

# **Onlinemanager für Servicerufnummern und Office Komfort**

1.	Administration .....	3
1.1.	Login.....	3
1.1.1.	Webseite / URL .....	3
1.1.2.	Benutzername und Passwort .....	3
1.1.3.	Datenschutz und Impressum.....	3
2.	Arbeitsbereich.....	4
2.1.	Menüpunkt „Belegschaft“ .....	5
2.1.1.	Benutzer (Übersicht).....	5
2.1.2.	Benutzer hinzufügen .....	5
2.1.3.	Benutzer hinzufügen: Neuen Benutzer konfigurieren.....	6
2.1.4.	Importieren von Benutzerdetails .....	7
2.1.5.	Duplizieren eines Benutzerkontos.....	8
2.1.6.	Bearbeiten eines Benutzerkontos .....	9
2.1.7.	Löschen eines Benutzerkontos.....	10
2.1.8.	Zurücksetzen eines Kennworts (für einen Benutzer) .....	11
2.1.9.	Benutzer Suchfunktion.....	12
2.1.10.	Benutzerrollen .....	13
2.1.11.	Datumslisten.....	14
2.1.12.	Zeitintervalle.....	15
2.2.	Daten .....	17
2.2.1.	Reports .....	17
2.2.2.	Reportkonfiguration .....	22
2.3.	Anrufannahme .....	23
2.3.1.	Servicenummern.....	23
2.3.2.	Black- und Whitelisten .....	24
2.3.3.	Zeichenkettenlisten .....	25
2.3.4.	Adressbuch .....	25
3.	Routingpläne.....	26
3.1.	Bearbeitung eines Routingplans .....	26
3.1.1.	„Update planen“ .....	26
3.1.2.	Aktivierungszeit .....	26
3.2.	Basispaket .....	28
3.2.1.	Einstellungen Routingplan bearbeiten .....	28
3.3.	Gemeinsamkeiten „Komfortpaket Quotenabhängig“ und „Komfortpaket Tageszeitabhängig“ .....	30
3.4.	Komfortpaket Quotenabhängig .....	33
3.5.	Komfortpaket Tageszeitabhängig.....	34
3.6.	Office Komfort.....	35
3.7.	Dienstpaket „Ansage“.....	38
3.7.1.	Ansage hochladen.....	38
3.7.2.	Ansage generieren .....	39
3.7.3.	Routingplan bearbeiten .....	40

## 1. Administration

Der webbasierte Onlinemanager ermöglicht Ihnen die individuelle und flexible Konfiguration Ihrer Servicerufnummern und ihrer OfficeKomfort-Rufnummern. In dieser Hilfe finden Sie die wichtigsten Informationen zur Bedienung Ihres Onlinemanagers.

Die Systemadministration basiert auf einem produktabhängigem und rollenbasierten Berechtigungskonzept. Dem einzelnen Nutzer werden daher nur die Funktionen und Konfigurationsseiten angezeigt, für die die notwendigen Berechtigungen vorliegen.

### 1.1. Login

#### 1.1.1. Webseite / URL

<https://servicerufnummer.ewetel.de>

#### 1.1.2. Benutzername und Passwort

Bitte melden Sie sich an

Benutzername\*

Anmelden

Zur Anmeldung werden der mitgeteilte Benutzername und das zugehörige Initialpasswort benötigt.

Sollte beim Login-Versuch der Benutzername oder das Passwort unbekannt sein, erscheint folgende Meldung und die Anmeldung kann nach dem Klick auf „OK“ erneut versucht werden.

Anmeldefehler

Die eingegebenen Zugangsdaten sind nicht korrekt oder der Benutzer ist gesperrt.

OK

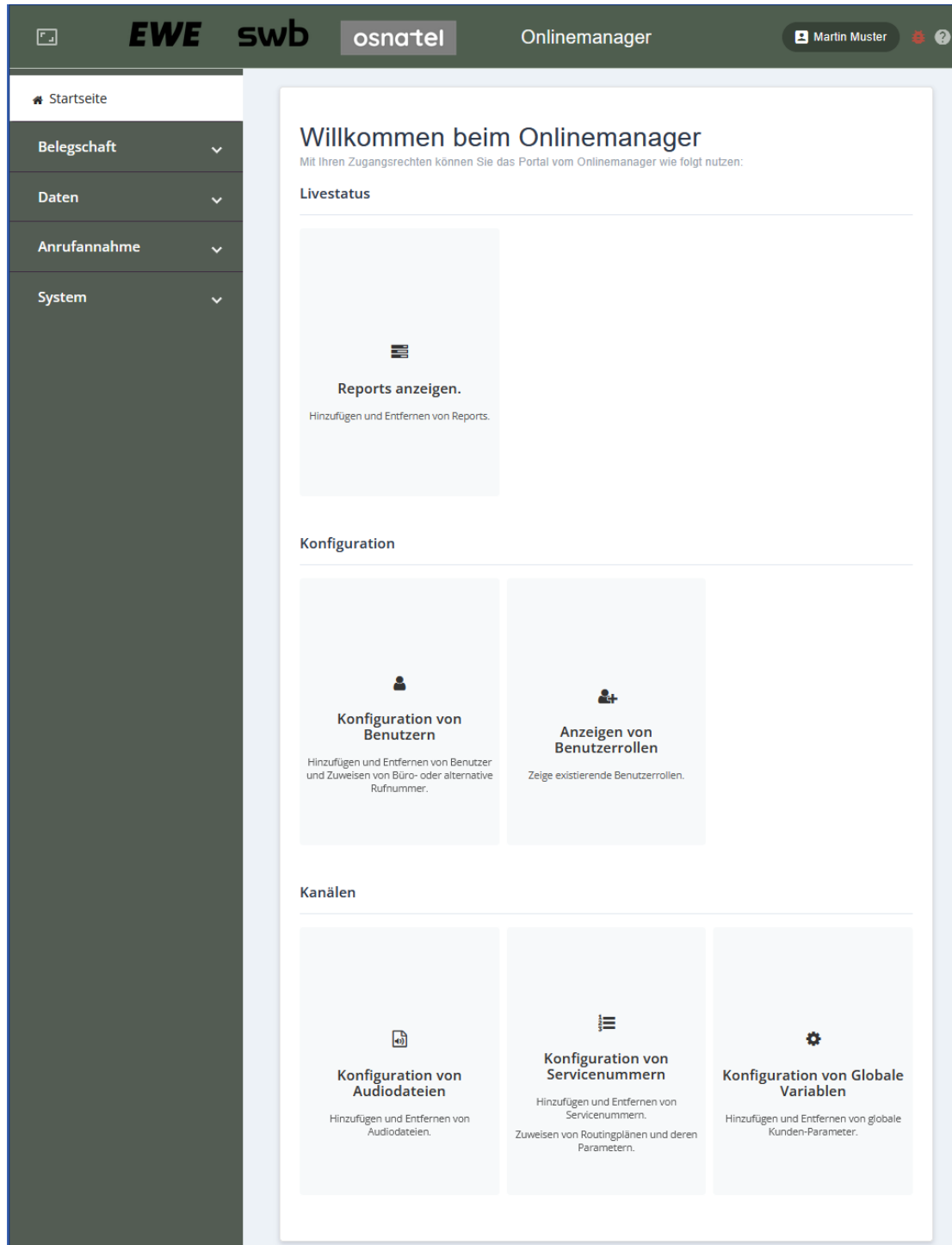
#### 1.1.3. Datenschutz und Impressum


**EWE** [Impressum](#) [Datenschutz](#) [AGB](#)  
**SWB** [Impressum](#) [Datenschutz](#) [AGB](#)  
**osnatel** [Impressum](#) [Datenschutz](#) [AGB](#)

Entsprechend der einzelnen Konzerngesellschaften können Impressum, Datenschutzerklärung und AGB eingesehen werden.

**2. Arbeitsbereich**

Nach erfolgreichem Login werden Sie auf diese Übersichtsseite geleitet. Das Aussehen und die Funktionsmöglichkeiten variieren je nach Berechtigungsstufe.



Auf der rechten Seite der Startseite des Onlinemanagers werden Ihnen die mit Ihren Zugangsrechten nutzbaren Funktionen angezeigt. Durch Auswahl der gewünschten Funktion gelangen Sie direkt auf die entsprechende Konfigurationsseite. In der linken Menüleiste werden sämtliche Hauptthemenbereiche mit den jeweiligen Unterfunktionen des Onlinemanagers angezeigt. Das Menü kann durch Auswahl des Symbols  in der linken oberen Ecke ausgeblendet werden.

