

Whitepaper

freecall International und freecall Universal

Mit den internationalen Servicenummern der Deutschen Telekom sind Sie für Geschäftspartner und Kunden aus aller Welt kostenlos erreichbar. Dank modernster Technologie können Sie Ihr Unternehmen auch auf internationaler Ebene kundenorientiert präsentieren und neue Märkte erschließen.

Whitepaper
Fassung 2.0
Stand: Oktober 2008
Änderungen und Irrtum vorbehalten

Erleben, was verbindet.



Inhaltsverzeichnis.

1	Management-Summary	3
2	Produktbeschreibung	4
2.1	Überblick	4
2.2	freecall International	5
2.3	freecall Universal	6
3	Serviceleistungen	7
3.1	Service inclusive	7
3.2	Service professional	7
3.3	Operator Service	8
4	Routing-Möglichkeiten	9
4.1	Customer Control	9
4.2	Ursprungsabhängiges Routing	10
4.3	Zeitabhängiges Routing	11
4.4	Selektives und prozentuales Routing	12
4.5	Anrufumlenkung	13
4.6	Anrufbegrenzung	14
5	Statistiken	15
5.1	Statistik Manager	15
5.2	Statistikvarianten	16
6	Kontakt	17
7	Glossar	18

1 Management-Summary.

Servicenummern zählen zu den wichtigsten Instrumenten fortschrittlicher Kundenkommunikation und sind das Aushängeschild Ihres Unternehmens. Ein Ausfall Ihres Service bedeutet nicht nur Einnahmeverluste, sondern beeinträchtigt auch die Kundenbetreuung und -bindung nachhaltig. Daher müssen Sie sich auf Technologien und Netzkomponenten mit höchster Verfügbarkeit verlassen können. Setzen Sie deshalb auf die Deutsche Telekom und nutzen Sie das Know-how, die Erfahrung und die leistungsfähige Netzinfrastruktur eines großen Telekommunikationsunternehmens für Ihren geschäftlichen Erfolg.

Mit freecall International und freecall Universal bietet Ihnen die Deutsche Telekom internationale Servicenummern, so genannte Freephone-Rufnummern, die Anrufern aus dem Ausland (bei Universal auch Inland) kostenlose Telefonverbindungen mit bestimmten Zielnummern ermöglichen. Zielnummern können beispielsweise Ihre Auslandsabteilung, Ihr Call Center, Ihre Support-Hotline oder Ihre Niederlassungen sein. Auf diese Weise können Sie Ihr Unternehmen auch im Ausland service- und kundenorientiert präsentieren, zusätzliche Umsatzquellen erschließen und internationale Geschäfte effizienter abwickeln.

Über freecall International können Sie Anrufern aus rund 50 Ländern Informationen und Services zum Nulltarif anbieten. An der landestypischen Servicevorwahl erkennen Anrufer sofort, dass es sich bei Ihrer Rufnummer um ein kostenloses Angebot handelt – ein sicherer Imagegewinn für Ihr Unternehmen.

Bei freecall Universal erhalten Sie eine einzige Servicenummer, über die Ihr Unternehmen weltweit aus über 40 Ländern kostenlos erreichbar ist. Die einheitliche Nummer schafft einen hohen Wiedererkennungswert und vereinfacht die globale Vermarktung Ihrer Serviceleistungen. Ihre freecall Universal Nummer ist auch innerhalb Deutschlands verfügbar und kann zudem mit der komfortablen Buchstabenwahl „Vanity“ genutzt werden.

freecall International und freecall Universal bieten Ihnen eine erstklassige Ausstattung wie z. B. umfangreiche Routing-Möglichkeiten und fünf verschiedene Zielnummern, die bereits im Grundpreis enthalten sind. Darüber hinaus stehen Ihnen für beide Produktvarianten gegen Aufpreis verschiedene Statistiken für exakte Auswertungen und Optimierungen zur Verfügung.

Für Kunden mit besonders hohen Anforderungen an die Verfügbarkeit und Effizienz ihrer Servicenummern haben wir das Sicherheitskonzept Service professional entwickelt. Gegen einen geringen monatlichen Aufpreis können Sie freecall International und freecall Universal mit Service professional um zusätzliche Leistungen erweitern.

