



Inhaltsverzeichnis.

1	Management-Summary.....	4
2	Customer Control: mit einem Tool das Routing im Griff.....	6
3	Vier Fenster, alles im Blick	7
3.1	Die Informationszentrale einer Servicenummern-Gruppe	8
3.2	Die Bausteine Ihrer Verkehrsführung	9
3.3	Die Routing-Pläne	11
4	Menü	12
5	Symbolleiste.....	13
6	Arbeiten mit Customer Control.....	14
6.1	Grundsätzliche Funktionen.....	14
6.1.1	Gruppenfunktion: mehr Möglichkeiten.....	14
6.1.2	Rufnummernübergreifendes Kopieren von Eigenschaften	14
6.1.3	Verkehrsführungselemente anlegen und löschen	15
6.2	Ziele.....	17
6.2.1	Zielrufnummern anlegen und Anrufziele definieren	17
6.2.2	Zielrufnummern suchen, ändern oder ersetzen	18
6.3	Zeitliche Parameter: periodische Zeitfenster definieren.....	19
6.3.1	Periodische Zeitfenster/Periodenpläne	19
6.3.2	Änderung von Zeitfenstern	19
6.4	Temporäre Zeitfenster definieren.....	20
6.5	Einzugsbereiche definieren.....	20
6.6	Quoten definieren	22
6.7	Anruferlisten definieren	24
6.8	PINs definieren	25
7	Routing-Plan/Verkehrsführung	26
7.1	Verkehrsführung zusammenstellen	26
7.2	Verkehrsführung ändern	27
8	Anhang	28
8.1	Glossar	28
8.2	Kontakt.....	29

1 Management-Summary.

Serviceummern zählen zu den wichtigsten Instrumenten fortschrittlicher Kundenkommunikation und sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Schlechte Erreichbarkeit oder ein Ausfall der Serviceummern beeinträchtigen nicht nur nachhaltig die Kundenbetreuung und -bindung, sondern führen gegebenenfalls sogar zu Einnahmeverlusten. Je größer aber ein Unternehmen, desto höher die Anforderungen an eine Serviceummer und deren perfekte Einbindung in die Geschäftsabläufe. Um den Anrufern und ihren unterschiedlichen Anliegen gerecht zu werden, sollten Sie eine möglichst detaillierte Vorauswahl treffen, um sie direkt und ohne Verzögerung zum richtigen Ansprechpartner weiterleiten zu können. Diese optimalen Voraussetzungen bietet Ihnen Customer Control.

Mit Customer Control haben Sie von Ihrem Computer aus via Internet einen direkten Zugang zum Intelligenten Netz der Telekom. Dabei bietet Ihnen die integrierte OpenSSL-Verschlüsselungssoftware optimale Datensicherheit. Minutenschnell führen Sie alle Änderungen am Routing-Fahrplan Ihrer Serviceummern direkt im Intelligenten Netz der Telekom durch – zeitlich und örtlich unabhängig, vom eigenen Computer aus.

Customer Control ist das ideale Instrument bei komplexen Verkehrsführungssituationen. Wenn Sie mehrere Serviceummern anbieten, wird Ihr Verwaltungsaufwand deutlich reduziert. Sich häufig wiederholende Anwendungsszenarien erledigen Sie schnell und mit minimalem Arbeitsaufwand. Zusätzlich unterstützt Customer Control Sie mit Funktionen, die auch für komplexere Anforderungen geeignet sind: So können Sie z. B. Routing-Elemente, die Sie für eine Serviceummer angelegt haben, über rufnummernübergreifendes Kopieren blitzschnell für andere Serviceummern weiterverwenden. Des Weiteren können Sie bei Ihren Routing-Plänen Notfallsituationen berücksichtigen bzw. Routing-Pläne anlegen, die erst später, also zeitversetzt, aktiv werden. Customer Control gibt Ihnen mit größtmöglicher Sicherheit die Flexibilität, auch komplexe Verkehrsführungen einzurichten und komfortabel zu handhaben.

Das Herzstück von Customer Control ist der zentrale Übersichtsbildschirm, auf dem Sie alle wichtigen Daten und Funktionen immer im Überblick haben. Diese Seite besteht aus vier Fenstern, in denen Sie Ihr Routing steuern, es Schritt für Schritt zusammenstellen und alle Routing-Bausteine administrieren. Die Routing-Pläne werden nach dem Baukastenprinzip zusammengesetzt: Sie definieren zu-

nächst die einzelnen Elemente des Routing-Plans Ihrer Servicenummer in wenigen, leicht verständlichen Schritten und fügen diese dann zu einem Routing-Plan zusammen: So werden die Rufnummern der Anrufziele und eventuelle zeitliche Einschränkungen festgelegt. Anschließend können Sie weitere Eingaben zum geografischen Ursprung der Anrufe und zu bestimmten Quoten der Anrufverteilung vornehmen. Die einzelnen Bausteine werden per Drag-and-drop-Funktion zu einem Routing-Plan zusammengefügt und zur Aktivierung bereitgestellt. (Die Aktivierung kann sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.) Dieser Routing-Plan, also die Verkehrsführung, ist als leicht überschaubare Baumstruktur dargestellt.

Da jeder Customer Control Baustein als eigenes Modul gespeichert wird, können Sie die Bausteine für weitere Routing-Pläne nutzen und neu kombinieren. Dies sichert Ihnen höchste Flexibilität bei der Servicedefinition.

Ihre Vorteile mit Customer Control:

- Flexible Anpassung Ihres Routing-Fahrplans an vorhandene Ressourcen
- Effiziente Personaleinsatzplanung durch gezielte Steuerung des Call-Volumens
- Schnelle und zuverlässige Steuerung von komplexen Verkehrsführungen
- Änderung aller Elemente Ihres Routing-Plans zu jeder Tageszeit – sofort oder zeitversetzt
- Bequeme Verwaltung mehrerer Servicenummern durch Gruppenbildung
- Schnelle Definition Ihrer Routing-Pläne durch rufnummernübergreifenden Einsatz von Mustervorlagen
- Komfortable Administration von Routing-Bäumen mit dem Drag-and-drop-Prinzip
- Schnelle und flexible Aktivierung von hinterlegten Notfallplänen
- Intuitive Benutzungsführung durch eine übersichtlich gestaltete grafische Oberfläche
- 24-Stunden-Onlinezugriff

2 Customer Control: mit einem Tool das Routing im Griff.

Sie setzen Ihre Servicenummern ein, um Ihre Kunden optimal betreuen zu können und so die Kundenbindung zu stärken. Wesentlich für Sie ist, dass Ihre Hotline jederzeit erreichbar ist. Ob bei Notfällen, zu Spitzenzeiten oder im Normalbetrieb: Mit Customer Control ändern Sie mit ein paar Mausklicks rund um die Uhr den Routing-Plan Ihrer Servicenummern – ganz einfach von Ihrem Rechner aus. Ist Ihre Hotline oder Ihr ContactCenter überlastet, passen Sie Ihr Routing direkt und in Sekundenschnelle an. Sie fangen Anrufspitzen besser ab, erhöhen die Erreichbarkeit Ihres Unternehmens und sorgen für eine optimale Kapazitätsauslastung. Sie selektieren eingehende Anrufe nach verschiedenen Kriterien und binden so Ihre Servicenummer optimal in Ihre Geschäftsprozesse ein.

