „Auswählen“ des Datensatzes ist es nun möglich, das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

Zunächst muss eine Durchwahl angelegt werden. Dies geschieht durch Klicken auf den Button „Neue Durchwahl“ (siehe Abb. VII). In diesem Schritt, wird zunächst die Durchwahl als Basis angelegt. Ursprungsbereiche und Zeitfenster können daher noch nicht ausgewählt werden und sind mit dem Wert „Rest“ belegt. Um einer Durchwahl Ursprungsbereiche oder Zeitfenster zuzuordnen, muss einer Durchwahl ein Routingeintrag zugewiesen werden. Routingeinträge stehen über dem Basiseintrag. Somit greift z.B. der Basiseintrag außerhalb eines definierten Zeitfensters und routet den Anruf den Einstellungen des Basiseintrages entsprechend.

Abbildung VII: Routing bearbeiten



Daten der Ansicht „Neue Durchwahl“:

	Funktion
Servicenummer	Zeigt die Servicenummer der neuen Durchwahl an.
Durchwahl	Zeigt die möglichen Durchwahlen an.
Bezeichnung	Zeigt den Namen der Durchwahl an. Dieser ist frei wählbar.
Ursprungsbereich	Falls bereits Ursprungsbereiche definiert sind, erhalten Sie diese dort in der Auswahl (Standardwert „Rest“ bedeutet alle Ursprungsbereiche).

	Funktion
Zeitfenster	Falls bereits Zeitfenster definiert sind, erhalten Sie diese dort in der Auswahl (Vorbelegung „Rest“).
Prozent	Der Wert gibt die Verteilung für die nachfolgende Zielkette an. Bei Werten unter 100 % wird der Restwert automatisch für weitere Zielketten angezeigt. Maximal sind 100 % möglich.
Zielkette	Falls bereits Zielketten definiert sind, erhalten Sie diese dort in der Auswahl. Über den „+“-Button kann die selektierte Zielkette hinzugefügt werden.
„+“- Button	Fügt eine bereits vorhandene Zielkette mit den ausgewählten Einstellungen hinzu.
„...“-Button	Ermöglicht die Erstellung einer neuen Zielkette.
„Speichern“-Button	Speichert die erstellte Durchwahl. Sobald eine Zielkette zugewiesen worden ist und die prozentuale Verteilung insgesamt 100 % beträgt, ist der Button aktiviert.
„Schließen“-Button	Beendet das Fenster, ohne eine Speicherung vorzunehmen.

Abbildung VIII: Eingabemaske für die Bearbeitung von Routingeinträgen

The screenshot shows a 'Bearbeiten' dialog box with the following fields and values:

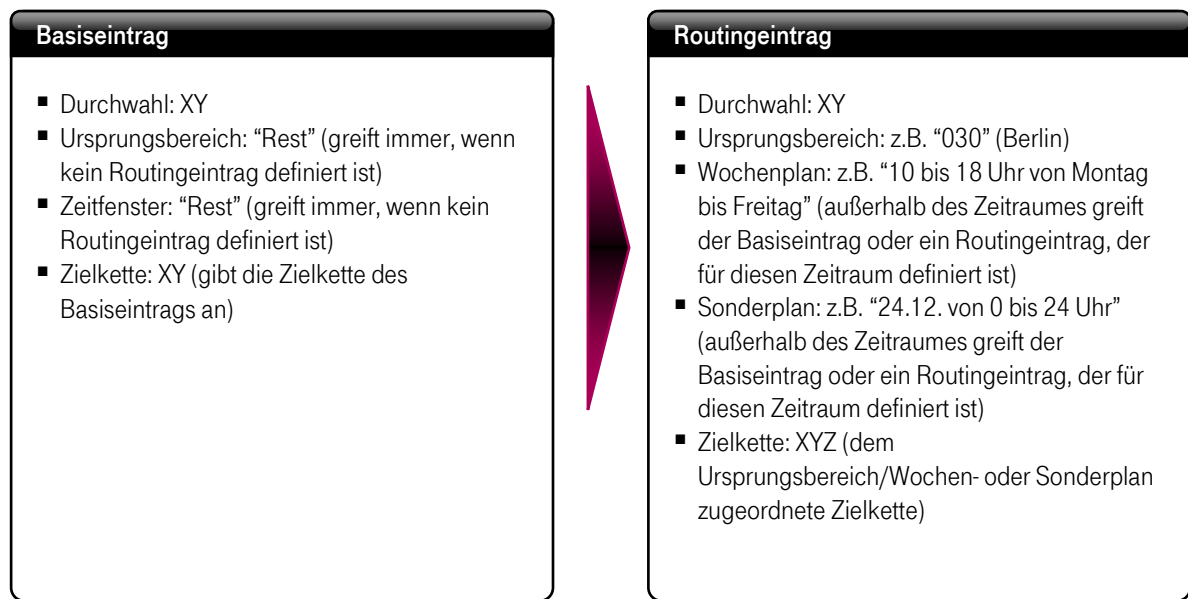
- Servicenummer: 01805312353
- Durchwahl: Bitte wählen...
- Ursprungsbereich: Bitte wählen...
- Wochenplan: Bitte wählen...
- Sonderplan: Bitte wählen...
- Zielkette: Bitte wählen...
- Prozent: 100

Below these fields is a 'Verteilung' section with a table:

Prozent	Zielkette

At the bottom of the dialog are buttons for 'Schließen' and 'Speichern'.

Abbildung IX: Basiseintrag vs. Routingeintrag



Der (Servicenummer-)Administrator hat die Möglichkeit, für eine Durchwahl 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 Ursprungsbereich)
- Bereits angelegten Wochenplan hinzufügen (Drop-Down-Menü) oder neuen Wochenplan erstellen („...“-Button, siehe 4.4.4 Wochenpläne).
- Bereits angelegten Sonderplan hinzufügen (Drop-Down-Menü) oder neuen Sonderplan erstellen („...“-Button, siehe 4.4.5 Sonderpläne)
- Zuweisung einer prozentualen Verteilung über eine oder mehrere Zielketten

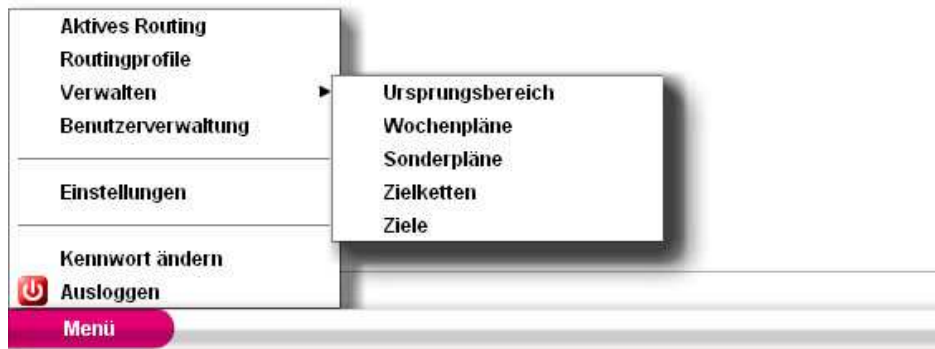
Sind alle Einträge korrekt ausgefüllt, kann die neue Durchwahl gespeichert werden. Ist dies nicht der Fall, ist der „Speichern“-Button deaktiviert. Folgende Angaben sind nötig:

- 100 % Verteilung bei den Zielketten
- Angabe von Ursprungsbereichen, Wochen- und Sonderplänen bzw. Wert „Rest“ als Default-Wert

4.4 Verwalten

Über den „Menü“-Button unten links in der IDW-Weboberfläche gelangen Sie zu dem Punkt „Verwalten“. Hier können Sie Ihre Ursprungsbereiche, Ziele, Zielketten sowie Wochen- und Sonderpläne editieren, erstellen oder löschen.