Die Vorteile von freecall International und freecall Universal auf einen Blick:

- Weltweite Präsenz Ihres Unternehmens
- Kunden aus aller Welt erreichen Sie zum Nulltarif über eine Rufnummer mit landestypischer Servicevorwahl (freecall International)
- Kunden aus dem In- und Ausland erreichen Sie zum Nulltarif über eine einzige, weltweit einheitliche Servicenummer (freecall Universal)
- Der freecall Zugang zu Ihren Serviceangeboten steht auf allen wichtigen Märkten zur Verfügung
- Kostengünstige Komplettangebote für jede Unternehmensgröße
- Höchste Flexibilität und Effizienz durch umfangreiche Routing-Möglichkeiten
- Aussagekräftige Statistiken für Analysen und Optimierungsmaßnahmen
- Das Intelligente Netz und die Verkehrsbeziehungen der Deutschen Telekom zu ausländischen Netzbetreibern gewährleisten höchste Verfügbarkeit
- Kompetente Unterstützung von der Beratung über die Einrichtung bis zum 24/7-Betrieb Ihrer freecall Servicenummer

2 Produktbeschreibung.

2.1 Überblick.

Im Rahmen eines umfangreichen Portfolios an flexiblen, fortschrittlichen Mehrwertlösungen stellt Ihnen die Deutsche Telekom mit freecall International und freecall Universal internationale Servicenummern – so genannte International-Freephone-Rufnummern – zur Verfügung. Selbstwählverbindungen von Anschlüssen im jeweiligen Land („Ursprungsland“, das Sie bei der Beauftragung festlegen) sind für Anrufer unentgeltlich, sofern der ausländische Netzbetreiber keine Zugangsgebühr berechnet.

Grundlage von freecall International und freecall Universal sind das Intelligente Netz (IN) der Deutschen Telekom und deren Vereinbarungen mit ausländischen Netzbetreibern zu internationalen Verkehrsbeziehungen. Nach Auftragseingang leitet die Telekom neben technischen Maßnahmen auch alle administrativen Schritte ein, die gegenüber den ausländischen Netzbetreibern und der ITU-T (International Telecommunication Union in Genf) zur Realisierung bzw. Reservierung von Freephone-Rufnummern erforderlich sind.

Zur Einrichtung Ihrer freecall International oder freecall Universal Servicenummern erstellt und aktiviert die Deutsche Telekom ein Verkehrsführungsprogramm (VFP), dem Ihre Angaben zu Einzugsbereich, Zeitfenstern und Zielen zugrunde liegen. Das VFP definiert, aus welchen Ursprungsländern und zu welchen Zeiten ankommende Anrufe zu den von Ihnen genannten Zielnummern weitergeschaltet werden (siehe auch Routing-Möglichkeiten). Als wesentlicher Bestandteil des Intelligenten Netzes gewährleistet das VFP für den Anrufer eine mittlere Verfügbarkeit von mindestens 99,9 Prozent im Jahresdurchschnitt.

freecall International und freecall Universal arbeiten selbstverständlich nahtlos mit den Mehrwertlösungen der Produktgruppe Managed Services zusammen. Die netzbasierten Call-Center-Lösungen werden als Managed Services rund um die Uhr im Netz der Deutschen Telekom betrieben und ermöglichen hocheffiziente Lösungen ohne hohe Anfangsinvestitionen in Hard- und Softwarekomponenten.

2.2 freecall International.

Mit freecall International ist Ihr Unternehmen für Kunden im Ausland über eine kostenlose Servicenummer einfach und schnell erreichbar. Dabei nutzt freecall International die im jeweiligen Land etablierten Servicevorwahlen wie z. B. 020 in Schweden oder 900 in Spanien und ist so perfekt auf die lokalen Gewohnheiten zugeschnitten. Ihre Kunden erkennen sofort, dass es sich bei Ihrer Rufnummer um ein kostenloses Angebot handelt. In rund 50 Ländern weltweit können Sie Ihr Unternehmen mit Hilfe von freecall International präsentieren und die Kundenkontakte auf einfache Weise um ein Vielfaches steigern. Falls sich Veränderungen bei Ihren Geschäftsprozessen oder Zielmärkten ergeben, können die im Verkehrsführungsprogramm hinterlegten Ursprungsländer, Zeitfenster und Zielnummern jederzeit an Ihre Anforderungen angepasst werden (kostenpflichtige Zusatzleistung).

Landestypische Servicevorwahlen.

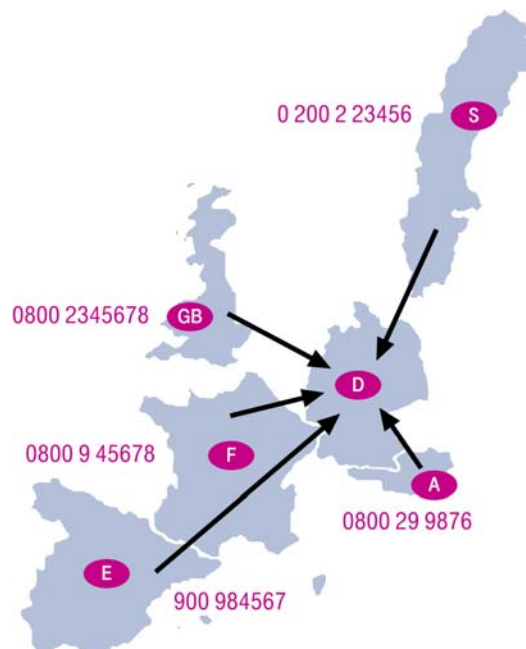


Abbildung 1:
freecall International: optimale Präsentation Ihres Unternehmens auf allen wichtigen Märkten durch landestypische Servicevorwahlen.