Neben einer Anrufverteilung nach Regionen (ursprungsabhängiges Routing) können Anrufe auch nach Zeitfenstern (temporär und periodisch) und Kapazitäten (selektiv, prozentual, Umlenkung und Begrenzung) gesteuert werden. Darüber hinaus gestalten Sie mit Anruferlisten und persönlicher Identifikationsnummer (PIN) oder verschiedenen Durchwahlmöglichkeiten Ihren Service noch individueller. So bilden Sie beispielsweise mit Hilfe von Anruferlisten verschiedene Kundengruppen und können insbesondere anspruchsvollen Kunden einen exzellenten Service bieten.

Um Ihre Arbeit zu erleichtern, können Sie Mustervorlagen von einzelnen Elementen, wie Einzugsbereichen oder Zielen, oder sogar von ganzen Routing-Plänen erstellen. Die Mustervorlagen gelten jeweils innerhalb einer Servicenummern-Gruppe. Teile der Mustervorlage lassen sich dann ganz einfach auf einzelne Servicenummern der Gruppe übertragen.

3 Vier Fenster, alles im Blick.

Die Bedienoberfläche ist in vier Fenster unterteilt. Die Inhalte der Fenster bauen aufeinander auf und zeigen Ihnen alle relevanten Daten im Detail (siehe Abb. 1).

Bedienoberfläche.

The screenshot displays a software interface with four distinct windows:

- Window 1 (Top Left):** A tree view titled 'Meldungen /Verkehrsführungen' showing a hierarchy of 'Meldungen' and '1 - VFP komplex'.
- Window 2 (Bottom Left):** A tree view titled 'Verkehrsführungselemente - 000000000001' listing various elements like 'Anruferlisten', 'PPNs', 'Erzugsbereiche', and 'Zeitenfenster'.
- Window 3 (Top Right):** A routing plan table for 'Verkehrsführung - 000000000011'. It shows columns for 'Anruferlisten', 'PINs', 'Erzugsbereiche', 'Zeitenfenster', 'Quote.1', 'Quote.2', and 'Ziele'. The 'Zeitenfenster' column is expanded to show 'Hauptzeit' and 'Nebenzzeit' with 50% quotes, and 'Feiertage' and 'REST'.
- Window 4 (Bottom Right):** A 'Eigenschaften periodisches Zeitenfenster' dialog box. It includes fields for 'Bezeichnung', 'Startdatum' (02.05.2008), 'Periodenlänge' (7), and a table for 'Tag 1' through 'Tag 7' with time slots.

Abbildung 1:
Bedienoberfläche
von Customer
Control:
vier Fenster.

- [1] Informationszentrale der gewählten Servicenummern-Gruppe
- [2] Mögliche und tatsächlich verwendete Verkehrsführungselemente
- [3] Routing-Plan/Verkehrsführung der aktuell ausgewählten Servicenummer
- [4] Eigenschaften-Fenster

Nach dem Log-in können Sie auf alle Servicenummern der Gruppe zugreifen, für die Sie sich eingeloggt haben. Auf der Bedienoberfläche sehen Sie somit – entsprechend Ihren Berechtigungen – die Daten der gewählten Servicenummern sowie des aktuellen Routing-Plans.

Die gesamte Bedienung ist an Funktionen von marktüblichen Standardprogrammen angepasst. Diese Verwendung bekannter Standards erlaubt Ihnen, sich unmittelbar auf Ihre Aufgabe zu konzentrieren, beispielsweise das Zusammenstellen von Routing-Plänen, ohne Zeit für die Gewöhnung an das Programm zu verlieren. Das heißt zum Beispiel, dass Ordner, die Unterordner oder einzelne Elemente enthalten, durch ein [+] -Icon gekennzeichnet sind. Klickt man auf den Ordner, werden die Unterordner/Elemente ausgeklappt und das Icon ändert sich in ein Minuszeichen [-]. Die Bezeichnungen in der Menüleiste sind ebenfalls an konventionelle Standards angelehnt, ebenso wie das Aussehen der Symbole und Icons.

Die Befehle sind über eine Menüleiste zugänglich, nahezu alle Befehle können kontextbezogen, aber auch über die rechte Maustaste ausgeführt werden. Je nachdem, wo sich der Mauszeiger befindet, enthält das Fenster unterschiedliche, kontextabhängige Inhalte. Die Oberfläche von Customer Control ist übrigens nicht statisch vorgegeben, sondern Sie können einige Optionen individuell festlegen, z. B., welche Elementtypen Ihres Routing-Plans oder wie viele Fenster Sie angezeigt bekommen möchten.

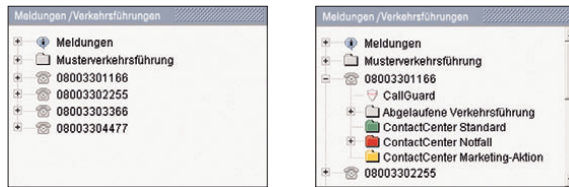
3.1 Die Informationszentrale einer Servicenummern-Gruppe.

Das Fenster [1], „Meldungen/Verkehrsführungen“ (siehe Abb. II), im Folgenden kurz „Meldungen-Fenster“, ist die Informationszentrale und enthält den Zugang zu allen Informationen, die zu einer Servicenummern-Gruppe gehören, z. B. den Informationen über alle Verkehrsführungen dieser Gruppe (siehe Abb. II). Sortiert nach Servicenummern finden Sie so schnell die aktuellen und bereits definierten Routing-Pläne. Über die einfache Funktionalität der [+] - und [-] -Icons können Sie die Pläne pro Servicenummer jeweils auf- oder zuklappen, so dass Sie immer nur die relevanten Verkehrsführungen im Blick haben. Durch einen Klick können Sie unmittelbar zu einer anderen Servicenummer der Gruppe wechseln – ohne weitere Passworteingabe. Sie sehen auch, welche Ihrer Routing-Pläne gerade aktiv sind und welche zurzeit nicht verwendet werden, z. B. Notfallpläne.

Da Sie Ihre Servicenummern zu einer oder mehreren Gruppen zusammenfassen lassen können, werden jeweils die Servicenummern angezeigt, die zur aktuell ausgewählten Gruppe gehören.

Meldungen/Verkehrsführung.

Abbildung II:
Meldungen-
Fenster [1].



Verschiedene Farben symbolisieren unterschiedliche Zustände (Status) der Verkehrsführungen (siehe Abb. II). Der Routing-Plan, der gerade in Ihrem Contact-Center aktiv ist, wird immer mit einem grünen Ordnersymbol dargestellt. Ein gelber Ordner steht für Routing-Pläne im Wartezustand, d. h. Pläne, die angelegt sind, aber erst zu einem festgelegten Zeitpunkt in der Zukunft aktiv werden.

Das Meldungen-Fenster [1] enthält die Meldungen der Telekom an Sie und die von Ihnen erstellten Mustervorlagen für einzelne Routing-Parameter oder ganze Routing-Pläne. Wenn Sie die entsprechende Option beauftragt haben, sehen Sie hier auch den Link zum CallGuard, mit dem Sie unerwünschte Störansrufer automatisch ausfiltern lassen können.