**2.1. Menüpunkt „Belegschaft“**

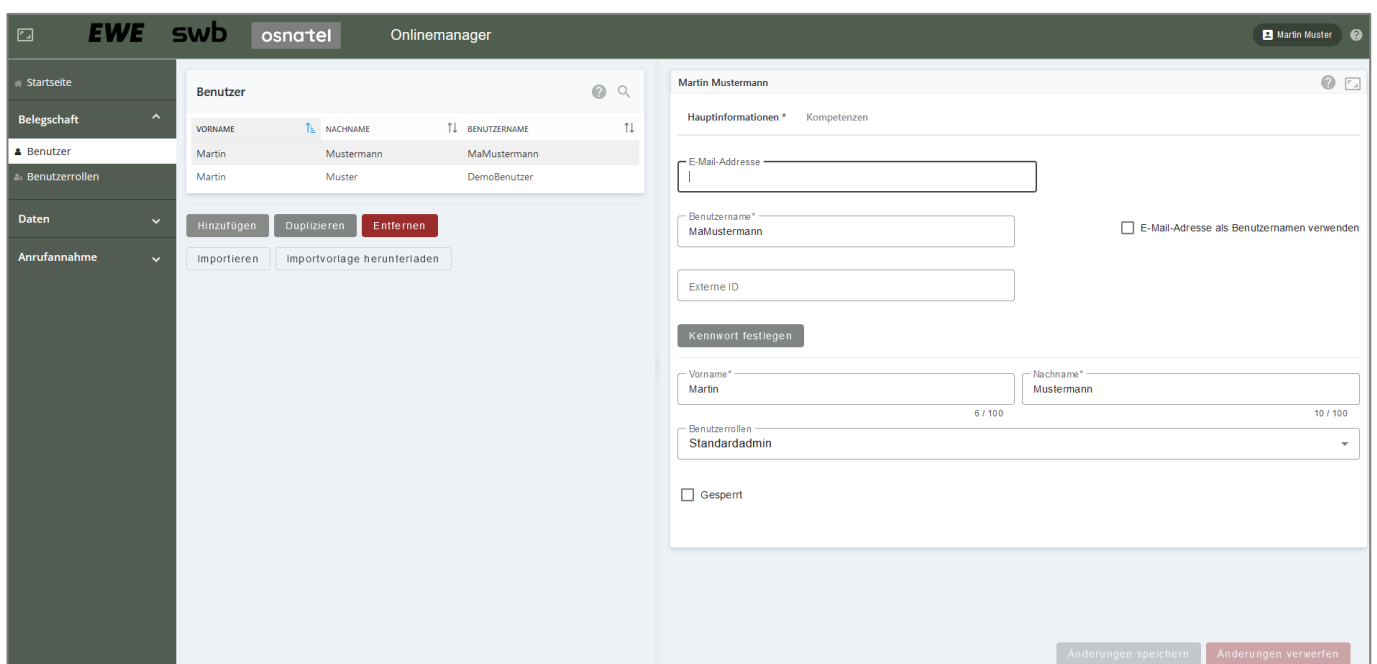
Alle Daten der Nutzer des Onlinemanagers werden in einem Benutzerkonto verwaltet. In den Benutzerkonten werden auch die Zugangsdaten der Nutzer und deren Zugriffsrechte konfiguriert.

Für die Konfiguration von Benutzerkonten ist die Benutzerrolle „Administrator“ oder „Standardadmin“ erforderlich. Um Benutzerkonten zu verwalten, klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer.

**2.1.1. Benutzer (Übersicht)**

Administratoren können neue Benutzerkonten (Administrator, Standardadmin, Standarduser und Statistik) für die Verwendung des Onlinemanagers konfigurieren. Im Unterschied zu den Rollen Administrator und Standardadmin können Standarduser und Statistik keine Benutzer anlegen. Einstellungen eines vorhandenen Benutzerkontos können geändert werden, ein Benutzerkonto aus dem System gelöscht oder ein Benutzerkonto dupliziert werden.

Auf der linken Menüseite sind alle bereits angelegten Benutzer aufgeführt. Die Details zu dem ausgewählten Benutzer werden auf der rechten Menüseite angezeigt.



**2.1.2. Benutzer hinzufügen**

Um ein neues Benutzerkonto zu erstellen, klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer. Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt.



Klicken auf „Hinzufügen“ ermöglicht es Administratoren ein Benutzerkonto neu zu konfigurieren und es der Liste der verfügbaren Benutzerkonten hinzuzufügen.

**Anmerkung:** Abhängig von den Funktionen und der Funktionalität, die für Ihr System lizenziert sind, werden einige dieser Felder möglicherweise nicht angezeigt.

2.1.3. Benutzer hinzufügen: Neuen Benutzer konfigurieren

**Neuer Benutzer** ? [F4]

**Hauptinformationen \*** Kompetenzen

---

E-Mail-Adresse

Benutzername\*   E-Mail-Adresse als Benutzernamen verwenden

Externe ID

Kennwort\*   Link zum Zurücksetzen des Passworts an den Benutzer senden

---

Vorname\*  0 / 100 Nachname\*  0 / 100

Benutzerrollen

Gesperrt

Definition der Eingabefelder

E-Mail-Adresse	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Benutzerkontos ein (bis zu 100 Zeichen). Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent.
Benutzername	Der Benutzername ist aus Sicherheitsgründen gleich der E-Mail-Adresse. Das Häkchen ist standardmäßig und unveränderbar gesetzt.
Kennwort	Das Kennwort, welches der Benutzer eingeben muss, um sich beim System anzumelden. Dies wird in Verbindung mit dem Benutzernamen verwendet, um die Benutzeranmeldung zu authentifizieren. Geben Sie das Kennwort für das Benutzerkonto ein (bis zu 30 Zeichen). Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent. Es muss mind. 12 Zeichen lang sein, sowie Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen enthalten.
Link zum Zurücksetzen des Kennworts an den Benutzer senden	Alternativ und empfohlen anstatt der Eingabe eines initialen Kennworts: Aktivieren Sie „Link zum Zurücksetzen des Kennworts an den Benutzer senden“, um festzulegen, dass dem Benutzer ein Einladungslink (per E-Mail) gesendet wird, um sich bei seinem Benutzerkonto anzumelden und sein eigenes Kennwort festzulegen.
Vorname/Nachname	Geben Sie den Vornamen und Nachnamen des Benutzers ein. Jedes Feld kann bis zu 100 Zeichen enthalten. Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent

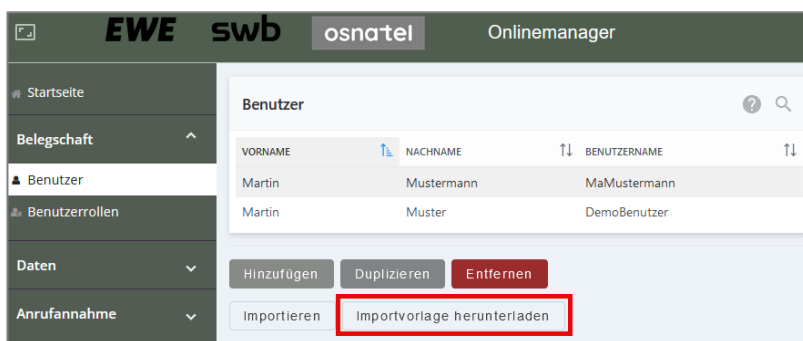
Benutzerrollen	Die Benutzerrollen, denen diese Benutzeranmeldung zugeordnet ist. Jede Rolle definiert die Zugriffsebene, die für diesen Benutzer verfügbar ist. Jede Benutzeranmeldung kann einer oder mehreren Benutzerrollen zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter „Verwaltung Benutzerrolle“.
Gesperrt	Um festzulegen, dass die Anmeldung für dieses Benutzerkonto gesperrt ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Gesperrt“.

Nach Abschluss der Eingaben klicken Sie auf „Hinzufügen“, um die Konfiguration zu sichern. Abbruch der Eingabe mit „Verwerfen“.

### 2.1.4. Importieren von Benutzerdetails

Um eine größere Anzahl von Benutzern anzulegen, können Administratoren eine CSV-Textdatei erstellen, welche die Details für mehrere Benutzerkonten enthält. Die Daten werden über die Web-Schnittstelle des Onlinemanagers in das System hochgeladen.

Um Benutzerdetails zu importieren, klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer. Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt.



Für die Erstellung einer CSV-Import Datei gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie bitte „Importvorlage herunterladen“ um die Mustervorlage der erforderlichen CSV-Datei zu erhalten.
- Öffnen Sie die heruntergeladene CSV-Dateivorlage und geben Sie die Daten für die Benutzerkonten in den entsprechenden Feldern ein.
- Speichern Sie anschließend die Datei im bestehendem CSV-Format.

Beispielinhalt einer .csv-Datei (erste Zeile mit Feldern zwingend erforderlich):

```
userName,emailAddress,description,password,firstName,lastName,number,alternativeNumber,recordAllowed,recordPercent,roles,groups,profile,ivrPin
MiMustermann,mimustermann@ewexy.net,,Los12345678910!,Michael,Mustermann,,,,,,,,,
MoMuster,momuster@ewexy.net,,Los12345678911!,Moritz,Muster,,,,,,,,,
```

Anmerkung: Die Daten im Schlüsseldatenfeld userName in der CSV-Datei müssen eindeutig sein. Damit wird der Benutzername (E-Mail-Adresse) des Benutzerkontos identifiziert.

Zum Importieren der Benutzerdetails in den Onlinemanager:

- Klicken Sie auf „Importieren“.
- Geben Sie anschließend die entsprechende CSV-Datei, die hochgeladen werden soll, an und öffnen Sie diese.

## 2.1.5. Duplizieren eines Benutzerkontos

Administratoren können ein vorhandenes Benutzerkonto duplizieren, was hilfreich sein kann, wenn sie ein Benutzerkonto hinzufügen möchten, das einem bestehenden sehr ähnelt, sie aber geringfügige Änderungen daran vornehmen möchten. Zur Duplizierung eines vorhandenen Benutzerkontos klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer. Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt.



- Wählen Sie das entsprechende Benutzerkonto aus der Liste aus.
- Klicken Sie auf Duplizieren.

**Benutzer duplizieren**

Benutzername\*

E-Mail-Adresse

Kennwort\*

- Geben Sie den neuen Benutzernamen (bis zu 100 Zeichen), die neue E-Mail-Adresse und das zu verwendende Kennwort zur Authentifizierung des Benutzers ein und klicken Sie anschließend auf OK.
- Bestätigen Sie Ihre Eingaben mit „OK. Zum Verlassen des Dialogs, ohne eine Änderung durchzuführen wählen Sie „Verwerfen“.
- Sie können anschließend die Parameter für das duplizierte Benutzerkonto noch ändern.

## 2.1.6. Bearbeiten eines Benutzerkontos

Administratoren können:

- Parameter eines vorhandenes Benutzerkonto ändern
- Änderungen der Benutzerrollen durchführen
- Benutzerkonten aus dem System entfernen

Zur Bearbeitung vorhandenen Benutzerkontos klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer  
Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt. Wählen Sie den Benutzer aus für den Änderungen durchgeführt werden sollen.



Über die Informationsmaske zum Benutzer können nun sämtliche gewünschten Änderungen durchgeführt werden.

**Martin Mustermann** ?

**Hauptinformationen \***

---

E-Mail-Adresse

Benutzername\*  
  E-Mail-Adresse als Benutzernamen verwenden

Externe ID

**Kennwort festlegen**

---

Vorname\*  
 6 / 100

Nachname\*  
 10 / 100

Benutzerrollen

Gesperrt

Nach erfolgreicher Eingabe der geänderten Felder werden die Aktionsfelder aktiviert. Um Ihre Eingabe zu sichern bestätigen Sie mit „Änderungen speichern“. Anderenfalls können Sie die Eingaben verwerfen durch Klick auf „Änderungen verwerfen“.