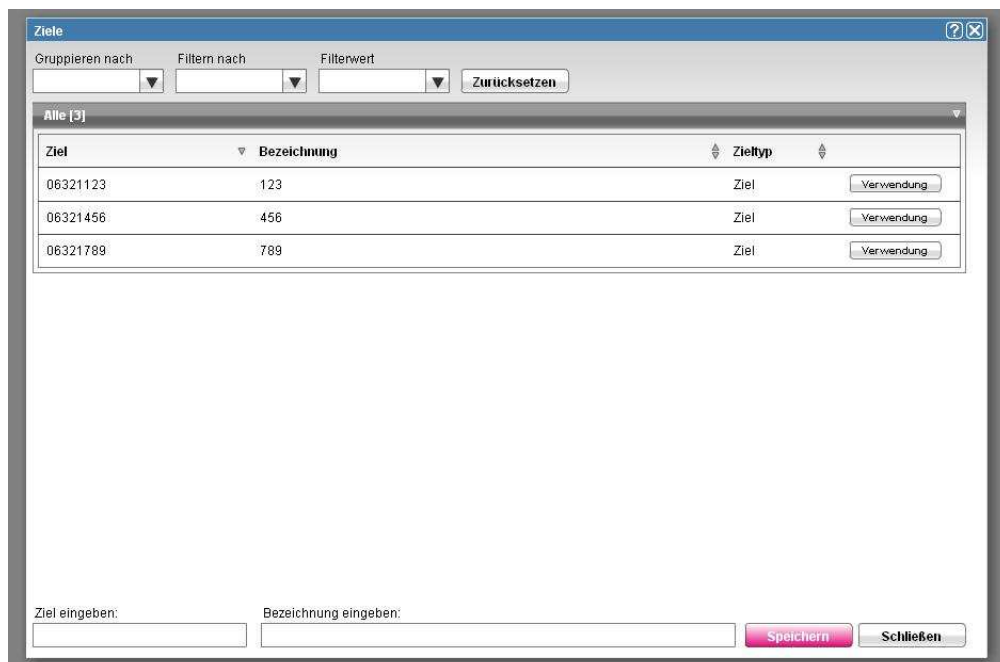
Abbildung X: Administration – Verwaltung



4.4.1 Ziele

Ziele geben an, zu welchem Telefonanschluss ein Anruf nach Wahl der Servicenummer plus Durchwahl geroutet werden soll.

Abbildung XI: Administration – Ziele



Ziele können Sie unter dem Punkt „Ziele“ („Menü“-Button unten links in dem Webinterface – 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. Durch Klicken auf den 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 Mobilfunk- und Festnetz liegen. Neben einer konkreten Zielrufnummer, kann auch eine Ansage als Ziel ausgewählt werden. Diese muss durch einen Operator der Deutschen Telekom im Voraus in Ihrer IDW eingestellt werden. Maximal können sieben Ziele je Zielkette definiert werden.