Meldungen können entweder an Sie persönlich gerichtet sein oder sie sind all-gemeiner Art und richten sich an alle Kunden von Customer Control.

Persönliche Meldungen erhalten Sie beispielsweise beim Anlegen oder Ändern einer Verkehrsführung, d. h., wenn Sie eine neue Verkehrsführung im System der Telekom aktivieren. Dabei können Fehler entdeckt werden: z. B., dass sich Zeitpläne für das Routing von Servicenummern überschneiden oder andere Daten sich gegenseitig ausschließen.

Mit einer **Mustervorlage** legen Sie neue Elemente oder ganze Routing-Pläne an, die Sie unter einem selbst gewählten Namen speichern. Mit Hilfe dieser Mustervorlagen vermeiden Sie zeitaufwendige Wiederholungen der immer gleichen Arbeiten – Sie legen die Vorlage einmal an und verwenden Sie danach fortlaufend für Ihre weitere Arbeit.

3.2 Die Bausteine Ihrer Verkehrsführung.

Das Fenster [2], „**Verkehrsführungselemente**“, enthält die Bausteine Ihrer Routing-Pläne (siehe Abb. III). Das heißt, es sind alle Elementtypen oder -klassen aufgeführt, die Sie theoretisch zur Zusammenstellung einer Verkehrsführung verwenden können, sowie alle Elemente, die Sie aktuell verwenden bzw. noch nicht

gelöscht haben. In Customer Control definieren Sie zunächst die einzelnen Elemente Ihres Routing-Plans. Als Erstes legen Sie die Rufnummern der **Anrufziele** und eventuelle **zeitliche Einschränkungen** fest. Anschließend können Sie weitere Eingaben zum **geografischen Ursprung** der Anrufe und zu den **Quoten** der Anrufverteilung vornehmen. Haben Sie diese Option beauftragt, können Sie **Anruferlisten** zur Vorqualifizierung von Anrufern nutzen. In bis zu neun Listen ordnen Sie die Rufnummern Ihrer Kunden bestimmten Ansprechpartnern zu. Durch diese Kategorisierung ist es möglich, wichtige Kunden bevorzugt zu behandeln. Mit Hilfe von **PINs** ermöglichen Sie es diesen Anrufern, ihre individuellen Ansprechpartner direkt anzuwählen. Alle anderen Anrufer hören eine Ansage. Nutzen können Sie PINs, wenn Sie die entsprechende Berechtigung haben.

Im Verkehrsführungselemente-Fenster [2] werden die einzelnen Verkehrsführungselemente von Routing-Plänen erstellt, gruppiert, geändert oder gelöscht. Diese einzelnen Elemente ziehen Sie per Drag-and-drop in das rechte obere Fenster und stellen so schnell und einfach Ihre Verkehrsführung zusammen.

Verkehrsführungselemente-Fenster.

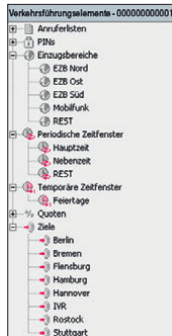
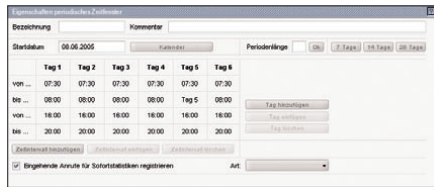


Abbildung III:
Verkehrsführungselemente-Fenster [2].

Die verschiedenen Elemententypen entsprechen Verzeichnissen, die Sie nach Bedarf über [+] - und [-] -Icons auf- und zuklappen können. Die Verzeichnisse werden durch Symbole dargestellt, die den Elementtyp visualisieren. Haben Sie ein Verzeichnis aufgeklappt, sehen Sie alle Elemente, die Sie angelegt haben. Haben Sie (unter dem Menüpunkt „Ansicht“) festgelegt, dass die Elemente, die in der aktiven Verkehrsführung verwendet werden, markiert werden, sind die entsprechenden Symbole grün eingefärbt. Wenn Sie ein Symbol anklicken, werden die Attribute und Daten des entsprechenden Elemententyps im Eigenschaften-Fenster [4] (siehe Abb. IV) angezeigt. Dort werden auch die Attribute eines markierten Elements bzw. Elemententyps verändert (siehe Abb. IV für das Beispiel „periodische Zeitfenster“).

Eigenschaften-Fenster.

Abbildung IV:
Eigenschaften-
Fenster [4],
Beispiel perio-
dische Zeitfenster.

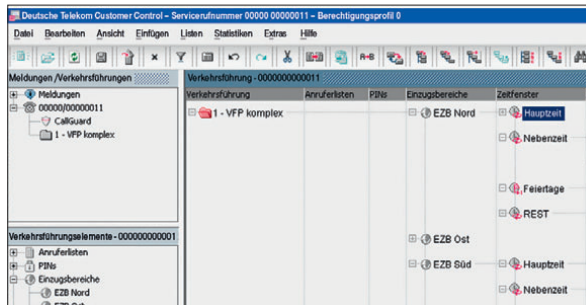


3.3 Die Routing-Pläne.

Im **Verkehrsführungs-Fenster** [3] wird der links oben ausgewählte Routing-Plan angezeigt (siehe Abb. V). Gezeigt werden alle Routing-Parameter (für die Sie eine Berechtigung haben), angefangen vom Namen der Verkehrsführung bis hin zu den Zielen. Dargestellt ist der Routing-Plan in Form eines Navigationsbaumes, die einzelnen Verkehrsführungselemente werden durch die dementsprechenden Symbole verdeutlicht.

Verkehrsführungs-Fenster.

Abbildung V:
Verkehrsführungs-
Fenster [3].



Das Verkehrsführungs-Fenster [3] weist dieselbe Funktionalität auf wie marktübliche Standardprogramme und ist Ihren Bedürfnissen entsprechend individualisierbar. Wenn Sie einzelne Elementtypen nicht verwenden, wie z. B. Quoten, können Sie die entsprechende Spalte stark verschmälert darstellen lassen, so dass Sie wirklich nur die Elemente sehen, die für Sie relevant sind. Ziehen Sie die Spalte mit der Maus einfach kleiner oder wählen Sie alternativ oben in der Menüleiste unter „Ansicht“ den Punkt „Spalten in Verkehrsführung ein-/ausblenden ...“.

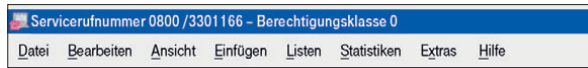
Dort können Sie festlegen, welche Spalten Sie nur mit minimaler Breite sehen möchten.

4 Menü.

Am oberen Ende des Systemfensters finden Sie die Menüleiste (siehe Abb. VI) mit den allgemeinen Hauptmenüpunkten. Die am häufigsten verwendeten Befehle können kontextbezogen auch über die rechte Maustaste aufgerufen werden. Außerdem können Sie die konventionellen Standard-Shortcuts verwenden, z. B. das gleichzeitige Drücken von „Strg“ und „C“ für „Kopieren“.

Menüleiste.