## 2.1.7. Löschen eines Benutzerkontos

Zum Entfernen eines vorhandenen Benutzerkontos klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer. Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt.

- Wählen Sie den Benutzer aus, der gelöscht werden soll und klicken Sie auf „Entfernen“.
- Bestätigen Sie das Entfernen des Benutzers mit „Ja“.



**2.1.8. Zurücksetzen eines Kennworts (für einen Benutzer)**

Administratoren können das Kennwort zurücksetzen, das ein Benutzer eingeben muss, um sich am System anzumelden. Das Kennwort wird in Verbindung mit dem Benutzernamen zur Authentifizierung verwendet.

Zum Zurücksetzen eines Kennworts klicken Sie in der Menüleiste auf Belegschaft > Benutzer.

Eine Liste der bereits eingerichteten Benutzerkonten wird angezeigt.

The screenshot shows a user profile form for 'Martin Mustermann'. The form includes the following fields and options:

- Hauptinformationen \***
  - E-Mail-Adresse: martin.mustermann@demofirma.de
  - Benutzername\*: martin.mustermann@demofirma.de (with a checked option 'E-Mail-Adresse als Benutzernamen verwenden')
  - Externe ID: (empty)
- Kennwort festlegen** (highlighted with a red box)
- Vorname\*: Martin (6 / 100 characters)
- Nachname\*: Mustermann (10 / 100 characters)
- Benutzerrollen: Standardadmin (dropdown menu)
- Gesperrt

Klicken Sie für das entsprechende Benutzerkonto auf Kennwort festlegen. Der Dialog "Kennwort ändern" wird angezeigt.

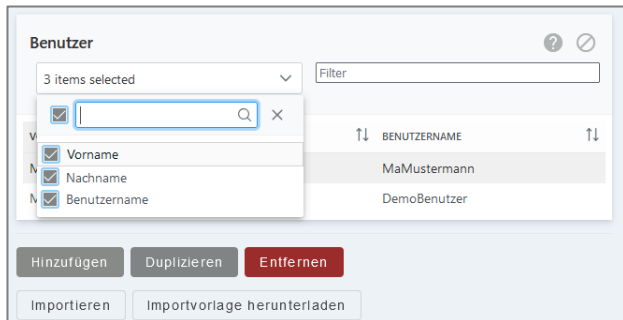
The 'Kennwort ändern' dialog box contains the following elements:

- Neues Kennwort\*: (masked input field)
- Kennwort bestätigen\*: (masked input field)
- OK button
- Verwerfen button

- Geben Sie das neue Kennwort für das Benutzerkonto ein (bis zu 30 Zeichen). Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent. Dieses wird in Verbindung mit dem Benutzernamen (E-Mail-Adresse) zur Authentifizierung verwendet. Es muss mind. 12 Zeichen lang sein, sowie Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen enthalten.
- Bestätigen Sie das neue Kennwort und klicken Sie dann auf OK. Das System sendet eine E-Mail an den Benutzer, die ihn darüber informiert, dass sein Kennwort zurückgesetzt wurde.

### 2.1.9. Benutzer Suchfunktion

Der Onlinemanager bietet eine integrierte Suchfunktion, die Sie über das Lupen-Symbol aufrufen können. Die Suche unterstützt Sie durch auf die jeweiligen Menüseiten abgestimmte Suchparameter.



Über die Dropdown-Liste können Sie die Suchkriterien wählen (aktivieren) nach denen Sie suchen möchten. Standardmäßig sind alle Parameter aktiviert.

Um die Suchkriterien weiter zu verfeinern, können Sie die spezifischen Suchbegriffe im Kästchen Filter eingeben. Sie können zum Beispiel nach einer spezifischen E-Mail-Adresse suchen.

Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent. Bei den Zeichen werden Groß- und Kleinschreibung nicht berücksichtigt.

Partielle Suchbegriffe werden unterstützt. Wenn Sie also zum Beispiel nach "admin" suchen, werden alle durchsuchbaren Daten, die diesen Begriff irgendwo im Feld enthalten, angezeigt, wie zum Beispiel "admin@company1.com", "user1@admin.org", usw.

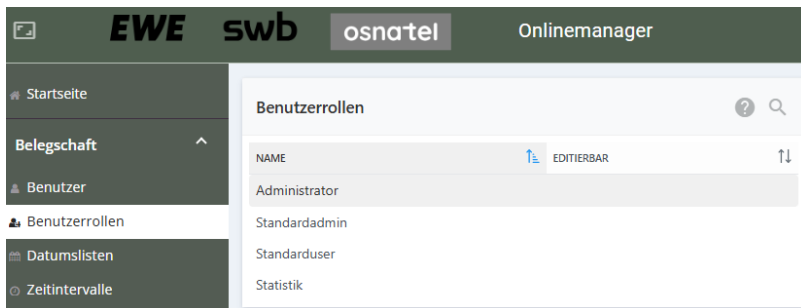
Ein einzelner Suchbegriff kann gleichzeitig mit mehreren Feldern abgeglichen werden. Wenn Sie zum Beispiel in allen Spalten in der Benutzerkonten-Liste suchen und Sie geben "Dan" als Suchkriterium im Kästchen Filter ein, werden alle Benutzerkonten mit "Dan" oder "dan" im Vornamen-Feld, Nachnamen-Feld oder dem Benutzernamen-Feld angezeigt.

## 2.1.10. Benutzerrollen

Der Onlinemanager verfügt über ein Rollen- und Rechtekonzept. Dieses Sicherheitskonzept stellt sicher, dass dem jeweiligen Nutzer nur die für seine Tätigkeit erforderlichen Berechtigungen und Zugriffsrechten eingeräumt werden.

Unter einer Benutzerrolle wird die Art und der Umfang der eingeräumten Rechte zusammengefasst. Dies erlaubt die einfache Verwaltung von aufgabentypischen Berechtigungen. Jedem Benutzer wird bei Neuanlage eine oder mehrere dieser Benutzerrollen zugeordnet.

Abhängig vom Benutzer-Login wird dem Benutzer dann nur der ihm zugeordnete Funktionsumfang angezeigt.



Administratoren stehen folgende vordefinierte Benutzerrollen zur Vergabe an die Benutzer zur Verfügung:

- Administrator
- Standardadmin
- Standarduser
- Statistik

### Rechte der Benutzerrollen

Es ist festgelegt, welche Funktionen den Nutzern – in den jeweiligen Rollen – zur Verfügung stehen. Dazu gehören allgemeine Zugangsrechte, das Recht zur Benutzerverwaltung, die Zugangsebene zu verschiedenen Statistiken oder der Zugang zu weiteren Konfigurationsmöglichkeiten.

Der Umfang des jeweiligen Rechts wird wie folgt definiert:

- Kein Zugriff: Diese Rolle kann nicht auf die Funktion zugreifen.
- Anzeige: Diese Rolle kann auf die Funktion zugreifen, aber keine Einstellungen ändern.
- Vollzugriff: Diese Rolle kann auf die Funktion zugreifen und kann Einstellungen ändern.
- Die Rolle „Administrator“ hat Vollzugriff auf sämtliche verfügbaren Funktionen, inklusive der Benutzerverwaltung.
- Die Rolle „Standardadmin“ hat Vollzugriff auf die notwendigen Funktionen zur Administration der Servicernummern und der Benutzerverwaltung.
- Die Rolle „Standarduser“ hat Vollzugriff auf die notwendigen Funktionen zur Administration der Servicernummern.
- Die Rolle „Statistik“ hat Vollzugriff auf die notwendigen Funktionen zur Erstellung von statistischen Auswertungen. Die detaillierten Zugangsrechte werden bei Auswahl der jeweiligen Benutzerrolle angezeigt.

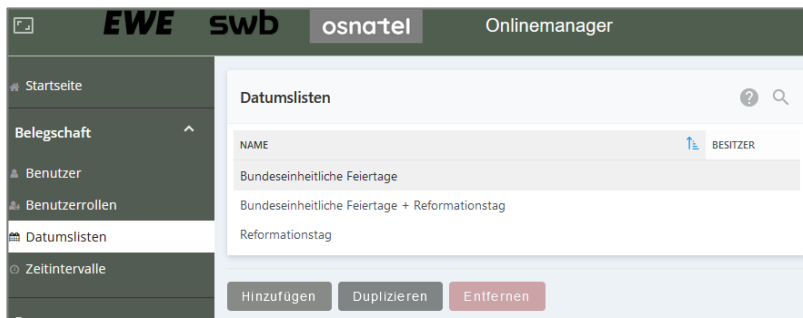
## 2.1.11. Datumslisten

Datumslisten bilden die Grundlage für die Definition von datumsabhängigen Regeln in der Anrufverteilung. In einer Datumsliste lassen sich mehrere Tage zusammenfassen, an denen zum Beispiel eine abweichende Begrüßungsansage verwendet werden soll oder andere datumsabhängige Ereignisse im Routing definiert werden sollen.

- Bundeseinheitliche Feiertage
- Bundeseinheitliche Feiertage + Reformationstag
- Reformationstag

Sie können die drei vorgegebenen Datumslisten nicht verändern.

Wenn Sie Anpassungen vornehmen möchten, duplizieren Sie die Datumsliste zunächst und speichern sie unter einem neuen Namen ab. Anschließend können Sie das Duplikat beliebig verändern.



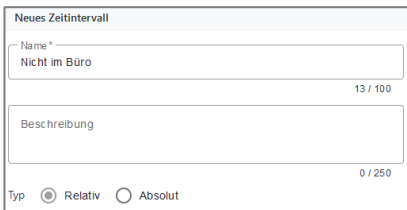
Um eine neue Liste anzulegen klicken sie links auf ‚Hinzufügen‘ und vergeben sie einen Namen für ihre Datumsliste, z.B.: „Feiertage Nordrhein Westfalen“. Wenn Sie im Drop-Down Menü eine der bestehenden Listen auswählen, werden die Einträge aus dieser Liste in Ihre Liste übernommen.

