

Anleitung htp Servicerufnummernportal

1. Internetseite und Login

Der Onlinezugang erfolgt über die gesicherte Internetadresse (Abb. 1):

<https://service-rufnummer.htp.net/>

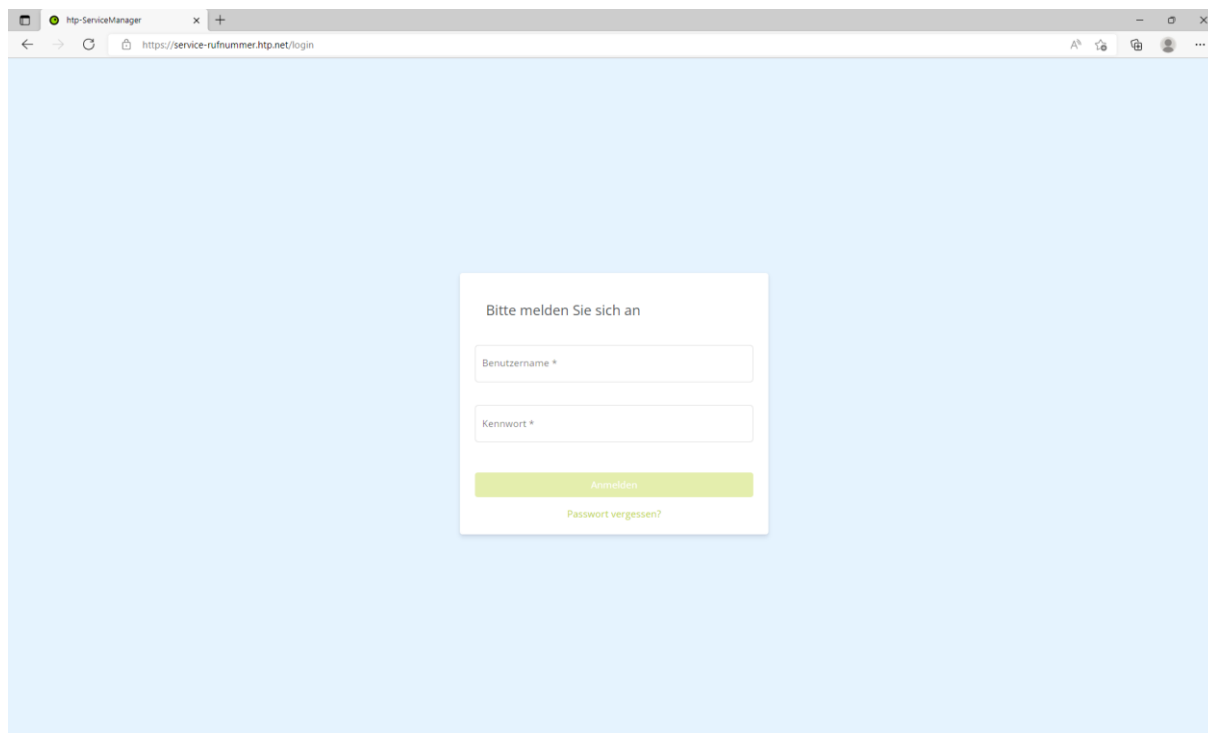


Abbildung 1: Login

Den Benutzernamen und das Passwort erhalten Sie mit der Auftragsbestätigung. Nachdem Name und Passwort eingegeben worden sind, stehen die Funktionen der Online-Administration zur Verfügung. Es wird empfohlen, das Passwort im Menüpunkt „Benutzer“ neu zu vergeben.

2. Einrichtung Zeitintervalle

Zur Vorbereitung der Einrichtung von Rufleitungen müssen zuerst die Zeitintervalle definiert werden. Hierzu klicken Sie auf den Menüpunkt „Zeitintervalle“ (Abb.2). Hier werden alle Zeitintervalle aufgelistet. In dem vorliegenden Beispiel wurden zwei Zeitintervalle definiert (Außerhalb der Geschäftszeiten und Geschäftszeiten). Änderungen von bestehenden Zeitintervallen lassen sich mit einem Klick auf das Bearbeitungssymbol (grüner Stift) vornehmen und durch Klick auf „Änderungen Speichern“ übernehmen. Um neue Zeitintervalle zu definieren klicken Sie im mittleren Menü unter Zeitintervalle auf den Button „Hinzufügen“.