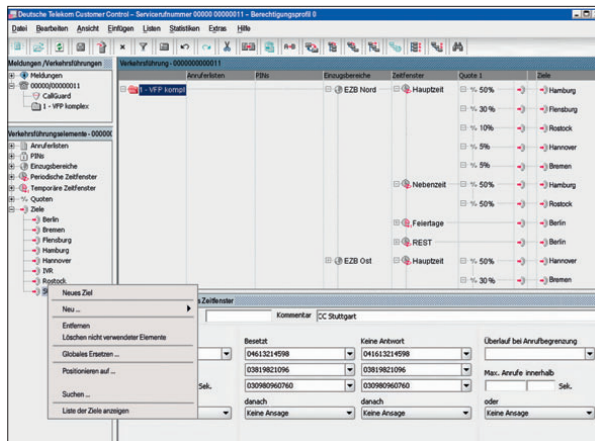
Abbildung VI:
Menüleiste
von Customer
Control.



Öffnen Sie das Kontextmenü (siehe Abb. VII) ganz einfach durch Klicken mit der rechten Maustaste in das jeweilige Fenster und nutzen Sie die verschiedenen Befehle in der Menüführung.

Kontextmenü.

Abbildung VII:
Kontextmenü.



5 Symbolleiste.

Unter der Menüleiste wird die Symbolleiste angezeigt (siehe Abb. VIII).

Symbolleiste.



Erläuterung der Symbole.

Symbol	Bedeutung
	Neu
	Importieren ...
	Aktualisieren
	Speichern
	Löschen nicht verwendeter Elemente ...
	Beenden
	Filtern ...
	Spalten in Verkehrsführung ein-/ausblenden ...
	Rückgängig
	Wiederholen
	Ausschneiden
	Kopieren
	Einfügen
	Ersetzen ...
	Globales Ersetzen ...
	Nächste Ebene einblenden
	Zweig einblenden
	Alle Ebenen einblenden
	Zweig ausblenden
	Nächste Ebene sortieren
	Zweig sortieren
	Positionieren auf ...
	Statistik Manager aufrufen
	Hilfe

Abbildung VIII:
Symbolleiste von
Customer Control.


6 Arbeiten mit Customer Control.

6.1 Grundsätzliche Funktionen.

6.1.1 Gruppenfunktion: mehr Möglichkeiten.

Die Routing-Lösungen von Customer Control ermöglichen eine flexible Steuerung eingehender Anrufe über die Definition der verschiedenen Kriterien. Um Ihnen die Arbeit zu erleichtern, haben Sie die Möglichkeit, sich diese Kriterien als Vorlage (wie in einer Standard-Textverarbeitung) anzulegen. Eine optimale Arbeitserleichterung bei vielen Servicenummern bzw. bei Szenarien oder Routing-Parametern, die öfter vorkommen und definiert werden müssen.

Ihre Vorteile: einfacheres Handling, weniger Administrationsaufwand, optimal, wenn Sie mehrere Servicenummern nutzen. Eine besondere Arbeitserleichterung stellen dabei Mustervorlagen dar.

Die Mustervorlagen gelten jeweils innerhalb einer Servicenummern-Gruppe. Sie lassen sich ganz einfach rufnummernübergreifend auf die anderen Servicenummern der Gruppe übertragen. Für die Mustervorlagen erhalten Sie von Ihrem Operator der Telekom eine spezielle „Dummy-Servicenummer“. Diese erhalten Sie über die Hotline  **0800 33 01166**.

6.1.2 Rufnummernübergreifendes Kopieren von Eigenschaften.

Um Verkehrsführungen schneller anzulegen, können Sie Eigenschaften von Routing-Parametern auch auf Servicenummern einer anderen Gruppe übertragen. Den entsprechenden Punkt „Rufnummernübergreifendes Kopieren“ (siehe Abb. IX) finden Sie unter „Bearbeiten“ in der Menüleiste.

Rufnummernübergreifendes Kopieren.

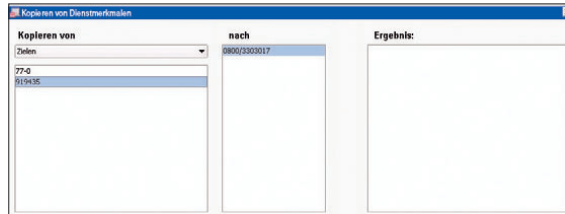


Abbildung IX:
Rufnummern-
übergreifendes
Kopieren.

Möchten Sie zum Beispiel das Ziel einer Servicenummer auch anderswo verwenden, so lassen Sie sich zunächst über das Drop-down-Menü alle Ziele der aktuellen Servicenummer anzeigen. Danach markieren Sie, welches Ziel oder welche Ziele Sie auf welche Servicenummer(n) übertragen möchten und klicken auf den Button „Kopieren“. Eine Bestätigung oder eventuelle Fehlermeldungen werden Ihnen im Ergebnisfeld angezeigt.

6.1.3 Verkehrsführungselemente anlegen und löschen.

Customer Control ist nach dem Baukastenprinzip strukturiert, d. h., Sie definieren zunächst die einzelnen Elemente Ihres Routing-Plans (siehe Abb. X). Als Erstes legen Sie die Rufnummern der **Anrufziele** und eventuelle zeitliche Einschränkungen fest. Anschließend können Sie weitere Eingaben zum **geografischen Ursprung** der Anrufe und zu den **Quoten** der Anrufverteilung vornehmen.

Verkehrsführungselemente-Fenster.

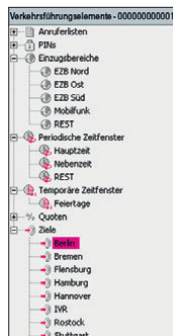


Abbildung X:
Verkehrsführungselemente-Fenster
[2].

Um ein neues Verkehrsführungselement **anzulegen**, wählen Sie entweder den Punkt „Einfügen“ in der Menüleiste sowie das Element aus, das Sie neu anlegen möchten, oder Sie öffnen das Kontextmenü (siehe Abb. XI) über die rechte Maustaste und wählen dort den entsprechenden Punkt, z. B. „Neues Ziel“. Sie können auch einfach ein bestehendes Element kopieren. Dazu klicken Sie das entsprechende Element an, z. B. das Ziel „Berlin“, öffnen über die rechte Maustaste das Kontextmenü und klicken auf „Neu“ – daraufhin werden Sie automatisch gefragt, ob Sie die Daten des markierten, bereits bestehenden Ziels übernehmen möchten und bestätigen dies.

Kontextmenü.

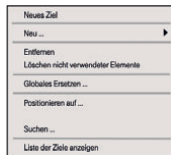


Abbildung XI:
Kontextmenü.

Haben Sie die einzelnen Bausteine definiert, werden sie zu einem Routing-Plan zusammengefügt: Dazu legen Sie per Klick auf die rechte Maustaste einen neuen Routing-Plan an, der im Verkehrsführungs-Fenster [3] angezeigt wird. Die einzelnen Verkehrsführungselemente ziehen Sie dann per Drag-and-drop in den neuen Routing-Plan. Nach dem Speichern ist die Verkehrsführung in der Übersicht im Meldungen-Fenster [1] aufgeführt. Klicken Sie sie an, sehen Sie ihre Attribute im Eigenschaften-Fenster [4] rechts unten. Sie können sie dort sofort oder zeitversetzt aktivieren.