2.1.12. Zeitintervalle

Zeitintervalle bilden die Grundlage für die Definition von zeit- und tagesabhängigen Regeln in der Anrufverteilung. Damit können z.B. Gespräche zu Geschäftszeiten auf die Büronummer und nach Feierabend auf eine Mobilfunknummer geroutet werden.



Klicken sie auf ‚Hinzufügen‘ um ein neues Zeitintervall anzulegen und vergeben Sie einen Namen.

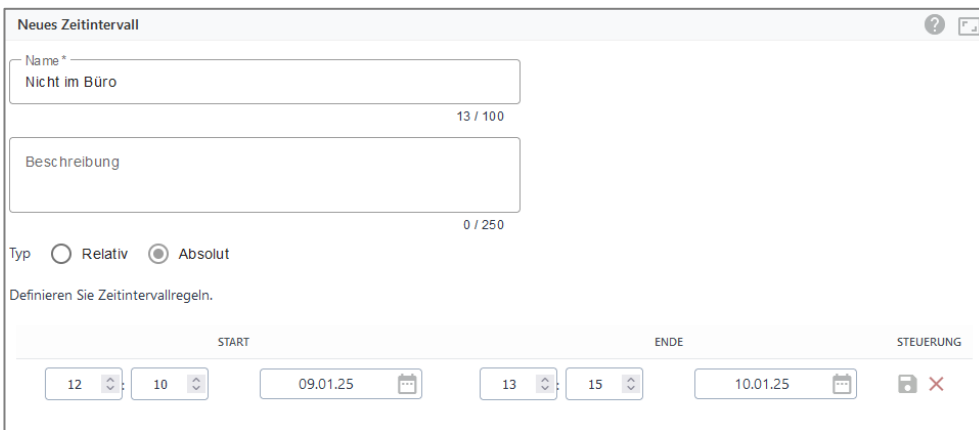


Es können zwei unterschiedliche Typen von Zeitintervallen definiert werden:

- Absolut
- Relativ

**Absolute Zeitintervalle**


Einem **absoluten** Zeitintervall ist ein eindeutiges Datum oder ein eindeutiger Zeitraum mit einem festen Start- und Endzeitpunkt zugeordnet, das manuell über den Kalender eingegeben wird.



**Relative Zeitintervalle**

Ein **relatives** Zeitintervall beziehen sich auf das aktuelle Datum und den aktuellen Wochentag. Die Start- und Endzeiten werden auf einen oder mehrere Wochentage angewendet, die über Kontrollkästchen ausgewählt werden. In relativen Zeitintervallen können auch Datumslisten verwendet werden.

Klicken Sie auf das ,+‘-Symbol um einen Zeitbereich anzugeben und einen Wochentag auszuwählen. Das letzte ‚D‘ in der Reihe steht für Datumsliste, damit wird die oben angegebene Datumsliste aktiviert. Wiederholen Sie dies ggf. bis Sie die Zeiten für alle Tage angegeben haben. Mit einem Klick auf das Stiftsymbol können Sie Ihre Angaben jederzeit korrigieren.

Schließen Sie die Eingabe mit einem Klick auf das Diskettensymbol  ab. Sobald Sie auf ‚Änderungen speichern‘ geklickt haben, ist die Liste fertig und kann verwendet werden.

## 2.2. Daten

### 2.2.1. Reports

Der Onlinemanager stellt umfangreiche Statistikfunktionen zur Verfügung, mit denen es möglich ist unterschiedliche Auswertungen über Ihre Servicernummern zu erstellen.

Zum Konfigurieren und Verwalten von Statistiken öffnen Sie den Menüpunkt Daten > Reports.

#### Laden eines Reports

Vorhandene Reports können geladen und bei Bedarf angepasst werden. Dadurch kann zum Beispiel derselbe Report für unterschiedliche Tage erstellt werden, ohne sämtliche Einstellungen erneut eingeben zu müssen.

Laden/Erstellen eines Report Gespeicherte Reports  
 Erstellen Sie einen neuen Report oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Report

[Servicenummern-Report] - Report Demo

Laden

Neu

?

#### Erstellen eines neuen Reports

Zur Erstellung eines neuen Reports wählen Sie „Neu“.

Über das sich dann öffnende Konfigurationsfenster kann der Inhalt des Reports individuell angepasst werden.

Reportkonfigurator  
Erstelle benutzerdefinierten Report

*Report-Typ*

Gesprächsdaten-Report

*Report-Untertyp*

Servicenummern-Report

*Servicenummern*

4944135012784, 498001014427949...

*Spalten*

9 items selected

April 2025							Mai 2025								
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		
14	31	1	2	3	4	5	6	18	28	29	30	1	2	3	4
15	7	8	9	10	11	12	13	19	5	6	7	8	9	10	11
16	14	15	16	17	18	19	20	20	12	13	14	15	16	17	18
17	21	22	23	24	25	26	27	21	19	20	21	22	23	24	25
18	28	29	30	1	2	3	4	22	26	27	28	29	30	31	1
19	5	6	7	8	9	10	11	23	2	3	4	5	6	7	8

Start:  Ende:

Heute **Diese Woche** Dieser Monat Dieses Quartal  
 Gestern Letzte Woche Letzter Monat Letztes Quartal

Auswahl ist: Relativ Auswahl zurücksetzen

*Tag- und Zeitfilter*

Mo  Di  Mi  Do  Fr  Sa  So

Startzeit:  Endzeit:

*Gruppierungen*

nach Servicenummer

*Erweitert*

*Min. Gesprächsdauer (Sekunden)*

  
*Dienstqualitätsziel (Sekunden)*

Speichern

Report Vorschau

#### Servicernummern- und Anruf-Reports

Zur Erstellung eines Reports zu Ihren Servicernummern oder zu Details der Anrufe gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie „Report-Typen“ im Auswahlfeld aus

*Report-Typ*

Gesprächsdaten-Report

Gesprächsdaten-Report

Diagnose-Report

2. Legen Sie den gewünschten Report-Untertyp fest.

*Report-Untertyp*

Servicenummern-Report

Servicenummern-Report

Calls Report

Sie können zwischen zwei Varianten wählen, die sich durch die Art der ausgewerteten Parameter unterscheiden:

- Servicenummern-Report

- Calls-Report (Statistik-Rohdaten)

Die Servicenummern Zusammenfassung stellt die wesentlichen Informationen zur Nutzung Ihrer Servicerufnummern zur Verfügung.

Report Werte	Beschreibung
Alle Anrufe	Die Anzahl aller Anrufe je Servicerufnummer im ausgewählten Zeitraum.
Verbundene Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die zur Zielrufnummer oder UMS-Box verbunden wurden.
Abgewiesene Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die nicht zu einer Zielrufnummer verbunden wurden. Hierzu zählen auch Anrufe, bei denen lediglich eine Ansage angespielt wurde.
Gesamte Anrufdauer	Die gesamte Anrufdauer aller Anrufe in Minuten. Gemessen ab dem Zeitpunkt von dem der Anruf in die Anrufverteilung für diese Servicerufnummer gelangt ist.
Durchschnittliche Anrufdauer	Die durchschnittliche Dauer aller Anrufe in Sekunden. Gemessen ab dem Zeitpunkt von dem der Anruf in die Anrufverteilung für diese Servicerufnummer gelangt ist.
Maximale Gesprächsdauer	Die gesamte Dauer eines Gesprächs in Minuten. Berücksichtigt wird nur die tatsächliche Gesprächszeit und nicht Dauer die erforderlich war um das Gespräch zu vermitteln.
Prozentuale Beantwortung	Die Prozentzahl der Anrufe, die zur Zielrufnummer verbunden wurden.
Anrufquote pro Stunde	Die Quote von ankommenden Gesprächen pro Stunde für eine Servicerufnummer.
Servicerufnummer	Die Anzeige der für die Statistik ausgewählten Servicerufnummern.

Die Report Rohdaten liefern genauere Daten zum Ablauf der einzelnen Anrufe.

Report Werte	Beschreibung
Serviceummernname	Der Name der für die in der Statistik ausgewählten Servicernummern vergeben wurde.
Serviceummer	Die Rufnummer der für die Statistik ausgewählten Servicernummern.
Datum Anrufbeginn	Das Datum an dem der Anruf begonnen hat.
Datum Anrufende	Das Datum an dem der Anruf beendet wurde.
Uhrzeit Anrufende	Die Uhrzeit um die der Anruf beendet wurde.
Anruf Typ	Die Richtung des Anrufs. Im Fall einer Servicernummer gibt es nur eingehende Anrufe.
Kontaktnummer	Die Rufnummer, die vom Anrufer übertragen wurde (CLI). Bei Anrufen mit unterdrückter Rufnummer werden die letzten 6 Stellen der Nummer anonymisiert. Zum Beispiel: 491793***** oder 498935*****.
CallEnder	Die Information darüber wer das Gespräch beendet hat. Dies kann z.B. der Anrufer (Caller) sein.
Anruf ID	Die Anruf ID wird durch das System vergeben. Jeder Anruf erhält eine eindeutige Kennung.
Anrufziele	Die Zielnummer mit der der Anrufer gemäß der Definition im Routingplan verbunden werden soll unabhängig davon, ob die Verbindung tatsächlich zustande gekommen ist.
Antwortzeit (ms)	Die Anzahl der Sekunden bis der Anruf beantwortet wurde.
Auslösegrund	Der Grund warum die Verbindung zustande kam oder nicht hergestellt werden konnte.

- Wählen Sie die Servicenummern aus für die der Report-Typ „Servicenummern-Report“ erstellt werden soll. Für den Report-Typ „Calls-Report“ ist dies nicht erforderlich.

Servicenummern

4944135012784, 498001014427949, 498001014427... ▾

🔍 ✕

- 4944135012784
- 498001014427949
- 498001014427950

4. Wählen Sie die Parameter aus, die in Ihrem Report ausgewertet werden sollen. Die zur Verfügung stehenden Parameter sind abhängig vom gewählten Report-Untertyp.