Mit freecall International sind Sie für Interessenten aus rund 50 Ländern der Welt erreichbar – das garantiert maximale Verfügbarkeit Ihrer Servicenummer.

Die aktuelle Länderliste finden Sie im Internet unter www.telekom.de/freecallinternational

2.3 freecall Universal.

Im Unterschied zu freecall International bietet freecall Universal Ihren Kunden und Geschäftspartnern weltweit eine einzige Servicenummer zum Nulltarif. Ganz gleich, ob aus Schweden, Japan oder den USA – für Anrufer sind Sie unter ein und derselben Rufnummer kostenlos erreichbar, da das Rufnummernformat weltweit einheitlich ist. Die +800 2255 3824 steht beispielsweise für eine Servicenummer der Deutschen Telekom zum Thema freecall Universal. Lediglich der Rufnummernteil für den Auslandszugang, in den meisten europäischen Ländern die ersten beiden Ziffern 00 (das „+“ der Beispielnummer), kann unterschiedlich sein. Falls sich Veränderungen bei Ihren Geschäftsprozessen oder Zielmärkten ergeben, können die im Verkehrsführungsprogramm hinterlegten Ursprungsländer, Zeitfenster und Zielnummern jederzeit an Ihre Anforderungen angepasst werden (kostenpflichtige Zusatzleistung).

Ihre freecall Universal Servicenummer ist auch in Deutschland uneingeschränkt verfügbar und unterstützt die komfortable Buchstabenwahl „Vanity“. Hierbei müssen sich Ihre Anrufer statt einer langen Telefonnummer nur ein einziges Wort merken. Durch Eingabe der entsprechenden Buchstabenfolge über die (alphanumerische) Telefontastatur wird automatisch die zugehörige Rufnummer gewählt – 00800 CALL DTAG entspricht z. B. der Servicenummer 00800 2255 3824 für freecall Universal Informationen. Vanity-Nummern für freecall Universal müssen 8-stellig sein. Vanity Nummern sind kostenlos und verbinden Ihren Service mit einem einprägsamen Namen, der die Zahl der Anrufe spürbar steigert. Neben dem servicestarken Auftritt profitiert Ihr Unternehmen mit freecall Universal auch von geringeren Verbindungskosten und Einsparungen bei der internen Kommunikation durch das Routing im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom.

Ein und dieselbe Servicenummer.



Abbildung 2:
freecall Universal: die optimale Lösung, wenn Sie weltweit unter ein und derselben Servicenummer erreichbar sein möchten.

Mit einer freecall Universal Servicenummer setzen Sie auf Einheitlichkeit. In Ländern, die in der Länderliste aufgeführt sind, können Sie mit einer einzigen Rufnummer vertreten sein.

Die aktuelle Länderliste finden Sie im Internet unter www.telekom.de/freecalluniversal

3 Serviceleistungen.

3.1 Service inclusive.

Ein Ausfall Ihres Service bedeutet nicht nur Einnahmeverluste, sondern beeinträchtigt auch die Kundenbetreuung und -bindung nachhaltig. Mit der Deutschen Telekom als starkem Partner nutzen Sie ausgefeiltes Know-how, umfassende Erfahrung und eine leistungsfähige Netzinfrastruktur für die größtmögliche Netzsicherheit. Dazu gehört auch der Service im Notfall: Mit den Sicherheitskonzepten der Deutschen Telekom sind Sie auch dafür bestens gerüstet.

Mit dem Basis-Sicherheitskonzept Service inclusive steht Ihnen die Service-Hotline rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Das Service-Team steht in der Regelarbeitszeit von montags bis freitags von 7.30 Uhr bis 20.00 Uhr – außer an bundeseinheitlichen, gesetzlichen Feiertagen – für Sie bereit. Mit kurzen Reaktionszeiten von unter drei Stunden und einer maximalen Entstörfzeit von 24 Stunden haben Sie so für den Fall der Fälle gut vorgesorgt. Service inclusive ist bereits im Grundpreis enthalten.