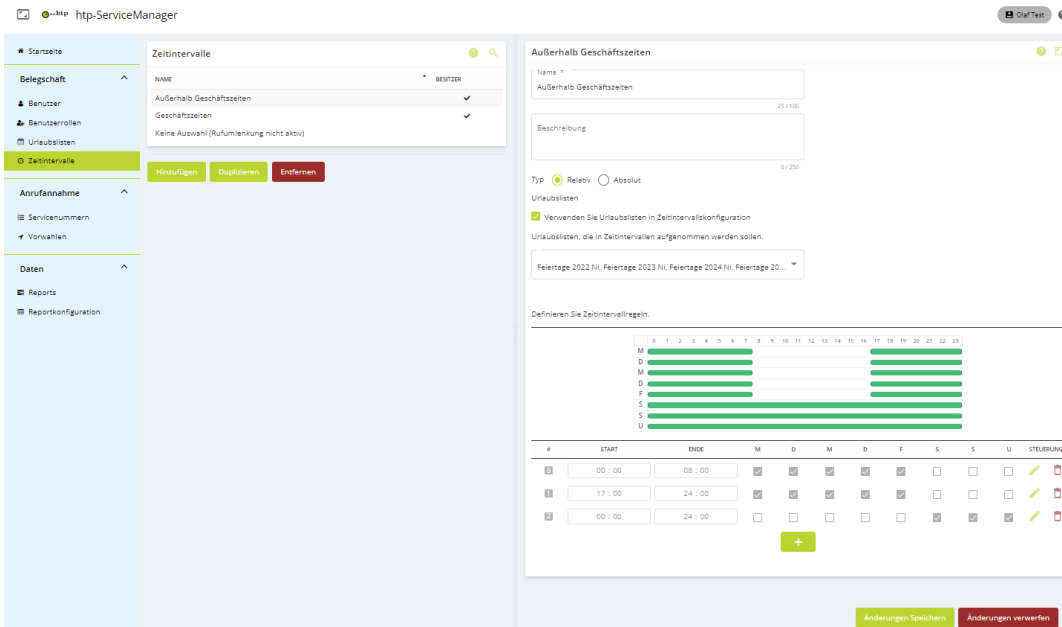


Abbildung 2: Zeitintervalle

Nun können Sie das Zeitintervall benennen (Name), eine Beschreibung hinzufügen (Beschreibung), den Typ definieren (Typ), auswählen ob Urlaubslisten berücksichtigt werden und die Zeiten einstellen (Abb. 3). Bei der Auswahl des Typs legen Sie fest, ob die Zeitintervalle einen festen zeitlichen Bezug haben sollen (Absolut) oder ohne zeitlichen Bezug gelten (relativ). Wenn Sie Urlaubslisten verwenden, steht neben den Wochentagen auch ein Feld „U“ für Urlaubstage zur Auswahl. Die Zeiten lassen sich durch einen Klick auf das „+“ Symbol einstellen. Wählen Sie hier die Start- und Endzeit aus und definieren Sie, an welchen Tagen das Zeitintervall gilt. Alle Einstellungen lassen sich mit einem Klick auf das Speichersymbol (Diskette) bestätigen. Um die Änderung abzuschließen und zu übernehmen, klicken Sie auf den Button „Änderungen speichern“. Das neue Zeitintervall wird anschließend im mittleren Menü unter Zeitintervalle aufgelistet.