Spalten

9 Einheiten ausgewählt

- Anrufe total
- Verbundene Anrufe
- Nicht angenommene Anrufe
- Gesamte Anrufdauer (m)
- Ø Anrufdauer (s)
- Maximale Gesprächsdauer (M)
- Beantwortet (%)
- Anrufrate eingehend (pro Stunde)

5. Legen Sie den Zeitraum fest, für den die Daten analysiert werden sollen.

April 2025							Mai 2025								
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So		
14	31	1	2	3	4	5	6	18	28	29	30	1	2	3	4
15	7	8	9	10	11	12	13	19	5	6	7	8	9	10	11
16	14	15	16	17	18	19	20	20	12	13	14	15	16	17	18
17	21	22	23	24	25	26	27	21	19	20	21	22	23	24	25
18	28	29	30	1	2	3	4	22	26	27	28	29	30	31	1
19	5	6	7	8	9	10	11	23	2	3	4	5	6	7	8

Start:  Ende:

Heute Diese Woche Dieser Monat **Dieses Quartal**  
 Gestern Letzte Woche Letzter Monat Letztes Quartal

Auswahl ist: Relativ **Auswahl zurücksetzen**

Tag- und Zeitfilter

Mo  Di  Mi  Do  Fr  Sa  So

Startzeit:  Endzeit:

6. Gruppierung und Filter definieren  
 Um das Ausgabeformat der Reportdaten zu definieren, stehen Ihnen beim Typ „Servicenummern-Report“ die folgenden Gruppierungsoptionen zur Verfügung:

Gruppierungen

nach Servicenummer

nach Servicenummer

nach Monat

nach Woche

nach Tag

nach Stunde

nach halber Stunde

Zusätzlich können die Daten nach Mindestdauer des Gesprächs und/oder der erforderlichen Zeit für die Annahme des Gesprächs gefiltert werden.

Erweitert
<i>Min. Gesprächsdauer (Sekunden)</i>
<input type="text" value="0"/>
<i>Dienstqualitätsziel (Sekunden)</i>
<input type="text" value="15"/>

7. Wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, kann der Report gespeichert werden.
8. Mit „Report Vorschau“ wird Ihnen das Ergebnis angezeigt und Sie können die Statistik herunterladen.

## 2.2.2. Reportkonfiguration

Über die Reportkonfiguration kann die automatische Erstellung und Zustellung per E-Mail von Reports definiert werden.

Um die Zustellung zu verwalten, klicken Sie in der Menüleiste auf Daten > Reportkonfiguration.

Administratoren können neue Zustellungen von Reports durch den Onlinemanager konfigurieren.

Auf der linken Menüseite sind alle bereits angelegten Reports aufgeführt. Die Details zum ausgewählten Report werden auf der rechten Menüseite angezeigt.

Angaben zu einer vorhandenen Reportzustellung können geändert und können gelöscht werden.

### Erstellen eines automatischen Reports

Zur automatisierten Erstellung und Zustellungen von Statistiken gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf Daten > Statistikkonfiguration. Eine Liste der vorhandenen Reports wird angezeigt.
2. Wählen Sie den Report in der Liste aus.
3. (Optional) Wenn Sie den Namen des Reports ändern möchten, geben Sie den neuen Namen des Reports (bis zu 100 Zeichen) ein. Alle Unicode-Zeichen sind zulässig, einschließlich Leerzeichen und akzentuierte Buchstaben.
4. Geben Sie eine kurze Beschreibung des Reports (bis zu 250 Zeichen) ein. Alle Unicode-Zeichen sind zulässig, einschließlich Leerzeichen und akzentuierte Buchstaben.
5. Um diesen Report automatisch zu erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Automatisch generieren“.
6. Geben Sie unter „Anfangsdatum“ das erste Datum an, an dem der Report automatisch generiert werden soll, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
  - Geben Sie das Datum im Format TT/MM/JJJJ ein
  - Klicken Sie in das Feld und wählen Sie das Datum aus einem Kalender aus.
7. Wählen Sie den Zeitpunkt der Erstellung, z.B. 23:30 Uhr im Format „23“ Std. „30“ Min.
8. Geben Sie für „Generierungsintervall“ an, wie regelmäßig der Report generiert werden soll.
9. Um diesen Report automatisch an eine E-Mail-Adresse zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „E-Mail aktivieren“
10. Geben Sie eine oder mehrere, durch Komma separierte, gültige E-Mail-Adressen an.

#### Beispiel:

?

Name\*

11 / 100

Beschreibung

0 / 250

Automatisch generieren

Anfangsdatum

Sendezeit (24Uhr)  Std.  Min.

Generierungsintervall

Dateinamenformat – Bestandteile können sein: <report-name> <timestamp-generated> <from-date> <to-date>  

57 / 100

E-Mail Aktivieren

E-Mail-Adressen

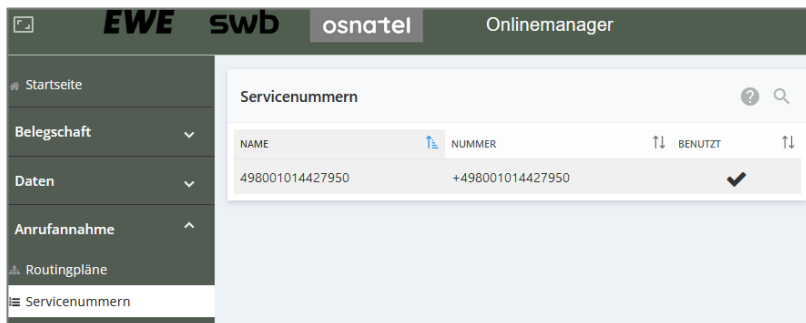
Erforderlich

## 2.3. Anrufannahme

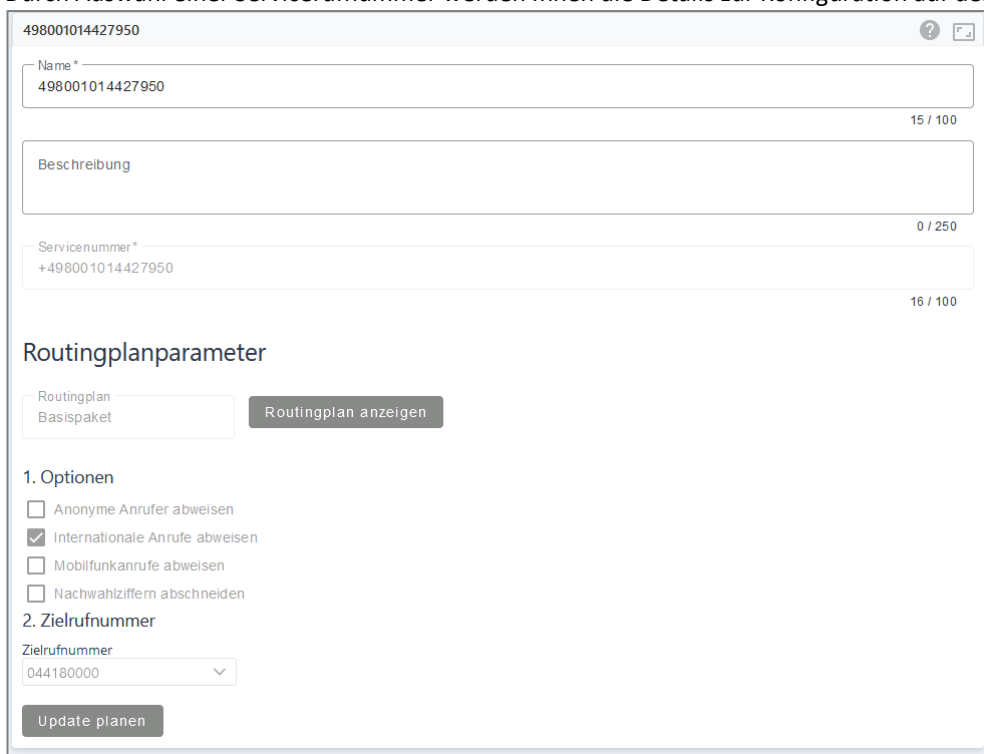
### 2.3.1. Servicenummern

Der Dienste-Bereich des Onlinemanagers ermöglicht es dem Administrator Verwaltungsaufgaben seiner Servicernummern durchzuführen.

Bitte beachten Sie, dass die Neuordnung oder das Entfernen einer Servicenummer nur durch den Kundenservice möglich ist.



Durch Auswahl einer Servicernummer werden Ihnen die Details zur Konfiguration auf der rechten Menüseite angezeigt.



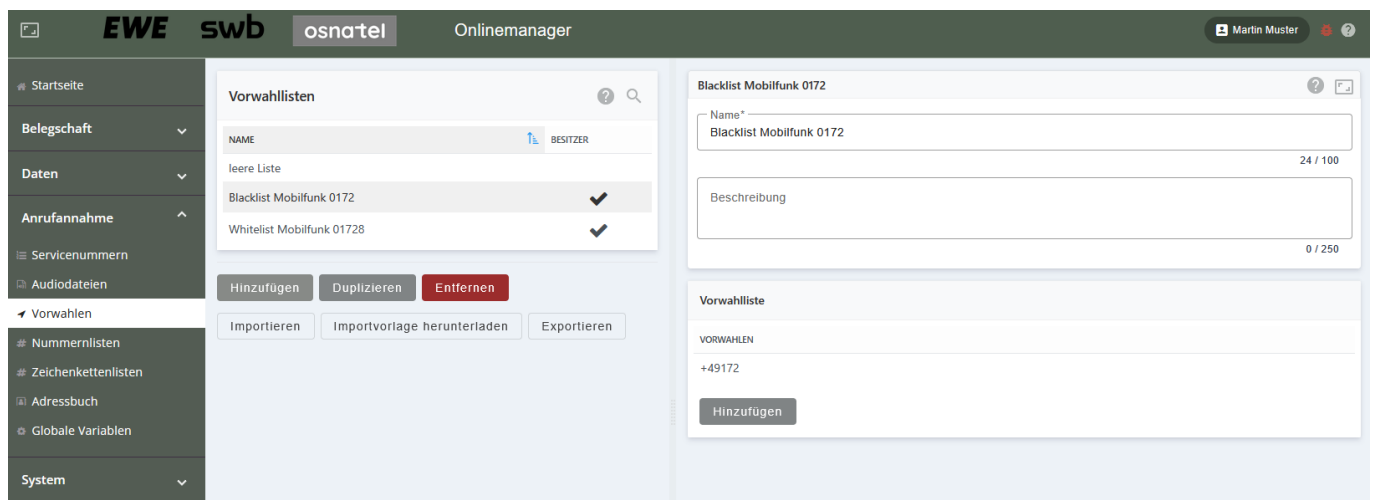
**Konfigurationsänderungen**

Wählen Sie die entsprechende Servicenummer aus der Liste aus für die Sie Anpassungen vornehmen möchten. Die Parameter, die Sie für jede Servicenummer konfigurieren können, hängen von den festgelegten Rechten und von der gebuchten Produktvariante ab. Es stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Name	Der Name der Servicenummer. Dies kann beispielsweise die Art des Dienstes sein, für den die Nummer verwendet wird. Sie können bis zu 100 Zeichen eingeben. Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Servicenummer. Sie können bis zu 250 Zeichen eingeben. Alle Unicode-Zeichen sind erlaubt, einschließlich Leerzeichen und Buchstaben mit Akzent.