Da jeder Customer Control Baustein als eigenes Element gespeichert wird, können Sie die Bausteine für weitere Verkehrsführungen nutzen und neu kombinieren.

Um ein Element aus einem Routing-Plan wieder zu löschen, markieren Sie dieses durch einen Klick im Verkehrsführungselemente-Fenster [2] und wählen die Punkte „Bearbeiten“ – „Entfernen“ in der Menüleiste bzw. im Kontextmenü. Das Element steht Ihnen dann weiterhin zur Verfügung, wird aber aus dem Routing-Plan entfernt. Zum endgültigen Löschen eines Elements aus Customer Control wählen Sie die Punkte „Bearbeiten“ – „Löschen nicht verwendeter Elemente“ in der Menüleiste bzw. im Kontextmenü. Die „REST“-Elemente können nicht gelöscht werden.

6.2 Ziele.

6.2.1 Zielrufnummern anlegen und Anrufziele definieren.

Um Zielrufnummern anzulegen und dadurch Anrufziele zu definieren, legen Sie zunächst ein neues Ziel an. Dieses definieren Sie, indem Sie es z. B. über das Kontextmenü der rechten Maustaste anlegen. Geben Sie zunächst eine Bezeichnung für das neue Ziel ein, z. B. „Stuttgart“ (maximal 10 Zeichen). Ordnen Sie dann eine Erstrufnummer zu, indem Sie aus dem Drop-down-Menü die gewünschte Zielrufnummer auswählen oder eine neue Rufnummer eingeben. Alternativ können Sie über ein Drop-down-Menü einen Ansagetext wählen.

Anschließend klicken Sie im Verkehrsführungselemente-Fenster [2] auf das entsprechende neu angelegte Ziel, so dass Sie im Eigenschaften-Fenster [4] seine Attribute sehen (siehe Abb. XII). Dann legen Sie fest, an welche Zielrufnummern ein Anrufer in welcher Situation weitergeleitet werden soll.

Definition von Zielen.

Erstrufnummer		Besetzt		Keine Antwort		Überlauf bei Anrufbegrenzung	
07176992514		04613214998		041613214998			
Max. Anrufe innerhalb		03819821096		03819821096		Max. Anrufe innerhalb	
Sek.		030980960760		030980960760		Sek.	
oder		danach		danach		oder	
Keine Ansage		Keine Ansage		Keine Ansage		Keine Ansage	

Abbildung XII:
Definition von Zielen im Eigenschaften-Fenster [4].

Für den Fall, dass Ihre Erstrufnummer besetzt ist, können Sie bis zu drei Ausweichrufnummern bzw. zwei Ausweichrufnummern und einen Ansagetext wählen. Als Ansagetexte steht Ihnen eine große Auswahl von standardisierten Texten zur Verfügung. Auf diese können Sie automatisch von Customer Control aus zugreifen. Möchten Sie individualisierte Texte verwenden, die speziell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten sind, sprechen Sie uns einfach über die kostenlose Hotline an:

freecall 0800 33 01166.

Der Fall „Keine Antwort“ tritt ein, wenn über eine bestimmte Zeitspanne keine Verbindung mit der Erstrufnummer zustande kommt und diese nicht besetzt ist. Die Zeitspanne legt Ihnen ein Operator der Telekom individuell fest, sie kann zwischen 1 und 60 Sekunden betragen – voreingestellt sind 15 Sekunden. Auch für diesen Fall können Sie bis zu drei Ausweichnummern bzw. zwei Nummern und einen Ansagetext festlegen, die zur Weiterleitung verwendet werden.

6.2.2 Zielrufnummern suchen, ändern oder ersetzen.

In aktiven Routing-Plänen können Sie eine Zielrufnummer durch eine andere ersetzen. Die entsprechenden Dialogfenster öffnen Sie über die Menüpunkte „Bearbeiten“ – „Suchen“ (siehe Abb. XIII). Dort können Sie zunächst nach einem Verkehrsführungselement suchen, z. B. einer Zielrufnummer. Im entsprechenden Dialogfenster klicken Sie auf „Zielrufnummer in Zielen“ und geben anschließend im Eingabefenster rechts oben ein, nach welcher Zielrufnummer Sie genau suchen, z. B. 0600587832. Ein Klick auf den Button „Suchen“ führt dazu, dass Ihnen im Ausgabefenster rechts unten diejenigen Ziele angezeigt werden, die die gesuchte Zielrufnummer enthalten.

Dialogfenster – „Suchen“.

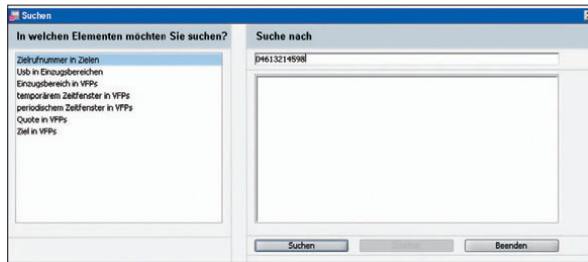


Abbildung XIII:
Dialogfenster:
Suchen nach
einem Verkehrs-
führungselement.

Möchten Sie eine Zielrufnummer ersetzen, rufen Sie das entsprechende Dialogfenster auf (siehe Abb. XIV). Klicken Sie auf „Ersetzen“, wird die alte Zielrufnummer global an allen Stellen im aktiven Routing-Plan, an denen sie verwendet wird (und nur dort), durch die neue ersetzt.

Dialogfenster – „Ersetzen“.

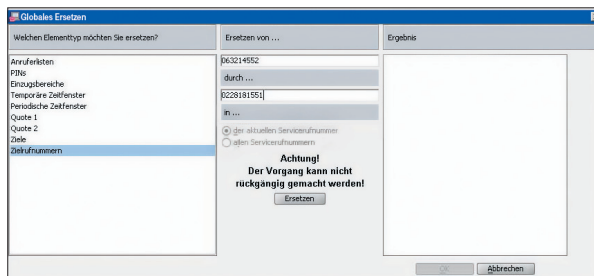


Abbildung XIV:
Dialogfenster:
Ersetzen oder
globales Ersetzen
von Zielrufnum-
mern.

6.3 Zeitliche Parameter: periodische Zeitfenster definieren.

In periodischen Zeitfenstern definieren Sie die Zeiträume (bis zu 250 pro Einzugsbereich; siehe Abb. XV), in denen Anrufe an ein bestimmtes Ziel weitergeleitet und/oder für spätere Auswertungszwecke registriert werden. Sie haben die Möglichkeit, sich wiederholende Zeitintervalle oder mit temporären Zeitfenstern begrenzte Zeiträume festzulegen.

6.3.1 Periodische Zeitfenster/Periodenpläne.

Über periodische Zeitfenster fassen Sie eine bestimmte Anzahl von Tagen zu einer sich ständig wiederholenden Periode zusammen. Sobald der letzte Tag der Periode erreicht ist, fängt diese wieder mit dem ersten Tag an. Die einzelnen Tage einer Periode können Sie in Intervalle (z. B. 9:00 Uhr bis 11:30 Uhr) unterteilen, in denen Anrufe in gleicher Weise behandelt werden. Die Periode wird während des gesamten Aktivierungszeitraums eines Routing-Plans immer wieder automatisch abgearbeitet.