3.2 Service professional.

Wenn es noch sicherer sein soll, ergänzen Sie Ihr Paket um Service professional. Dieses erweiterte Sicherheitskonzept bietet Ihnen einen hohen Sicherheitskomfort und ist gegen eine Servicepauschale erhältlich.

Die Leistungen von Service professional auf einen Blick:

- **Servicebereitschaft/Serviceannahme**
Wir sind immer für Sie da – unsere Service-Hotline ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr besetzt.
- **Notfall-Verkehrsführungsprogramm (VFP)**
Im Störfall wird das hinterlegte Notfall-VFP aktiviert (während der Regelarbeitszeit* innerhalb von einer Stunde, in der übrigen Zeit innerhalb von zwei Stunden).
- **Entstörfzeit**
Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von vier Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.
- **Information über den Bearbeitungsstand**
Erstes Zwischenergebnis auf Wunsch innerhalb von 30 Minuten ab der Störungsmeldung.
Weitere Zwischenmeldungen erfolgen innerhalb der Regelarbeitszeit* mindestens einmal je Stunde.
Abschließende Meldung nach Beendigung der Entstörfarbeiten.
- **Änderung Ihres VFPs**
VFP-Änderungen werden während der Regelarbeitszeit* innerhalb von einer Stunde begonnen und sind bei einem Umfang von bis zu 30 Parametern innerhalb von vier Stunden abgeschlossen.

* Regelarbeitszeit: montags – freitags, 07.30 – 20.00 Uhr.

Service professional können Sie schnell und einfach durch weitere preisgünstige Leistungen ergänzen:

- **Individuelle Statistiken**
Statistiken, die wir hinsichtlich Darstellung und Auswertung exakt an Ihre Anforderungen anpassen.
- **Quality Check**
Bei komplexen Anwendungen können Sie unsere Experten zu Rate ziehen. Dies ist insbesondere bei verteilten Call Centern oder bei Nutzung unserer Managed Services der Fall.
- **Individuelle Ansage im Störfall**
Sollte wider Erwarten der Fall der Fälle doch einmal eintreten, hören Ihre Anrufer einen Ansagetext, den Sie nach Ihren Vorstellungen gestalten können. Dieser Text wird vorab auf der Audiotex-Plattform der Deutschen Telekom hinterlegt und z. B. beim Ausfall der TK-Anlage aktiviert.

3.3 Operator Service.

Als kostenpflichtiger Zusatzservice besteht die Möglichkeit, den Operator Service zu nutzen. Ein Servicemitarbeiter der Deutschen Telekom steht Ihnen z. B. für das Ändern der Rufumleitung oder für andere Einstellungen zur Verfügung. Ein Anruf und eine kurze Mitteilung Ihrer Änderungswünsche per Fax oder E-Mail genügen.

4 Routing-Möglichkeiten.

Für eine flexible Anrufsteuerung stehen Ihnen bei freecall International und freecall Universal umfangreiche Routing-Möglichkeiten zur Verfügung. Damit können Sie eingehende Anrufe nach verschiedenen Kriterien selektieren und die internationalen Servicenummern optimal in Ihre Geschäftsprozesse einbinden. Neben einer Anrufverteilung nach Regionen (ursprungsabhängiges Routing) können Anrufe auch nach Zeitfenstern (temporär und periodisch) und Kapazitäten (selektiv, prozentual, Umlenkung und Begrenzung) gesteuert werden.

4.1 Customer Control.

Customer Control ist das ideale Instrument, um komplexe Routing-Optionen zu steuern. Für den zeitnahen Zugriff auf Ihre Daten haben Sie direkten Zugang zu den Systemen der Deutschen Telekom – geschützt durch eine integrierte OpenSSL-Verschlüsselungssoftware.

Herzstück von Customer Control ist der zentrale Übersichtsbildschirm, mit dem Sie das gewünschte Verkehrsführungsprogramm Schritt für Schritt zusammenstellen. In vier Fenstern definieren Sie zunächst die einzelnen Elemente des Verkehrsführungsprogramms und fügen diese nach dem Baukastenprinzip zu Ihrem Routing-Plan per Drag-and-drop zusammen. Da jeder Baustein und sogar ganze Routing-Pläne als eigenes Modul oder Mustervorlage gespeichert werden, können Sie diese schnell und einfach wiederverwenden oder neu kombinieren.

Parameter-Überblick.