**2.3.2. Black- und Whitelisten**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Vorwahlen können Black- und Whitelisten zur Verwendung in dafür geeigneten Routingplänen definiert werden. Aus technischen Gründen wird derselbe Listentyp „Vorwahlen“ sowohl für lange Rufnummern (z.B. in Blacklists oder Whitelists) als auch für Vorwahlen im klassischen Sinne verwendet. Eine Blacklist (oder Sperrliste) ist eine Liste von Nummern und/oder Präfixen zum Blockieren. Eine Whitelist (oder Erlaubtliste) ist eine Liste von Nummern und/oder Präfixen, die von der Blacklist ausgenommen sind. Anrufe von diesen Nummern werden auch dann durchgelassen, wenn sie einem Blacklist-Eintrag entsprechen. Wenn sowohl Blacklisting als auch Whitelisting verwendet werden, wird die Whitelist zuerst angewendet und wenn die Nummer mit einem Whitelist-Eintrag übereinstimmt, wird die Blacklist übersprungen.



Administratoren können neue Vorwahlen für die Verwendung des Onlinemanagers konfigurieren. Zur Erstellung einer Vorwahlliste gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Menüleiste auf Dienste > Nummernlisten.
2. Wählen Sie „Hinzufügen“.
3. Vergeben Sie einen Namen für die Vorwahlliste.
4. Geben Sie eine kurze Beschreibung ein (optional).
5. Klicken Sie auf „Hinzufügen“, um die Rufnummern zu erfassen.

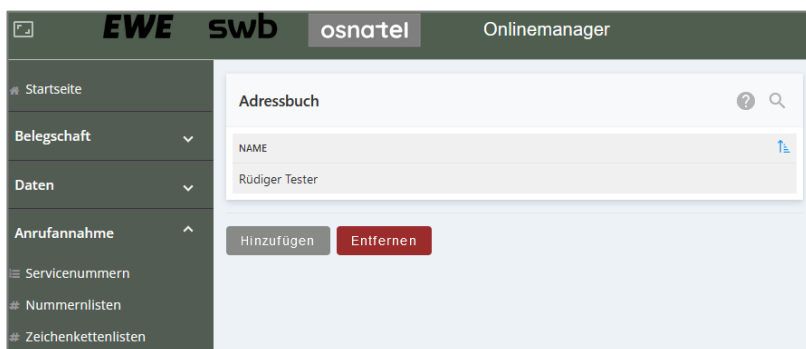
Es können bis zu 10.000 Einträge vorgenommen werden. Internationale Nummern müssen mit einem + und einem Ländercode versehen sein, z.B. „+4633607“.

### 2.3.3. Zeichenkettenlisten

Zeichenkettenlisten werden in den vorhandenen Routingplänen nicht unterstützt. Sie können zwar aufgrund der grundsätzlich vorhandenen Berechtigung angelegt werden, finden aber in den Routingplänen keine Verwendung.

### 2.3.4. Adressbuch

Häufig genutzte Rufnummern können im Adressbuch komfortabel abgelegt werden und dann im Routingplan als Zielrufnummern benutzt werden.

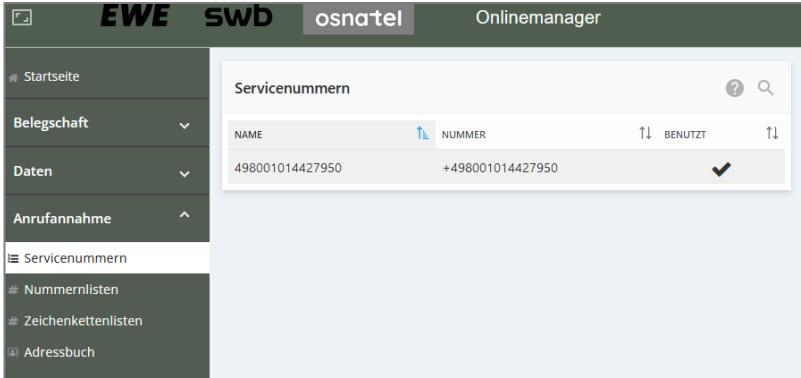


Zum Hinzufügen eines Eintrags auf „Hinzufügen“ klicken und die Felder auf der rechten Seite entsprechend ausfüllen. Zum Abschluss unten auf „Hinzufügen“ klicken.

### 3. Routingpläne

Alle dem Unternehmenskonto zugewiesenen Servicerufnummern befinden sich im Menüpunkt Anrufannahme > Servicerufnummern auf der linken Seite.

Es ist möglich, dass Menüpunkte angezeigt werden, die im gebuchten Routingplan keine Relevanz haben.



#### 3.1. Bearbeitung eines Routingplans

##### 3.1.1. „Update planen“

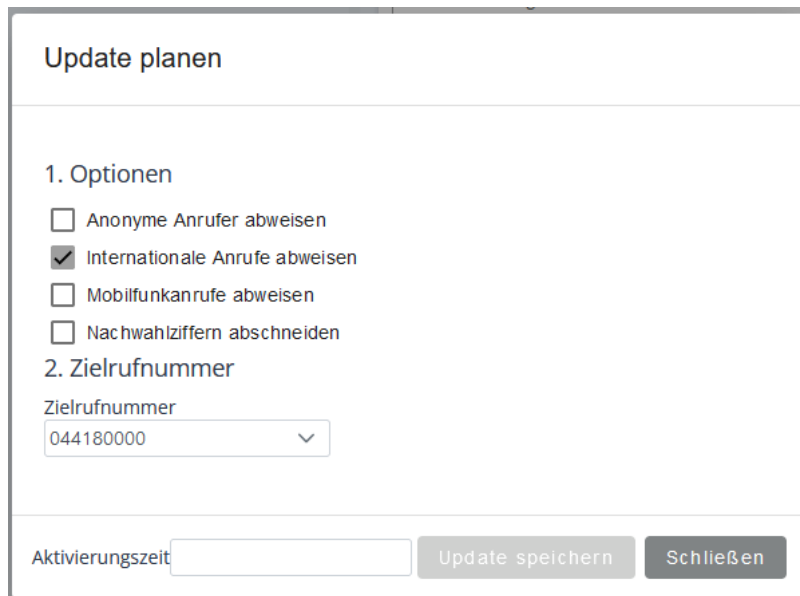
Um Änderungen an den Einstellungen durchführen zu können muss im Routingplan unter der Übersicht über die Einstellungen auf „Update planen“ geklickt werden.



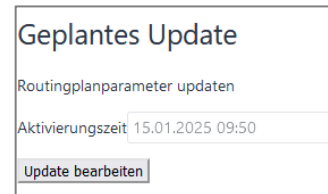
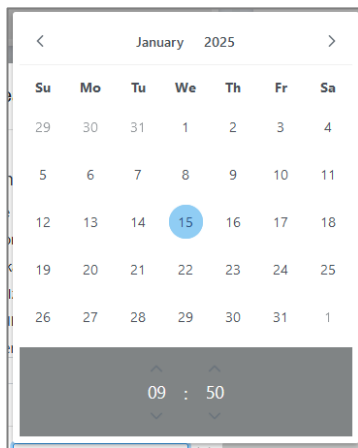
Es öffnet sich ein Eingabefenster. Sobald es Änderungen gegenüber den derzeit aktiven Einstellungen gibt, wird der „Update speichern“- Button aktiviert und die Änderungen können gespeichert werden.

##### 3.1.2. Aktivierungszeit

Bei einem Klick in das Feld „Aktivierungszeit“ öffnet sich ein kombiniertes Kalender-Uhrzeit-Fenster, in dem ausgewählt werden kann, wann die Änderungen aktiv werden sollen.



(„Optionen“ und „Zielrufnummer“ werden in Punkt 3.2.1 erklärt)



Anschließend wird der Hinweis auf das geplante Update gegeben. Eine zusätzliche Speicherung der Änderungen ist nicht nötig/möglich, da das System das zum angegebenen Zeitpunkt automatisch erledigt.

**3.2. Basispaket**

Mit dem Routingplan „Basispaket“ lassen sich die Anrufe auf Servicerufnummern komfortabel auf jede Rufnummer im deutschen Fest- und Mobilfunknetz umleiten.

**3.2.1. Einstellungen Routingplan bearbeiten**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Servicenummern die entsprechende Servicerufnummer anklicken und im rechten Bereich unten auf „Update planen“ klicken.