Abbildung XII: Administration – Zielketten

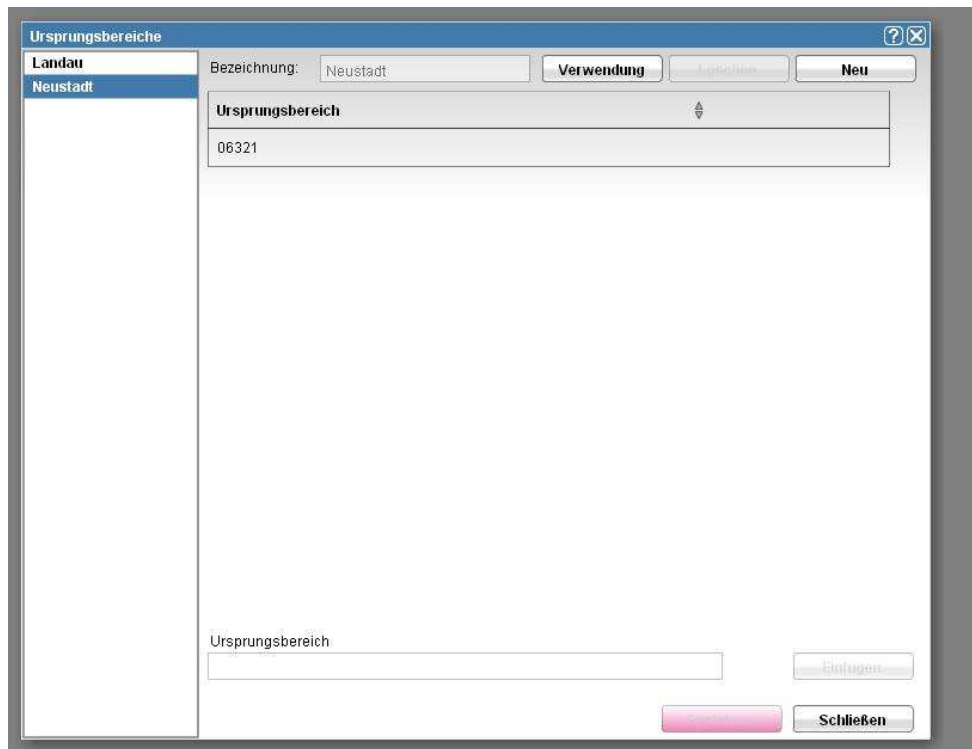
Sie verwalten alle Ihre Zielketten unter dem Punkt „Zielketten“ („Menü“-Button unten links in der Weboberfläche - Punkt „Verwalten“). In dem Feld „Bezeichnung“ muss ein Name für die Zielkette angegeben werden. Haben Sie bereits im Voraus Ziele definiert, können Sie diese in den Drop-Down-Menüs der jeweiligen 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. Neben einem Ziel können Sie auch bereits im System hinterlegte Ansagen als Ziel definieren (Feld „Ansprache wählen...“). Bitte beachten Sie, dass nach einer Ansage keine Ziele mehr eingetragen werden können.

Ziele einer Zielkette werden sequentiell abgearbeitet. Antwortet ein Ziel nicht oder ist es besetzt, wird das nächste Ziel der Zielkette angesteuert.

4.4.3 Ursprungsbereich

Bei der IDW 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. Im Mobilfunk-Netz kann ggf. mit der Interactive Voice Response per Sprachdialog der Standort des Mobilfunk-Teilnehmers ermittelt werden (z. B. durch Eingabe der Postleitzahl oder der Vorwahl).

Abbildung XIII: Administration – Ursprungsbereich



In dem Feld „Bezeichnung“ muss ein Name für den Ursprungsbereich eingetragen werden, sowie im Feld „Ursprungsbereich“ die entsprechende Vorwahl. 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.

4.4.4 Wochenpläne

Mittels Wochenplänen kann man das Routing bei einer Durchwahl zeitlich steuern. Der Wochenplan umfasst immer eine ganze Woche von Montag bis Sonntag und ist für alle Wochen eines Kalenderjahres gültig. Er lässt neben einer Gliederung in die unterschiedlichen Tage auch eine Unterteilung in Stunden, Minuten und Sekunden zu. Ihnen steht eine unbegrenzte Anzahl von Wochenplänen zur Verfügung.

Damit die Wochenpläne nicht je Durchwahl individuell angelegt werden müssen, werden diese nur einmal als Vorlage angelegt und können dann einfach bei der Erstellung einer neuen Durchwahl selektiert werden. Je Durchwahl ist nur ein Wochenplan möglich.