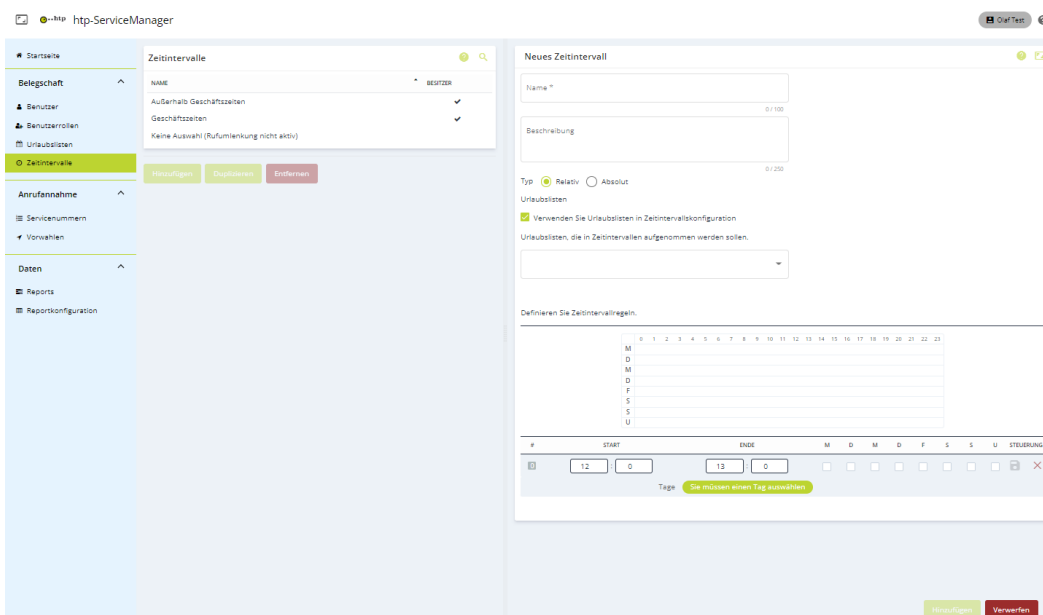


Abbildung 3: Zeitintervalle

3. Einrichtung Sperrlisten

Unter dem Reiter „Vorwahlen“ im Hauptmenü (Abb. 4, links) lassen sich verschiedene Rufnummernlisten definieren, die später als „Sperrlisten“ verwendet werden können. Mit Hilfe von Sperrlisten lassen sich ankommende Anrufe von definierten Vorwahlen verhindern, um dadurch z. B. das Fraud-Risiko zu reduzieren. Um eine neue Liste hinzuzufügen klicken Sie auf den Button „Hinzufügen“. Danach können Sie die Liste benennen und eine Beschreibung ergänzen. Wenn Sie eine Liste ausgewählt haben, können Sie unter dem Reiter „Vorwahlliste“ mit Klick auf den Button „Hinzufügen“ einzelne Vorwahlen in die Liste aufnehmen. (Abb. 4, rechts). Um die Änderungen an der Liste zu speichern, klicken Sie auf den Button „Änderungen Speichern“.

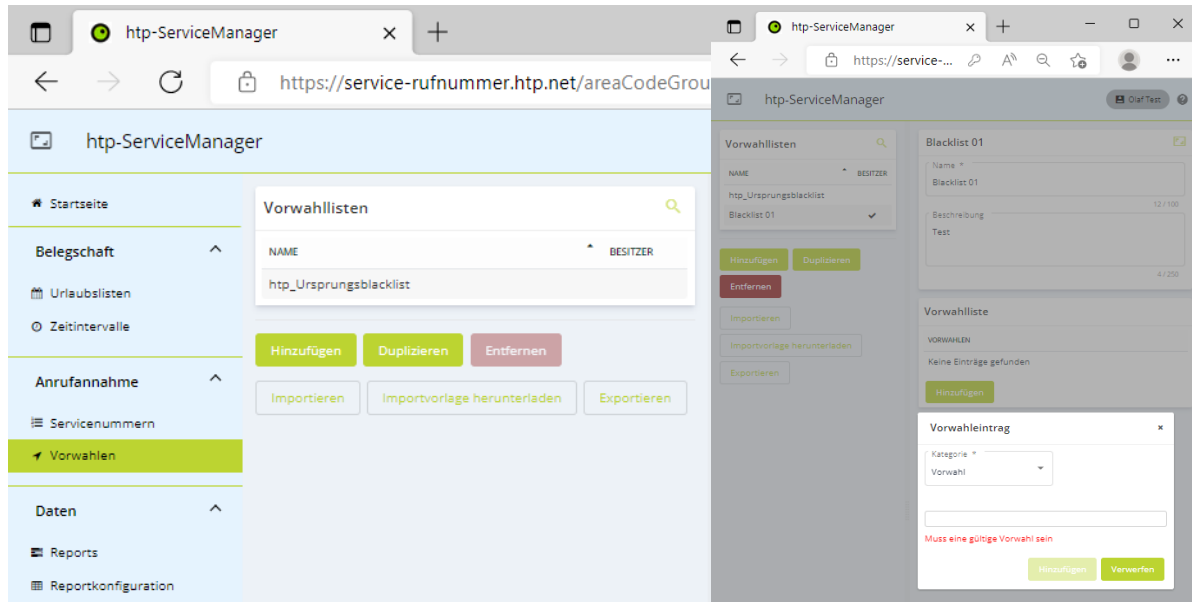


Abbildung 4

4. Urlaubslisten

Unter dem Reiter „Urlaubslisten“ können Sie zeitliche Ereignisse definieren, denen Sie später gesonderte Rufnummernziele zuordnen können. Für die gesetzlichen Feiertage in Niedersachsen stehen bereits Urlaubslisten zur Verfügung. Um weitere Listen zu erstellen, klicken Sie auf den Button „Hinzufügen“. In der Abb. 9 wurde als Beispiel eine Liste für eine Firmenfeier erstellt. Unter dem Reiter „Firmenfeier“ lässt sich eine Benennung und Beschreibung hinzufügen. Unter „Urlaubsliste“ lassen sich mit Klick auf den Button „Hinzufügen“, die entsprechenden Tage (0:00-24:00 Uhr) festlegen. Um alle Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf den Button „Änderungen Speichern“.