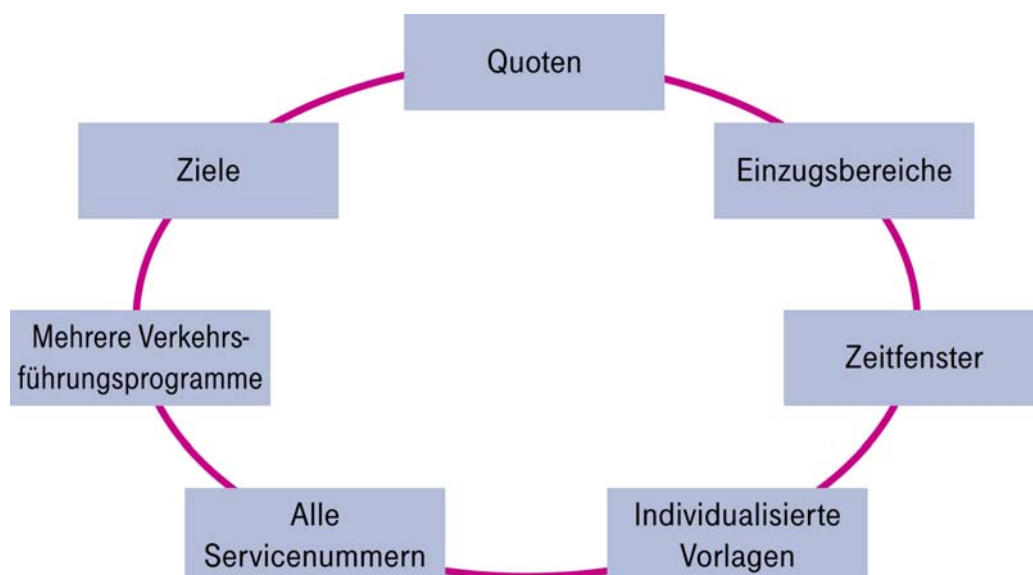


Abbildung 3:
Parameter-Überblick.

Servicefunktionen von Customer Control:

- Einzugsbereiche (mit der Konfiguration von freecall International/freecall Universal sind die Einzugsbereiche [= „Ursprungsländer“] vordefiniert und können nicht geändert werden)
- Zeitfenster (periodisch/temporär)
- Ziele (Primärziele, Ziel bei „besetzt“, Ziel bei „keine Antwort“)
- Anrufverteilung/Quoten (prozentual/selektiv)

4.2 Ursprungsabhängiges Routing.

Abhängig vom Ursprungsland bestimmen Sie, wohin (Zielnummer) Anrufe weitergeleitet werden. So können Sie beispielsweise eine regionale Zuordnung eingehender Anrufe zu Niederlassungen oder Call Centern vornehmen.

Beispiel – ursprungsabhängiges Routing.



Abbildung 4:
Beispiel – ursprungsabhängiges
Routing.

Routing nach Sprachräumen in der Schweiz.

Die Schweiz ist in drei offizielle Sprachbereiche – Deutsch, Französisch, Italienisch – eingeteilt. Die Deutsche Telekom bietet ihren Kunden an, diese Sprachräume bei Bedarf zu unterschiedlichen Zielen zu routen.

Beispiel – Routing nach Sprachräumen in der Schweiz.

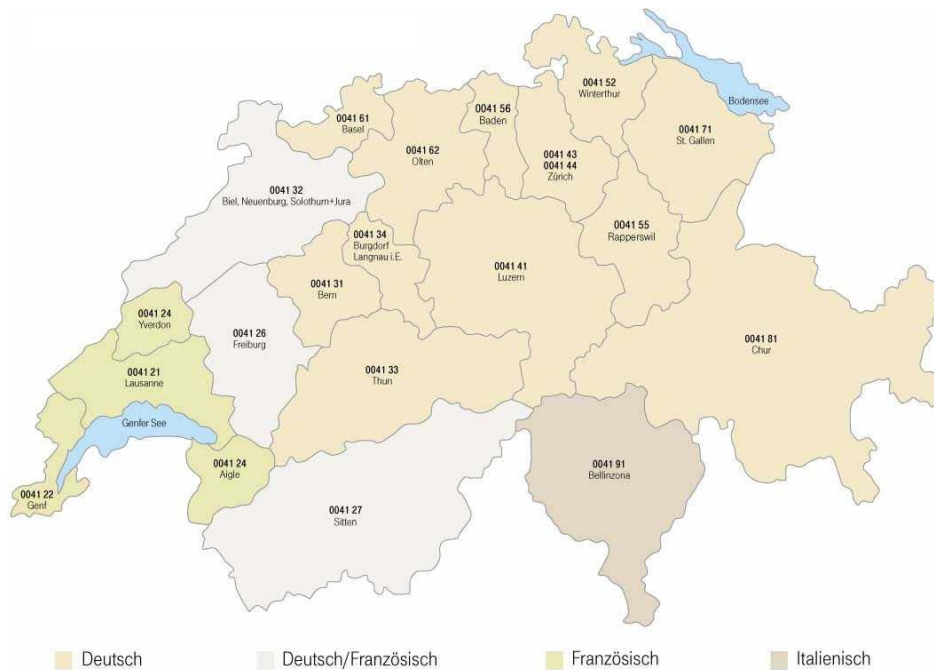


Abbildung 5:
Beispiel – Routing nach Sprachräumen in der Schweiz.