Abbildung XIV: Administration – Wochenpläne

Unter „Bezeichnung“ muss ein Name für den Wochenplan angegeben werden. Die Wochentage werden durch das Setzen eines Häkchens selektiert. Die entsprechenden Zeiten werden in dem Format „hh:mm:ss“ unter den Feldern „Von“ und „Bis“ eingetragen. Durch ein Klicken auf den Button „Speichern“ wird der Eintrag gesichert und er erscheint in der linken Fensterleiste. Nach dem Sichern sind die Wochenpläne für die Routingeinträge verfügbar.

4.4.5 Sonderpläne

Ein Sonderplan beschreibt, wann Anrufer an welche Ziele weitergeleitet werden sollen, und entspricht in seinem Aufbau und in der Handhabung grundsätzlich einem Wochenplan. Allerdings gilt der Sonderplan, im Gegensatz zum Wochenplan, nur innerhalb eines fest definierten Zeitraums im Kalenderjahr (z. B. Betriebsferien oder Weihnachten). Der Sonderplan hat eine höhere Priorität als der Wochenplan. Das heißt, wenn sich Zeiträume in den Wochen- und Sonderplänen innerhalb einer Durchwahl überschneiden, gilt automatisch der Sonderplan. Somit müssen Sie z. B. Ihre Wochenpläne während der Weihnachtszeit nicht explizit deaktivieren, sondern Sie definieren einfach einen zusätzlichen Sonderplan für diese Zeit. Ihnen steht eine unbegrenzte Anzahl von Sonderplänen zur Verfügung. Damit Sie nicht zu jeder neu angelegten Durchwahl einen sich immer wiederholenden Sonderplan eingeben müssen, haben Sie die Möglichkeit, Vorlagen anzulegen. In der Vorlage sind die Zeiträume enthalten, aber nicht die Ziele, auf die geroutet werden soll. Diese legen Sie bei der Zuordnung einer Vorlage zu einer Durchwahl individuell fest.

Abbildung XV: Administration – Sonderpläne

Bezeichnung	Von	Bis	
Weihnachten	25.12.2009 00:00:00	26.12.2009 23:59:00	Löschen

In dem Feld „Bezeichnung“ muss ein Name für den Sonderplan angelegt werden. Der Zeitraum, in dem der Sonderplan aktiv sein soll, wird in den Feldern „Von“ und „Bis“ eingetragen. Da es sehr viele Einträge geben kann, besteht die Möglichkeit, die Anzeige der Daten durch Filtern zu verringern. Über den Button „Zurücksetzen“ löschen Sie die Filterwerte wieder.

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 XVI: Historie

Datum	Benutzername	RPID	Aktion
18.05.2010 12:12:35	Web Cnd	4	Aktivieren
18.05.2010 12:12:35	System	4	Aktivieren
18.05.2010 12:10:59	Web Cnd	2	Aktivieren
18.05.2010 12:10:59	System	2	Aktivieren
18.05.2010 12:09:33	Web Cnd	4	Aktivieren
18.05.2010 12:09:33	System	4	Aktivieren
28.04.2010 11:21:46	Web Cnd	3	Daten importiert
28.04.2010 11:15:19	Web Cnd	3	Daten importiert
28.04.2010 10:53:54	Web Cnd	3	Daten importiert
28.04.2010 10:53:06	Web Cnd	3	Daten importiert

Schließen

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 Statistiken

Die IDW bietet Ihnen aussagekräftige Reports, damit Sie immer den Überblick über Ihre telefonischen Kundenkontakte behalten, die Leistungsfähigkeit Ihrer Hotlines beurteilen oder deren Effizienz kontinuierlich verbessern können. Der Standardreport ist bereits im Basispaket der IDW enthalten:

- Statistiken über einen Zeitraum von bis zu 90 Tagen
- Versand per E-Mail an die von Ihnen hinterlegte Adresse
- Reports über die Erreichbarkeit der Durchwahlen pro Servicenummer
- Intervall: täglich, wöchentlich, monatlich, letzte drei Monate

5.1 Report

Sie erhalten die Reports regelmäßig über den von Ihnen gewünschten Zeitraum. Alle Reports werden an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse als PDF- oder Excel-Dateien versendet. Welches Format verwendet wird, legen Sie bei Beauftragung der IDW fest.