1	Name	Frei wählbarer Name für die Nummer, bis 100 alphanumerische Zeichen.
2	Beschreibung	Frei beschreibares Kommentarfeld, bis 250 alphanumerische Zeichen.
3	Routingplan	Der dieser Nummer zugewiesene bzw. gebuchte Routingplan.(Die Einstellung ist nur vom Kundenservice änderbar.)
4	Optionen	Ist der Haken gesetzt, ist die Option aktiv: - Anonyme Anrufer abweisen: Anrufer, die ihre Rufnummer verbergen, werden vom System abgewiesen.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Anrufer abweisen: Anrufer aus dem Ausland werden abgewiesen.</li> <li>- Mobilfunkanrufe abweisen: Anrufer aus den Mobilfunknetzen werden abgewiesen.</li> <li>- Nachwahlziffern abschneiden: Ziffern, die vom Anrufer „überwählt“ werden, werden abgeschnitten und nicht an die Zielrufnummer angehängt.</li> </ul>
5	Zielrufnummer	<p>Die Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss eine Rufnummer im deutschen Fest- oder Mobilfunknetz sein. Service- oder Notrufnummern sind als Weiterleitungsziele nicht gestattet.</p> <p>Es kann eine Rufnummer direkt eingegeben oder über das Dropdown-Menü aus dem <a href="#">Adressbuch</a> ausgewählt werden.</p>
6	Update planen	<p>Button zur Änderung der Einstellungen. Es besteht die Möglichkeit, den Aktivierungszeitpunkt der Einstellungen zu planen (siehe auch Punkt 3.1)</p>
7	Speichern / Verwerfen	<p>Die Einstellungen werden erst wirksam gespeichert, wenn auf den „Änderungen speichern“-Button geklickt wird. „Verwerfen“ verlässt die Einstellungen ohne Änderungen zu übernehmen. Die Änderungen werden sofort wirksam.</p>

**3.3. Gemeinsamkeiten „Komfortpaket Quotenabhängig“ und „Komfortpaket Tageszeitabhängig“**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Servicenummern die entsprechende Servicerufnummer anklicken und im rechten Bereich unten auf „Update planen“ klicken.

Beide Routingpläne nutzen gemeinsame Basiskomponenten zur Steuerung der Anrufe.

498001014427950 ?

Name\* 15 / 100

498001014427950

Beschreibung 0 / 250

Servicenummer\* 16 / 100

+498001014427950

### Routingplanparameter

**1. Optionen**

Anonyme Anrufer abweisen

Internationale Anrufe abweisen

Mobilfunkanrufe abweisen

Nachwahlziffern abschneiden

**2. Blacklist (Sperrliste)**

2.3 Blacklistprüfung aktivieren

**3. Standard-Zielrufnummer(n)**

3.1 Zielrufnummer 1 verwenden

3.2 Zielrufnummer 1

3.3 Zielrufnummer 2 verwenden

3.4 Zielrufnummer 2

3.5 Zielrufnummer 3 verwenden

3.6 Zielrufnummer 3

3.7 Zielrufnummer 4 verwenden

3.8 Zielrufnummer 4

3.9 Rufdauer (Sekunden)\*

1	Name	Frei wählbarer Name für die Nummer, bis 100 alphanumerische Zeichen
2	Beschreibung	Frei beschreibares Kommentarfeld, bis 250 alphanumerische Zeichen
3	Optionen	Ist der Haken gesetzt, ist die Option aktiv: - Anonyme Anrufer abweisen:

		<p>Anrufer, die ihre Rufnummer verbergen, werden vom System abgewiesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Anrufer abweisen: Anrufer aus dem Ausland werden abgewiesen</li> <li>- Mobilfunkanrufe abweisen: Anrufer aus den Mobilfunknetzen werden abgewiesen.</li> <li>- Nachwahlziffern abschneiden: Ziffern, die vom Anrufer „überwählt“ werden, werden abgeschnitten und nicht an die Zielrufnummer angehängt.</li> </ul>
4	Blacklist	Über diese Funktion ist es möglich, Rufnummern von der Nutzung dieser Servicrufnummer auszuschließen.
5	Standard-Zielrufnummern	Eine Liste von bis zu 4 Zielrufnummern, die außerhalb eines gültigen Zeitfensters gerufen werden. Die Zielrufnummern können frei eingetragen oder aus dem <a href="#">Adressbuch</a> ausgewählt werden.
6	Rufdauer (Sekunden)	Anzahl von Sekunden zwischen den Anwahlversuchen von einer zur nächsten Zielrufnummer:

Um Änderungen an den Einstellungen durchführen zu können auf „Update planen“ klicken. Es öffnet sich ein Eingabefenster. Sobald es Änderungen gegenüber den derzeit aktiven Einstellungen gibt, wird der „Update speichern“- Button aktiviert und die Änderungen können gespeichert werden.

### Update planen

**1. Optionen**

Anonyme Anrufer abweisen

Internationale Anrufe abweisen

Mobilfunkanrufe abweisen

Nachwahlziffern abschneiden

**2. Blacklist (Sperrliste)**

2.2 Auswahl Sperrliste\* ▼

2.3 Blacklistprüfung aktivieren

**1. Optionen:**

Zur Auswahl der gewünschten Option wird das Häkchen an entsprechender Stelle gesetzt. Ist das Häkchen gesetzt und wurden die Einstellungen gespeichert, ist die entsprechende Einstellung sofort aktiv.

**2. Blacklist (Sperrliste):**

Rufnummern, die diese Servicrufnummern nicht erreichen sollen, können der Sperrliste (2.2) hinzugefügt werden und bekommen dann bei Anruf auf dieser Servicrufnummer eine entsprechende Hinweisansage. Erst wenn die Blacklistprüfung aktiviert (2.3) ist (Häkchen gesetzt), wird die Sperrliste im Rufaufbau beachtet.

### 3. Standard-Zielrufnummer(n)

3.1 Zielrufnummer 1 verwenden

3.2 Zielrufnummer 1

Jannes Mustermann ▾

+494418000015 Jannes Mustermann

+4944180000 Rüdiger Tester

3.5 Zielrufnummer 3 verwenden

3.6 Zielrufnummer 3

044180003 ▾

3.7 Zielrufnummer 4 verwenden

3.8 Zielrufnummer 4

044180004 ▾

3.9 Rufdauer (Sekunden)\*

120

### 3. Standard-Zielrufnummern:

Außerhalb von definierten Zeitfenstern oder wenn keine Zeitfenster definiert wurden greifen bis zu 4 Standardrufnummern als Rufnummernkette. Gerufen wird die erste Zielrufnummer, die korrekt eingetragen ist und dessen Aktivierungshäkchen gesetzt ist. Die nächste aktivierte Zielrufnummer wird gerufen, wenn a) die Rufdauer (3.9) abgelaufen ist oder b) die vorher gerufene Zielrufnummer besetzt oder nicht erreichbar ist.

Die Zielrufnummer kann in dem vorgesehenen Feld als Ziffernfolge eingegeben werden oder über das Drop-Down-Menü aus den im Adressbuch eingetragenen Rufnummern ausgewählt werden. Dann wird der im Adressbuch entsprechend eingetragene Name angezeigt.

**3.4. Komfortpaket Quotenabhängig**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Servicenummern die entsprechende Servicerufnummer anklicken und im rechten Bereich unten auf „Update planen“ klicken.

Mit dem Routingplan „Komfortpaket Quotenabhängig“ lassen sich die Anrufe in bis zu zwei Zeitfenstern quotenabhängig auf Zielrufnummernketten von bis zu vier Zielrufnummern im deutschen Fest- und Mobilfunknetz umleiten. Das heißt, es kann das Anrufvolumen prozentual auf 3 verschiedene Rufnummernketten aufgeteilt werden.

**4. Zeitfenster**

4.1 Zeitfenster 1  
Öffnungszeiten wochentags

4.1.1 Zeitfenster 1 - Quote 1\*  
40

4.1.1.1 Zeitfenster 1 - Quote 1 - Zielrufnummer 1 verwenden

4.1.1.2 Zeitfenster 1 - Quote 1 - Zielrufnummer 1  
044180006

4.1.2 Zeitfenster 1 - Quote 2\*  
20

4.1.2.1 Zeitfenster 1 - Quote 2 - Zielrufnummer 1 verwenden

4.1.2.2 Zeitfenster 1 - Quote 2 - Zielrufnummer 1  
Jannes Mustermann

4.1.3 Zeitfenster 1 - Quote 3\*  
40

4.1.3.1 Zeitfenster 1 - Quote 3 - Zielrufnummer 1 verwenden

4.1.3.2 Zeitfenster 1 - Quote 3 - Zielrufnummer 1  
Rüdiger Tester

1	Zeitfenster (1 .. 2)	Auswahl eines unter „Belegschaft“ => „Zeitintervalle“ definierten Zeitfensters. Es sind bis zu zwei Zeitfenster mit eigenen Parametern (Quoten und Zielrufnummern) nutzbar.
2	Zeitfenster 1 - Quote x	Innerhalb von Zeitfenster 1 oder Zeitfenster 2 sind bis zu 3 Quoten (%-Angaben) definierbar.
3	Zeitfenster 1 - Quote x - Zielrufnummer y	Die Zielrufnummern können frei eingetragen werden (deutsches Festnetz und Mobilfunk). Es können je Quote bis zu 4 Zielrufnummern definiert werden, die nacheinander gerufen werden. Ist ein Ziel nicht erreichbar, besetzt oder antwortet nicht in der eingestellten Rufdauer, wird das nächste Ziel gerufen. Ist das letzte eingestellte Ziel ebenfalls nicht erreichbar, besetzt oder antwortet nicht in der eingestellten Rufdauer, wird der Anruf beendet.

**3.5. Komfortpaket Tageszeitabhängig**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Servicenummern die entsprechende Servicerufnummer anklicken und im rechten Bereich unten auf „Update planen“ klicken.

Mit dem Routingplan „Komfortpaket Tageszeitabhängig“ lassen sich die Anrufe in bis zu drei Zeitfenstern auf Zielrufnummernketten von bis zu vier Zielrufnummern im deutschen Fest- und Mobilfunknetz umleiten.

Es ist möglich, dass Menüpunkte angezeigt werden, die im gebuchten Routingplan keine Relevanz haben.

**4. Zeitfenster**

4.1 Zeitfenster 1  
Öffnungszeiten wochentags

4.1.1 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 1 verwenden

4.1.2 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 1  
Hotline 1

4.1.3 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 2 verwenden

4.1.4 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 2

4.1.5 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 3 verwenden

4.1.6 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 3

4.1.7 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 4 verwenden

4.1.8 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 4

1	Zeitfenster (1 .. 3)	Auswahl eines unter „Belegschaft“ => „Zeitintervalle“ definierten Zeitfensters. Es sind bis zu vier Zeitfenster mit eigenen Parametern (Zielrufnummern) nutzbar.
2	Zeitfenster 1 - Zielrufnummer x	Innerhalb von Zeitfenster 1 bis 3 sind bis zu vier Zielrufnummern definier- und aktivierbar, die nacheinander gerufen werden, wenn eine gerufene Zielrufnummer nicht antwortet oder besetzt ist.