4.3 Zeitabhängiges Routing.

Hierbei wird je nach Tageszeit und/oder Wochentag bzw. Datum des Anrufs geroutet. Während der Geschäftszeiten können Anrufe z. B. an ein Call Center und außerhalb dieser Zeiten an den Bereitschaftsdienst geleitet werden – eine ideale Lösung für Notdienste, Wochenend- und 24-Stunden-Services.

Wochenplan einer Filiale, die mittwochs und täglich von 12.00 bis 14.00 Uhr nicht besetzt ist. In diesen Zeitfenstern müssen eingehende Anrufe zum Bereitschaftsdienst geroutet werden.

Wochenplan.



Abbildung 6:
Wochenplan.

4.4 Selektives und prozentuales Routing.

Die selektive Verteilung von Anrufen auf verschiedene Ziele eignet sich hervorragend für Anwendungen wie Befragungen oder Gewinnspiele.

Beispiel – selektives Routing.

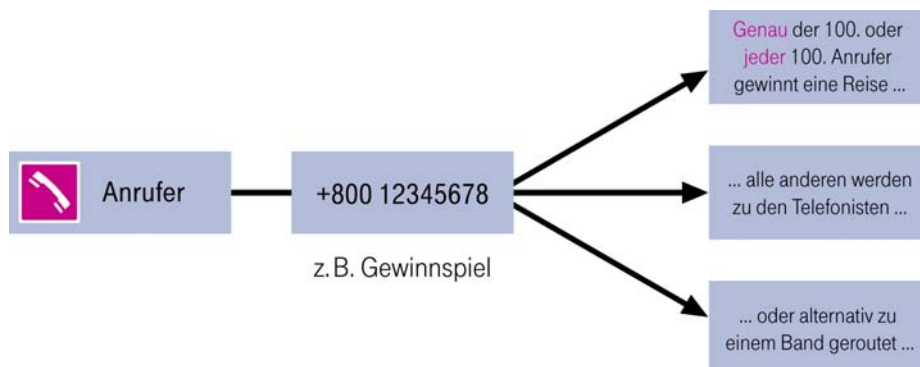


Abbildung 7:
Beispiel – selektives Routing.

Mit dem prozentualen Routing können Sie Anrufe nach festgelegten Prozentsätzen an verschiedene Zielnummern weiterleiten, unterschiedliche Kapazitäten optimal berücksichtigen und Spitzenaufkommen verteilen.

Beispiel – prozentuales Routing.

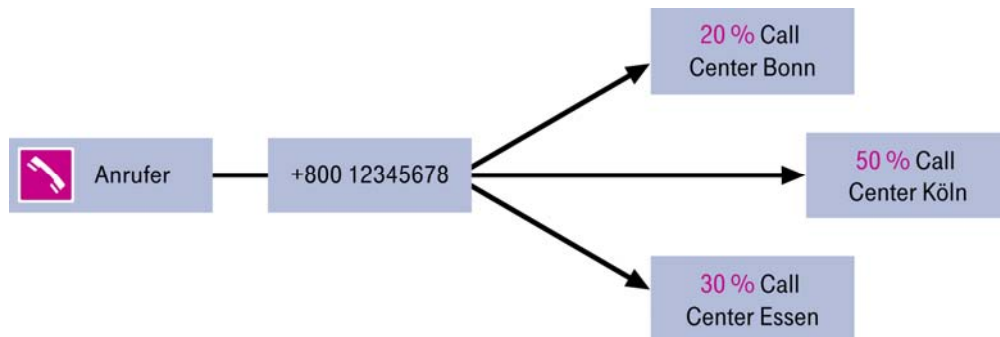


Abbildung 8: Beispiel – prozentuales Routing.

4.5 Anrufumlenkung.

Bei besetzten Anschlüssen oder falls aus anderen Gründen niemand Anrufe entgegennehmen kann, sorgt die Anrufumlenkung für eine automatische Weiterleitung der Anrufe an Alternativziele. Selbst bei begrenzten Telefonkapazitäten präsentieren Sie sich serviceorientiert und verlieren keinen Anruf.

Beispiel – Anrufumlenkung.