Definition von periodischen Zeitfenstern.

Abbildung XV:
Definition von periodischen Zeitfenstern im Eigenschaftfenster [4].

6.3.2 Änderung von Zeitfenstern.

Um einen besseren Überblick über Ihre aktuellen Daten für den ausgewählten Dienst zu haben, können Sie periodische Zeitfenster, die in keinem Routing-Plan mehr verwendet werden, löschen. Es können nur solche Zeitfenster geändert oder gelöscht werden, die nicht in einem aktiven oder auf Aktivierung wartenden Routing-Plan verwendet werden. Wenn ein Zeitfenster in einer aktiven Verkehrsführung nicht mehr gültig sein soll, richten Sie bitte eine neue Verkehrsführung ein und aktivieren Sie diese. Eine Liste aller periodischen Zeitfenster können Sie sich über den Menüpunkt „Listen“ anzeigen lassen.

6.4 Temporäre Zeitfenster definieren.

Sie können bei jedem Ihrer Einzugsbereiche auch temporäre, azyklische Ausnahmen der definierten und aktivierten Zeitfenster festlegen (siehe Abb. XVI). Ein solches temporäres Zeitfenster kann ein individuelles Zeitintervall umfassen (z. B. Inventur, Betriebsferien) oder ein Standardzeitfenster (vordefinierte Ereignisse, z. B. Feiertage).

Definition von temporären Zeitfenstern.

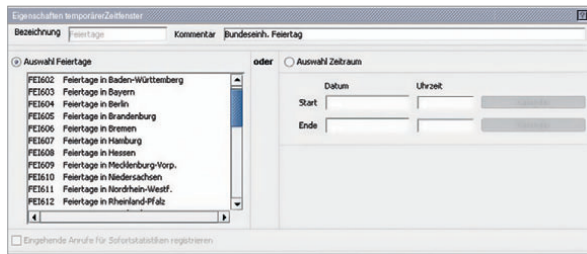


Abbildung XVI:
Definition von
temporären Zeit-
fenstern im Eigen-
schaften-Fenster
[4].

Sie können beim Einrichten eines Zeitfensters auf von der Telekom vordefinierte Standardzeitfenster und -zeitfenster-Gruppen zurückgreifen. Diese decken allgemein gültige Zeiträume wie z. B. Feiertage ab.

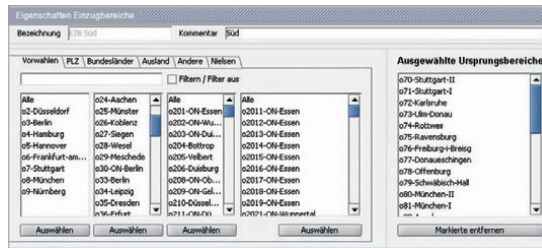
6.5 Einzugsbereiche definieren.

Die Ortsnetze des Bundesgebietes, des Mobilfunks und des Auslands sind von der Telekom zu so genannten „Ursprungsbereichen“ zusammengefasst. Dabei wurden entweder Ursprungsbereiche gebildet, die geografisch bestehen (Stadt, Stadtteil, Land etc.) oder solche, die aus einer Kombination von Bereichen bestehen.

Diese vordefinierten einfachen oder kombinierten Ursprungsbereiche können Sie für die Bildung von Einzugsbereichen verwenden. Eine komplette Liste finden Sie unter dem Menüpunkt „Listen“.

Definition von Einzugsbereichen.

Abbildung XVII:
Definition von
Einzugsbereichen
anhand von
Vorwahlen im
Eigenschaften-
Fenster [4].



Im Eigenschaften-Fenster [4] können Sie Einzugsbereiche aus den geografischen Kriterien Vorwahlbereiche, Postleitregionen, Bundesländer, Nielsen-gebiete zusammensetzen, wahlweise ausländische Rufnummern berücksichtigen oder Einzugsbereiche nach anderen Kriterien in einem Auswahlfeld zusammenstellen. Verwenden Sie zur Definition von Einzugsbereichen die von der Telekom vordefinierten Ursprungsbereiche oder stellen Sie Ihre eigenen Einzugsbereiche zusammen.

Beispiel Vorwahlen: In der ersten Liste ganz links wählen Sie den einstelligen Vorwahlbereich aus (z. B. 02), aus dem Sie selektieren möchten (siehe Abb. XVII). Daraufhin erscheinen

- in der zweiten Liste rechts daneben alle darunterliegenden zweistelligen Vorwahlbereiche (z. B. 020–029),
- in der dritten Liste – wiederum rechts daneben – alle dreistelligen Vorwahlbereiche (z. B. 0200–0299) und
- in der vierten Liste alle fünf- und evtl. sechsstelligen Vorwahlbereiche (z. B. 02000–02999).

Auf jeder Ebene kann eine Mehrfachauswahl erfolgen.

Um einen schnelleren Überblick zu erhalten, können Sie zusätzlich über eine einfache Filterfunktion die Menge der wählbaren Ursprungsbereiche ganz einfach eingrenzen. Geben Sie z. B. in das Eingabefeld links oben „*winter*“ ein, werden Ihnen im Ausgabefenster rechts automatisch nur diejenigen Ursprungsbereiche angezeigt, deren Name „winter“ enthält.

In Abb. XVIIIa und XVIIIb sehen Sie beispielhaft, wie Sie die Einzugsbereiche nach PLZ bzw. Auslandsrufnummern zusammenstellen können.

Definitionskriterien.

Abbildung XVIIIa:
Definitionskriterium Postleitregionen.

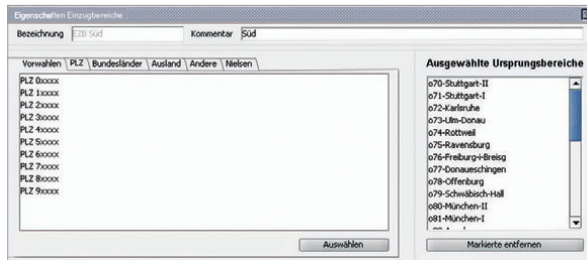
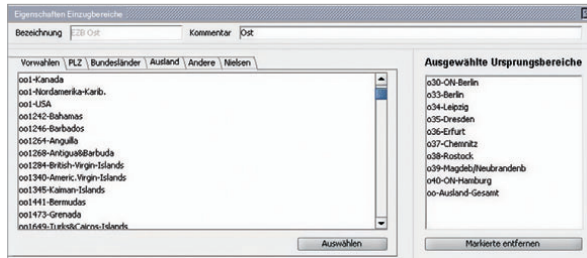


Abbildung XVIIIb:
Definitionskriterium Ausland.



6.6 Quoten definieren.

Mit Quoten legen Sie für jeden Einzugsbereich eine Anrufverteilung fest und berücksichtigen so optimal die Kapazitäten Ihrer Mitarbeiter. Sie entscheiden, nach welchem Verteilungsschlüssel Anrufe an verschiedene Ziele weitergeleitet werden – die ideale Lösung, wenn Sie mehrere Standorte haben. Quoten können auch dann sinnvoll sein, wenn Sie z. B. im Fernsehen eine Abstimmung durchführen und der 100. Anrufer an den Moderator durchgeschaltet werden bzw. der Rest eine Ansage erhalten soll.