Die Konfiguration des Reportings erfolgt bei der Beauftragung der IDW. Änderungen können nur über einen Operator der Deutschen Telekom vorgenommen werden.

5.2 Kennzahlen Standard Report

	Funktion
IDW	Nummer der Durchwahl.
Anrufe	Anzahl der Anrufe, die die IDW erreicht haben.
Gespräche	Anzahl der Gespräche, die von Agenten angenommen wurden.
Erreichbarkeit	Verhältnis von Gesprächen/Anrufen in Prozent.
In Zielkette besetzt	Anzahl der Ziele, die besetzt waren. Pro Anruf kann dies je nach hinterlegter Zielkette mehrfach auftreten.
In Zielkette antwortet nicht	Anzahl der Ziele, die nach einer festgelegten Zeit nicht antworteten. Pro Anruf kann dies je nach hinterlegter Zielkette mehrfach auftreten.

5.3 Individuelle Reports mit Kennzahlen

Individuelle Reports erhalten Sie über den Statistik Manager Premium (kostenpflichtig).

6 Anhang

6.1 Systemanforderungen

Die Anwendung ist optimiert für den Adobe Flash Player 9. Betriebssystem und Browser können frei gewählt werden, solange das erforderliche Flash-Plug-in verfügbar ist. Die Ausführung von ActiveX-Komponenten muss möglich sein. Erforderlich sind mindestens 128 MB freier Arbeitsspeicher. Die Bildschirmauflösung ist für 1024 x 700 Pixel optimiert.

6.2 Kontakt

Bei technischen Problemen oder Fragen zur Intelligenten Durchwahl erreichen Sie uns unter **0800 33 01166** (Mo. bis Fr. von 07:30 Uhr 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.

7 Glossar

AnzOD: Anzahl Overdials. Gibt Ihnen die Anzahl der Durchwahlen, die für eine Servicenummer definiert sind, an.

Ansagen: Ihnen stehen eine Reihe von vordefinierten Standardansagen zur Verfügung, die Sie für das Routing verwenden können. Diese müssen im Voraus von einem Operator der Deutschen Telekom für Ihre IDW hinterlegt werden.

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

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

Login: Die IDW Web-Applikation ist vor unberechtigtem Zugriff durch einen Login-Prozess geschützt. Ihren 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.

Sonderplan: Mit Sonderplänen berücksichtigen Sie azyklische Ausnahmen von regelmäßigen Wochenplänen. Ein Sonderplan kann ein individuelles Zeitintervall umfassen (z. B. Inventur oder Betriebsferien) oder ein Standard-Zeitfenster (vordefinierte Ereignisse, z. B. Feiertage). Ein Sonderplan beschreibt einen einzigen Zeitraum mit einer Startzeit und einer Endzeit, jeweils bestehend aus einem konkreten Datum und einer Uhrzeit.

Ursprungsbereiche: Definition eines Anrufs nach dessen Ausgangspunkt im Fest- oder Mobilfunk-Netz. Im Festnetz wird zudem ermittelt, aus welcher Region (Ursprungsbereich) 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 etc.).

Wochenplan: Der Wochenplan umfasst immer eine ganze Woche von Montag bis Sonntag und ist für alle Wochen eines Kalenderjahres gültig. Jede Zeile des Wochenplans beschreibt einen Zeitraum in Tagen (ggf. Stunden, Minuten und Sekunden), an denen Anrufe auf die jeweiligen Ziele weitergeleitet werden. Ihnen steht eine unbegrenzte Anzahl von Wochenplänen zur Verfügung.

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

Zielkette: Abfolge von bis zu sieben Zielen, die frei definierbar sind. Ziele können Zielrufnummern oder auch eine Ansage sein. Die Ziele einer Zielkette werden sequentiell abgearbeitet.