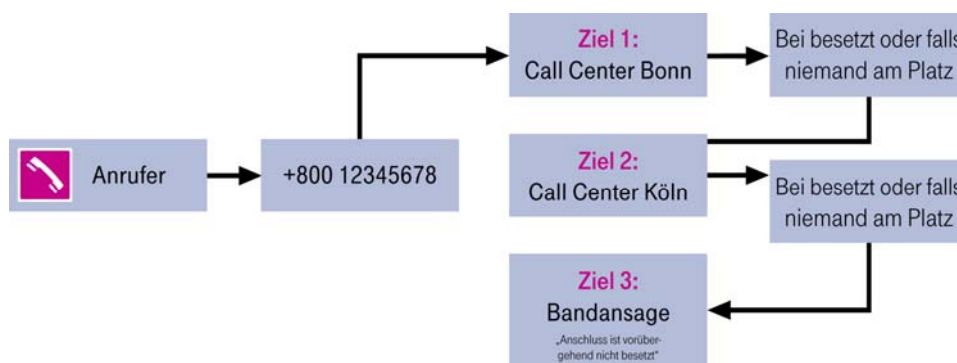


Abbildung 9: Beispiel – Anrufumlenkung.

4.6 Anrufbegrenzung.

Mit der Anrufbegrenzung haben Sie die Möglichkeit, die eingehenden Anrufe auf zuvor definierte Werte (Anzahl/Zeitintervall pro Ziel) zu begrenzen und sie bei Überschreitung des zielgebundenen Limits an Alternativziele weiterzuleiten.

Beispiel – Anrufbegrenzung.

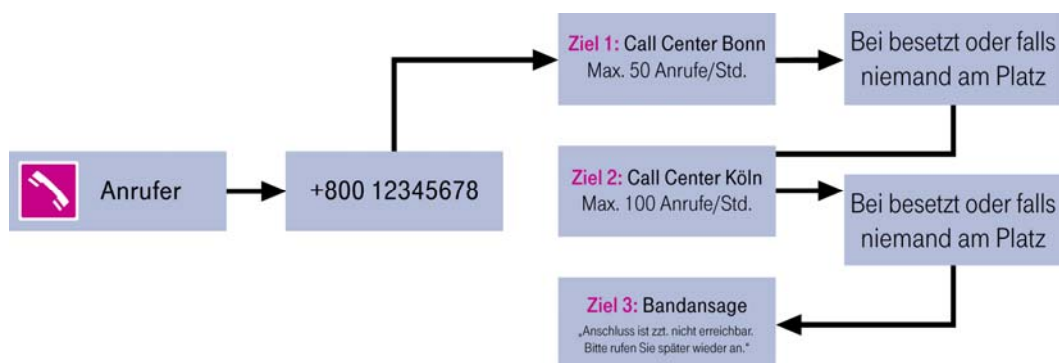


Abbildung 10:
Beispiel – Anrufbegrenzung.

5 Statistiken.

5.1 Statistik Manager.

Mit dem Statistik Manager nutzen Sie ein effektives Tool zur Erfolgskontrolle und Optimierung Ihrer Aktivitäten – permanent und ortsunabhängig im Internet verfügbar. Sie kontrollieren Anruferverhalten bzw. die Auslastung Ihrer Servicenummer(n) mit verschiedenen, aussagekräftigen Statistiken und Analysen – historisch und in Echtzeit. So können Sie z. B. bei Marketingaktionen präzise die Response messen oder auch kurzfristig auf veränderte Anrufvolumina reagieren.

Wochenstatistik.

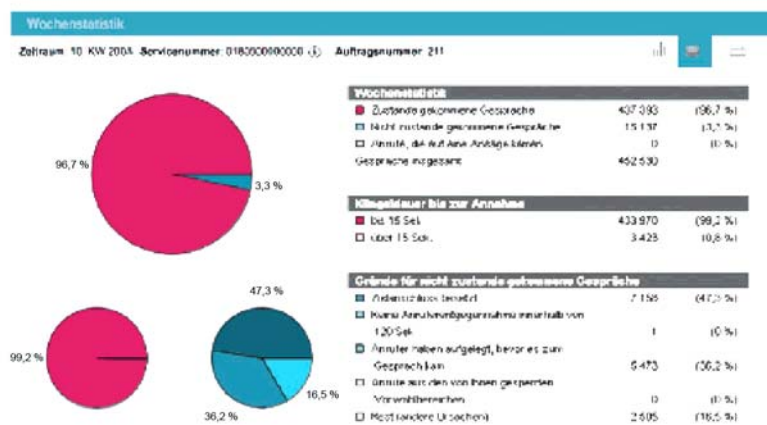


Abbildung 11: Wochenstatistik.

Ihre Auswertungen können Sie direkt in der Browseransicht ansehen und zur Speicherung oder Weiterverarbeitung herunterladen. Als Formate stehen PDF, XLS und CSV zur Verfügung.