Über die Menüpunkte „Einfügen“ – „Quote“ oder über das Kontextmenü können Sie eine neue Quote anlegen. Im Eigenschaften-Fenster [4] haben Sie die Möglichkeit zur prozentualen und selektiven Quotierung (siehe Abb. XIX):

- Prozentuale „Genau“-Quoten: Sie stellen ein, dass z. B. genau 60 Prozent der Anrufer auf die Erstrufnummer weitergeleitet werden. Bei dieser Art der Quotierung ist die Verteilung auf mehrere Zielrufnummern möglich, wobei jedem Ziel ein festgelegter Prozentsatz aller Anrufe zugewiesen wird. Im Routing-Plan muss die Summe der Prozentangaben für Quoten für einen Auswahlcode bzw. einen Einzugsbereich immer 100 ergeben. Beispiel: Bei einer Quote von 60 Prozent müssen Sie eine zweite Quote von 40 Prozent definieren. Wenn Sie Anrufe registrieren, können Sie diese Quotierungsart nicht verwenden.
- „Jeder n-te“-Quoten: Sämtliche Anrufe werden auf zwei Ziele verteilt. Sie legen fest, dass z. B. jeder 25.000. Anrufer an Ziel A, der Rest an Ziel B weitergeleitet wird. Je nachdem, wie viele Anrufer sich bei Ihnen melden, können hier mehrere Anrufer auf Ziel A weitergeleitet werden, also der 25.000., der 50.000. etc.
- „Genau der n-te“-Quoten: Sämtliche Anrufe werden ebenfalls auf zwei Ziele verteilt. Hierbei legen Sie fest, dass genau drei Anrufer, z. B. der 25., der 1.100. und der 69.000. Anrufer, an Ziel A weitergeleitet werden, der Rest an Ziel B.
- „Zufällig aus Bereichen“-Quoten: Bei dieser Alternative können Sie festlegen, dass genau ein zufälliger Anrufer zwischen z. B. dem 50.000. und 100.000. Anrufer oder auch genau drei Anrufer weitergeleitet werden, nämlich jeweils ein zufälliger Anrufer zwischen z. B. dem 50.000. und dem 100.000., dem 150.000. und dem 200.000. sowie dem 250.000. und dem 300.000. Anrufer. Sie können maximal 10 konkrete Werte oder Zufallszahlen verwenden.

Definition von Quoten.

Abbildung XIX:
Definition von
Quoten im
Eigenschaften-
Fenster [4].

Eine Liste aller Quoten können Sie sich über den Menüpunkt „Listen“ anzeigen lassen.

6.7 Anruferlisten definieren.

Anruferlisten dienen der Vorqualifizierung von Anrufern: In bis zu neun Listen können Sie die Rufnummern Ihrer Kunden bestimmten Zielen zuordnen, z. B. verschiedenen Ansprechpartnern. Eine zehnte Liste, „REST“, enthält alle Nummern, die in keiner der anderen Anruferlisten aufgeführt sind. Durch diese Kategorisierung ist es möglich, wichtige Kunden bevorzugt zu behandeln.

Haben Sie die Option „Anruferlisten“ beauftragt, können Sie über die Menüpunkte „Hinzufügen“ – „Anruferliste“ in der Menüleiste oder über das Kontextmenü eine neue Liste einfügen. Diese erscheint zunächst mit dem Namen „Neue Anruferliste“ unterhalb des Symbols im Verkehrsführungselemente-Fenster [2]. Im Eigenschaften-Fenster [4] sehen Sie eine leere Eingabemaske, über die Sie der Liste neue Telefonnummern hinzufügen können (siehe Abb. XX).

Haben Sie Anruferlisten angelegt, sehen Sie unter dem Ordner „Anruferliste“ eine Übersicht aller Listen. Klicken Sie auf eine der Listen, werden alle dazugehörigen Rufnummern im entsprechenden Eigenschaften-Fenster [4] dargestellt. Zur besseren Übersichtlichkeit sind sie nach den ersten zwei Vorwahlzahlen (in Fettdruck) sortiert. Die Nummern sind in aufsteigender Reihenfolge aufgelistet.

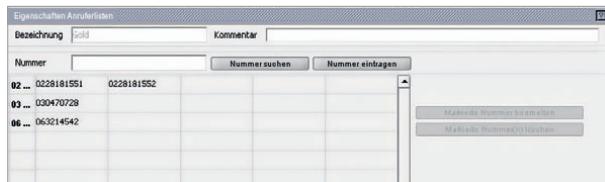
Markieren Sie eine der Nummern durch Anklicken, so können Sie diese über entsprechende Buttons bearbeiten oder aus der Liste entfernen. Über ein Eingabefeld können Sie Rufnummern hinzufügen.

Sie haben auch die Möglichkeit, nach einzelnen Rufnummern zu suchen, z. B., wenn Sie diese verändern wollen. Anruferlisten, die in einer aktiven oder in einer wartenden Verkehrsführung verwendet werden, können nicht geändert oder gelöscht werden.

Eine Liste aller Anruflisten können Sie sich über den Menüpunkt „Listen“ anzeigen lassen.

Definition von Anruferlisten.

Abbildung XX:
Definition von Anruferlisten im Eigenschaften-Fenster [4].



6.8 PINs definieren.

Mit Hilfe einer persönlichen Identifikationsnummer (PIN) beschränken Sie die möglichen Anrufer auf diejenigen, denen Sie die PIN vorher mitgeteilt haben. Alle anderen Anrufer hören eine Ansage.

Über die Menüpunkte „Hinzufügen“ – „PIN“ oder das Kontextmenü können Sie eine neue PIN einfügen. Diese erscheint zunächst mit dem Namen „Neue PIN“ unter dem entsprechenden Symbol im Verkehrsführungselemente-Fenster [2]. Das entsprechende Eigenschaften-Fenster [4] enthält die Möglichkeit, eine PIN einzutippen und ihr eine frei wählbare Bezeichnung zu geben (siehe Abb. XXI). Über diese Maske können Sie auch eine existierende PIN ändern.

Eine Liste aller PINs können Sie sich über den Menüpunkt „Listen“ anzeigen lassen.

Definition von PINs.

Abbildung XXI:
Definition von
PINs im Eigen-
schaften-Fenster
[4].