**3.6. Office Komfort**

Im Menüpunkt Anrufannahme > Servicenummern die entsprechende Servicrufnummer anklicken und im rechten Bereich unten auf „Update planen“ klicken.

Der Routingplan „Office Komfort“ ist ein mächtiges Tool zur Steuerung ihrer Festnetzrufnummer in jeder Situation des täglichen Bürolebens.

### Routingplanparameter

**1. Optionen**

Internationale Anrufe abweisen

Mobilfunkanrufe abweisen

Nachwahlziffern abschneiden

**2. Blacklist (Sperrliste)**

2.1 Persönliche Blacklist deaktivieren

2.2 Globale Blacklist verwenden

2.3 Nachwahl-Ziffern abschneiden

2.4 Auswahl Persönliche Blacklist  
leere Liste

2.5 Auswahl Globale Blacklist  
leere Liste

2.6 Zielrufnummer für Blacklist  
▼

**3. Whitelist (Ausnahme von Sperrlisten)**

3.1 Persönliche Whitelist deaktivieren

3.2 Globale Whitelist verwenden

3.3 Auswahl Persönliche Whitelist  
leere Liste

3.4 Auswahl Globale Whitelist  
leere Liste

1	Optionen	Ist der Haken gesetzt, ist die Option aktiv: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internationale Anrufer abweisen Anrufer aus dem Ausland werden abgewiesen</li> <li>- Mobilfunkanrufe abweisen Anrufer aus den Mobilfunknetzen werden abgewiesen</li> <li>- Nachwahlziffern abschneiden Ziffern, die vom Anrufer „überwählt“ werden, werden abgeschnitten und nicht an die Zielrufnummer angehängt</li> </ul>
2	Blacklist (Sperrliste)	Die Blacklist wird definiert unter Anrufannahme => Vorwahlen. Dort können Rufnummern eingetragen werden, die von der Anrufverteilung ausgeschlossen oder auf eine andere Zielrufnummer umgeleitet werden sollen. Es kann eine Zielrufnummer definiert werden. Wird diese nicht definiert, erhält der Anrufer, dessen Rufnummer auf der Blackliste steht, eine Ansage. Es können eigene oder global definierte Blacklisten

		verwendet werden.
3	Whitelist (Ausnahme von Sperrlisten)	Mit der Whitelist können Ausnahmen zur Blacklist (Sperrliste) definiert werden. Bsp.: Das Ortsnetz „+4989“ steht auf der Blacklist und wäre damit von der Anrufverteilung ausgeschlossen. Auf der Whitelist könnte nun als Ausnahme der Anschluss des Rathauses (+49892330) stehen. Diese Rufnummer und deren Nebenstellen wären zur Anrufverteilung zugelassen.

**4 Anonyme Anrufer**

4.1 Anonyme Anrufer umleiten

4.2 Umleitungsziel für anonyme Anrufer

**5. Standard-Zielrufnummer(n)**

5.1 Zielrufnummer 1 verwenden

5.2 Zielrufnummer 1

5.3 Zielrufnummer 2 verwenden

5.4 Zielrufnummer 2

5.5 Zielrufnummer 3 verwenden

5.6 Zielrufnummer 3

5.7 Zielrufnummer 4 verwenden

5.8 Zielrufnummer 4

5.9 Rufdauer (Sekunden)\*

4	Anonyme Anrufer	Anrufer, die ihre Rufnummer unterdrücken, können auf eine eigene Zielrufnummer umgeleitet oder von der Anrufverteilung ausgeschlossen werden. Wenn keine Zielrufnummer definiert ist, erhalten die Anrufer eine Standardansage.
5	Standard-Zielrufnummer(n)	Es können bis zu vier Standard-Zielrufnummern als Rufnummernkette definiert und aktiviert werden. Die Standard-Zielrufnummern werden immer dann gerufen, wenn keine andere Option oder Zeitfenster gültig ist. Wenn im Callflow gar keine anderen Einstellungen gemacht werden, wird immer die Standard-Zielrufnummernkette gerufen.
6	Rufdauer (Sekunden)	Damit wird die Dauer definiert, wie lange definierte Zielrufnummer gerufen wird, wenn der Anruf dort nicht beantwortet wird. Nach Ablauf der Zeit wird das nächste Ziel der Rufnummernkette gerufen. In den meisten Vermittlungssystemen gilt eine maximale Rufdauer von 120 Sekunden.

**6. Zeitfenster**

6.1 Zeitfenster 1  
 Öffnungszeiten wochentags

6.1.1 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 1 verwenden

6.1.2. Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 1  
 Hotline 1

6.1.3 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 2 verwenden

6.1.4 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 2

6.1.5 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 3 verwenden

6.1.6 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 3

6.1.7 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 4 verwenden

6.1.8 Zeitfenster 1 - Zielrufnummer 4

7	Zeitfenster (1..3)	<p>Es können bis zu drei Zeitfenster genutzt werden. Diese müssen zuvor unter Belegschaft =&gt; Zeitintervalle als relatives oder absolutes Zeitfenster definiert werden.</p> <p>Es ist denkbar, dass als Zeitfenster 1 ein absolutes Zeitfenster eingestellt wird, z.B. das Datum einer Betriebsversammlung. Als Zeitfenster 2 kann dann ein relatives Zeitfenster für den normalen Wochenbetrieb Mo-Fr eingestellt werden.</p>
8	Zielrufnummern (1..4)	<p>Bei allen Zeitfenstern können bis zu vier Zielrufnummern als Rufnummernkette definiert und aktiviert werden.</p>

## 3.7. Dienstpaket „Ansaage“

Um den Dienst vollumfänglich nutzen zu können, müssen zunächst im Menüpunkt „Anrufannahme => Audiodateien“ die zur Dienstauführung gewünschten Audiodateien hochgeladen bzw. generiert werden.



### 3.7.1. Ansaage hochladen

Um eine vorhandene Ansaage hochzuladen, gibt es zwei Methoden:

- Über den Button „Hochladen“ dem Dialog folgen. Es können hier mehrere Dateien ausgewählt werden, die dann nacheinander hochgeladen werden. Nach erfolgreichem Upload erscheint dann der Dateiname in der Audioliste und kann sofort im Dienst verwendet werden. Der Name kann aber auch im Dialogfeld rechts verändert werden.
- Über den Button „Hinzufügen“ öffnet sich das Dialogfeld rechts und man kann zunächst einen Namen vergeben und dann über „Hochladen“ eine Datei auswählen.

Die Ansaagen müssen in folgendem Format vorliegen:

Audioformat: PCM  
 Abtastgröße: 16 bit  
 Kanäle: 1 (mono)  
 Abtastrate: 8000 Hz (8 kHz)  
 Dateiendung: .wav

3.7.2. Ansage generieren

Es besteht die Möglichkeit über die installierte Software eine Ansage aus einem vorgegebenen Text zu generieren. Hierzu stehen in deutscher Sprache zwei weibliche Stimmen („Petra“ und „Anna“) sowie zwei männliche Stimmen („Viktor“ und „Markus“) zur Verfügung. Für einen englischen Text können in englischer Sprache (brit.) die Stimmen von Ava und Malcolm genutzt werden.

1	Häkchen „Text zu Sprache“ und Stimmauswahl	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Um den Dialog zu „Text zu Sprache“ zu öffnen muss das Häkchen gesetzt sein</li> <li>- Unter „Stimme“ kann die synthetische Stimme ausgewählt werden, die den Text sprechen soll. Es stehen für einen Text in deutscher Sprache zwei weibliche und zwei männliche Stimmen zur Verfügung. Für einen Text in englischer Sprache besteht die Auswahlmöglichkeit zwischen je einer weiblichen und einer männlichen Stimme.</li> </ul>
2	Geschwindigkeit (in %)	Die Geschwindigkeit der Aussprache des Textes kann angepasst werden. Der Regler steht in Original-Null-Stellung. Das Verschieben nach rechts bewirkt eine schnellere Aussprache (positive %-Einstellung), das verschieben nach links bewirkt eine Verzögerung der Aussprache (negative %-Einstellung)

3	Text	Ein bis zu 1000 Zeichen langer Text in deutscher oder englischer Sprache kann eingegeben werden.
4	Wiedergabe-Button	Der eingegebene Text kann sofort zur Überprüfung abgehört werden. Die Ausgabe erfolgt über den Browser bzw. das Audiosystem des genutzten Gerätes.  Erst, wenn „Hinzufügen“ gedrückt wird, wird das Audioergebnis als Datei verarbeitet und abgelegt.

### 3.7.3. Routingplan bearbeiten

Es können bis zu drei, vorher definierte, Ansagen (Punkt 3.7.1 bzw. 3.7.2) geschaltet werden. Jede Ansage kann separat gespielt werden. Es wurden drei Ansagen vorgesehen, sodass Begrüßung und Abspann immer bestehen bleiben können und bei Bedarf nur die Hauptansage im Mittelteil geändert wird.

### Routingplanparameter

Routingplan Ansage Routingplan anzeigen

**1. Intro**

1.1 Aktivierung Intro

1.2 Auswahl Intro  
Begrüßung (Stimme Anna) } 1

**2. Hauptansage**

2.1 Aktivierung Hauptansage

2.2 Auswahl Hauptansage  
Infoansage (Stimme Anna) } 2

**3. Abspann**

3.1 Aktivierung Abspann

3.2 Auswahl Abspann  
Verabschiedung (Stimme Anna) } 3

1, 2, 3	Intro / Voransage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Um die Ansage zu aktivieren muss das Häkchen gesetzt sein</li> <li>- Aus den unter „Anrufannahme =&gt; Audiodateien“ gespeicherten Ansagen kann eine passende Ansage ausgewählt werden</li> </ul>
---------	-------------------	--