5.2 Statistikvarianten.

Zur Leistungsüberwachung und Effizienzsteigerung von freecall International und freecall Universal bietet Ihnen die Deutsche Telekom gegen Aufpreis fünf Statistikvarianten (die Monatsstatistik ist bereits im Grundpreis enthalten).

- **Wochen- und Monatsstatistiken**
Diese Statistiken geben im vordefinierten Auswertungszeitraum einen Überblick über das Anrufvolumen. So erkennen Sie, wann das Call Center unterbesetzt ist und wie effizient der Telefonservice tatsächlich ist.
- **Tagesverkehrskurve**
Die Tagesverkehrskurve zeigt in zuvor definierten Intervallen an, wie viele Anrufe zu welcher Uhrzeit eingegangen sind, offenbart Anrufpeaks, Pausen und die Gesprächsminuten im Auswertungszeitraum oder als Tagessumme.
- **Strukturanalyse**
Sie gibt Aufschluss darüber, aus welchen Ländern Anrufe eingingen bzw. wie häufig Ihre internationale Servicenummer pro Land/Region genutzt wurde.
- **Dienst- und Servicegütestatistik**
Diese Auswertungen präsentieren Informationen über nicht zustande gekommene Gespräche und die Gründe dafür. Hier wird auch die Zeitspanne bis zur Annahme des Telefonats festgehalten und die Gesprächsminuten werden im Auswertungszeitraum oder als Tagessumme gezeigt.
- **Belegungsanalyse (BEAN)**
Die Belegungsanalyse informiert Sie darüber, wie oft Kunden mehrfach (erfolglos) angerufen haben. Damit liefert die BEAN wichtige Grundlagen für die Personal- und Infrastrukturplanung in Call Centern.
- **Detaillierte Information zur Rechnung (DIR)**
Bei dieser Auswertung wird die Rechnung in Regionen und Filialen aufgeschlüsselt, um die angefallenen Kosten den einzelnen Verbindungen zuzuordnen. Es erfolgt eine zentrale Rechnung, die dann ggf. an die Filialen verteilt wird.

6 Kontakt.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf:

Sprechen Sie mit uns über Ihre individuellen Anforderungen. Wir beraten Sie ausführlich bei allen Fragen zu freecall International und freecall Universal sowie zu allen anderen netzbasierten Diensten einschließlich kompletter Call-Center-Lösungen im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom. So wird schnell klar, welche Funktionen Sie für ein erfolgreiches Geschäft benötigen und welche nicht. Auf dieser Basis finden wir gemeinsam eine optimale Lösung.

Haben Sie noch Fragen zu Mehrwertlösungen im Intelligenten Netz?

Weitere Informationen erhalten Sie:

- unter der kostenfreien Rufnummer 0800 330 0800 oder
- unter www.telekom.de/mehrwertloesungen im Internet.

7 Glossar.

C

Customer Control

Flexibles Tool zur selbstständigen Erstellung und Anpassung der Routing-Strategien im Intelligenten Netz mit dem eigenen PC via Internet.

F

freecall International

freecall International ermöglicht die Erreichbarkeit eines Unternehmens aus dem Ausland unter einer nationalen Freephone-Rufnummer des ausländischen Carriers (Netzbetreibers). Das Gespräch ist für den Anrufer kostenlos, die Kosten werden vom freecall International Kunden übernommen.

freecall Universal

freecall Universal ermöglicht die Erreichbarkeit eines Unternehmens aus dem In- und Ausland unter einer weltweit einheitlichen Freephone-Rufnummer. Das Gespräch ist für den Anrufer kostenlos, die Kosten werden vom Inhaber der freecall Universal Rufnummer übernommen.

I

Intelligentes Netz (IN)

Netzarchitektur, die höchste Performance, Sicherheit und maximale Geschwindigkeit im Netz der Deutschen Telekom ermöglicht. Routet alle Anrufe zu Servicenummern und bildet die Basis aller Produkte der Managed Services (netzbasierte Mehrwertlösungen der Deutschen Telekom).

S

Statistik Manager

Webbasiertes Tool zur effektiven Erfolgskontrolle und Optimierung Ihrer Telefonservices. Über Browseransichten und Downloads haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre Statistiken.

V

Verkehrsführungsprogramm (VFP)

Routing-Fahrplan im Intelligenten Netz, der bei Einrichtung Ihrer Servicenummer definiert wird. Sie können ein Primär- und bis zu drei Ersatzziele für „besetzt“ oder „nicht erreichbar“ bestimmen. Ist die Zielnummer des Primärziels besetzt oder antwortet nach einer bestimmten Zeit niemand, so wird der Anruf in einer von Ihnen festgelegten Reihenfolge zu einem der Ersatzziele geroutet.