Eigenschaften PIN	
Bezeichnung	Gold
Kommentar	
PIN	123456

7 Routing-Plan/Verkehrsführung.

7.1 Verkehrsführung zusammenstellen.

Haben Sie alle notwendigen Verkehrsführungselemente definiert, können Sie im nächsten Schritt Ihren Routing-Plan zusammenstellen. Dazu wählen Sie aus dem Meldungen-Fenster [1] eine Mustervorlage aus oder legen über die Menüpunkte „Einfügen“ – „Verkehrsführungsprogramm“ bzw. das Kontextmenü einen neuen Routing-Plan an. Die erste Verkehrsführung wird Ihnen bei Einrichtung von Customer Control der Telekom angelegt. Dabei definiert die Telekom auch die dafür benötigten Verkehrsführungselemente, so dass Sie von einem Grundstock von Elementen ausgehen können. Die neue Verkehrsführung wird Ihnen im Verkehrsführungs-Fenster [3] angezeigt, erkennbar am Symbol mit der Nummer der neuen Verkehrsführung. Die Nummer wird automatisch von Customer Control vergeben und ist nicht editierbar. Zunächst sind alle Spalten sichtbar, in denen später die Verkehrsführungselemente auftauchen, die aber noch keine Inhalte enthalten. Diejenigen Spalten, die Sie benötigen, können Sie nun per Drag-and-drop mit den Elementen aus dem Verkehrsführungselemente-Fenster [2] füllen. Dazu klicken Sie mit der linken Maustaste auf ein Verkehrsführungselement, z. B. ein Ziel. Halten Sie die linke Maustaste gedrückt und ziehen Sie das Ziel auf dem neuen Routing-Plan an die Verzweigung, an der das neue Element hängen soll.

Bedienoberfläche.

The screenshot displays the 'Bedienoberfläche' (Control Interface) for routing and traffic management. It is divided into several numbered sections:

- 1. Meldungen/Verkehrsführungen:** A tree view showing 'Meldungen' (Messages) with sub-items like '0000000000011', 'CallGuard', and '1 - VFP komplex'.
- 2. Verkehrsführungselemente - 0000000000011:** A tree view of traffic management elements including 'Anruferlisten', 'PINs', 'Erzugsbereiche' (EZB Nord, Ost, Süd), 'Mobilfunk', 'REST', 'Periodische Zeitfenster' (Hauptzeit, Nebenzeit, Feiertage), 'Temporäre Zeitfenster', and 'Ziele' (Berlin, Bremen, Flensburg, Hamburg, Hannover, IVR, Rostock, Stuttgart).
- 3. Verkehrsführung - 000000000011:** A table showing routing details for '1 - VFP komplex'. Columns include 'Anruferlisten', 'PINs', 'Erzugsbereiche', 'Zeitfenster', 'Quote 1', 'Quote 2', and 'Ziele'. The 'Zeitfenster' column is expanded to show 'Hauptzeit', 'Nebenzeit' (50%), 'Feiertage', and 'REST' for various destinations like Hamburg, Rostock, Berlin, and Stuttgart.
- 4. Eigenschaften periodisches Zeitfenster:** A configuration window for a 'Hauptzeit' (Main Time) period. It includes fields for 'Bezeichnung', 'Kommentar', 'Startdatum' (02.05.2008), 'Periodenlänge' (7), and a table for weekly time slots.

	Tag 1	Tag 2	Tag 3	Tag 4	Tag 5	Tag 6	Tag 7
von ...	09:00	09:00	09:00	09:00	09:00		
bis ...	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30		
von ...	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30		
bis ...	18:00	18:00	18:00	18:00	17:00		

Abbildung XXII:
Bedienoberfläche
von Customer
Control:
vier Fenster.

- [1] Informationszentrale der gewählten Servicenummern-Gruppe
- [2] Mögliche und tatsächlich verwendete Verkehrsführungselemente
- [3] Routing-Plan/Verkehrsführung der aktuell ausgewählten Servicenummer
- [4] Eigenschaften-Fenster

7.2 Verkehrsführung ändern.

Möchten Sie eine bestehende Verkehrsführung erweitern, verwenden Sie einfach die Drag-and-drop-Funktion und ziehen das entsprechende Element aus dem Verkehrsführungselemente-Fenster [2] bzw. dem Eigenschaften-Fenster [4] in das Verkehrsführungs-Fenster [3].

8 Anhang.

8.1 Glossar.

Anrufbegrenzung

Die Zahl der Gespräche pro Anschluss wird limitiert und alle überzähligen Anrufe werden an eventuell vorhandene Überlaufziele weitergeleitet.

Anruferlisten

Anruferkennung im Netz über die Zuordnung bestimmter Kundenrufnummern in Anruferlisten. Diese werden bei Anruf identifiziert und können individuell behandelt werden.

Anrufumlenkung

Alle Anrufe, die bei „besetzt“ oder innerhalb einer bestimmten Zeitspanne nicht angenommen werden können, werden an ein Alternativziel weitergeleitet.

Anrufverteilung

Ein fester Prozentsatz der eingehenden Gespräche bzw. jedes x-te Gespräch wird an ein Ziel weitergeleitet.

CallGuard

Ein Filter gegen wiederholte unerwünschte Anrufe, so genannte Junk-Calls.

Causeabhängiges Routing

Bei Ausfall eines Anschlusses oder einer TK-Anlage erkennt das Intelligente Netz die Störung und routet zu einem Ersatzziel.

Customer Control

Flexibles Tool zur selbstständigen Erstellung und Anpassung der Routing-Strategien im Intelligenten Netz (inklusive Zugang zum Abruf von Statistiken) mit dem eigenen PC via Internet.

Intelligentes Netz (IN)

Netzarchitekturkonzept, das höchste Performance, Sicherheit und maximale Geschwindigkeit im Netz der Telekom ermöglicht. Routet alle Anrufe zu Servicenummern und stellt die Basis aller Produkte der Contact Routing Solutions dar.

Verkehrsführungsprogramm

Routing-Fahrplan im Intelligenten Netz, der bei Einrichtung Ihrer Servicenummer definiert wird. Sie können nach regionalen Bereichen, zeitabhängig, mit Quoten und nach Kundengruppen (Anruferlisten) routen. Zudem können Sie ein Primärziel und bis zu drei Ersatzziele für „besetzt“ oder „nicht erreichbar“ bestimmen. Ist die Zielrufnummer des Primärziels besetzt oder antwortet nach einer bestimmten Zeit niemand, wird der Anruf in einer von Ihnen festgelegten Reihenfolge auf eines der Ersatzziele geroutet.

Ursprungsabhängiges Routing

Die unter der Servicenummer eingehenden Anrufe lassen sich nach Herkunftsregion (z. B. Bundesland, Ortsnetz) auf verschiedene Zielanschlüsse verteilen.

Ursprungsbereichsbegrenzung

Die Erreichbarkeit einer Servicenummer kann auf eine oder mehrere Regionen beschränkt werden. Nur Kunden, die aus diesen geografischen Bereichen anrufen, werden verbunden – alle anderen hören einen Ansagetext.

Zeitabhängiges Routing

Durch die periodische Ziellansteuerung lässt sich die Servicenummer auf den Einsatzplan Ihres ContactCenters einstellen, indem z. B. Anrufe in den Abendstunden oder an Sonn- und Feiertagen an ein externes ContactCenter geleitet werden. Mit der temporären Ziellansteuerung können die Anrufe bei besonderen Anlässen wie z. B. Schulungen für eine bestimmte Zeit umgeleitet werden.

8.2 Kontakt.

Bei technischen Fragen zu Customer Control erreichen Sie uns unter **freecall 0800 33 01 166** (Mo. bis Fr. von 7:30 Uhr bis 20:00 Uhr).



Herausgeber:

Telekom Deutschland GmbH

Postfach 30 04 63

53184 Bonn

Persönliche Beratung, Information und Verkauf
unter www.telekom.de/mehrwertloesungen oder
unter **freecall** 0800 33 00800.