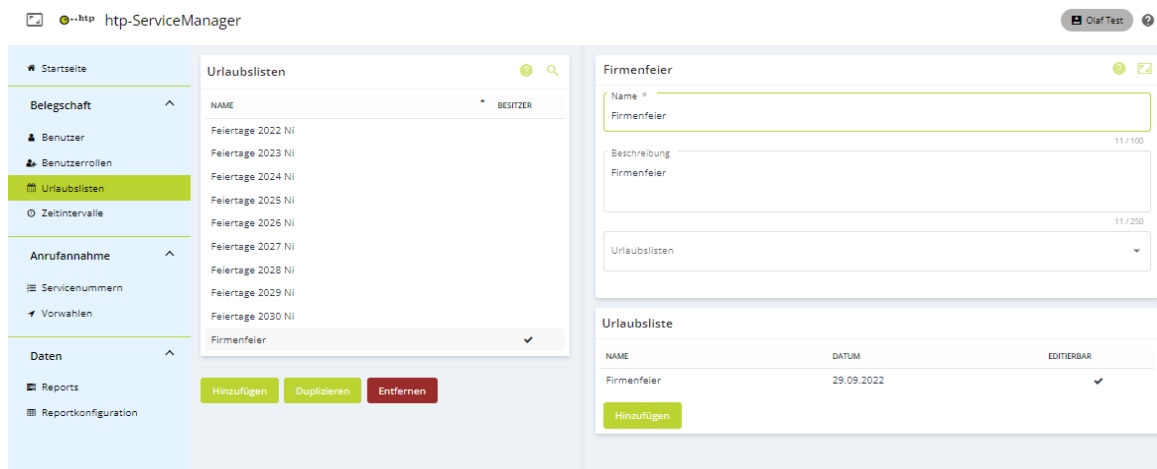


Abbildung 5: Urlaubslisten

5. Einrichtung einer Ruflenkung

Um Ruflenkungen einzustellen klicken Sie im Hauptmenü an der linken Seite unter der Rubrik „Anrufannahme“ auf den Menüpunkt „Servicerufnummern“ (Abb. 5). Mittig sind alle (Service-) Rufnummern aufgeführt. Im rechten Fenster können Sie eine Benennung und Beschreibung für die Rufnummer hinzufügen.

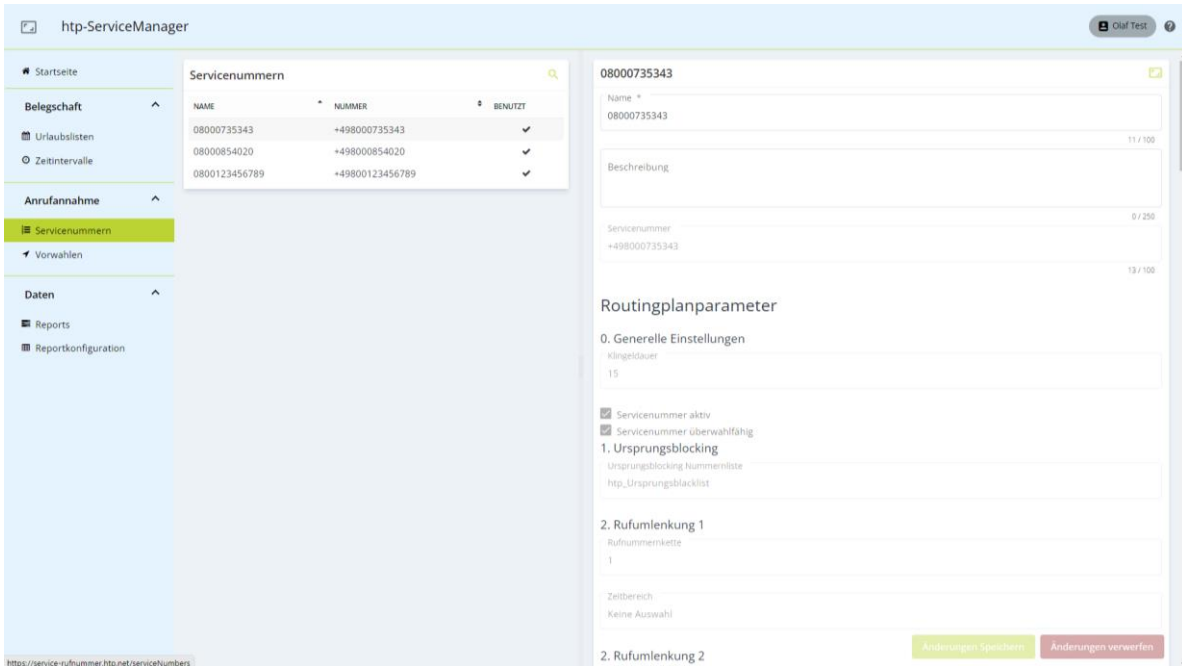


Abbildung 6: Ruflenkung

Um weitere Einstellungen zur Ruflenkung vornehmen zu können, müssen Sie an das untere Ende der Seite scrollen und auf „Update planen“ klicken (Siehe Abb. 3).

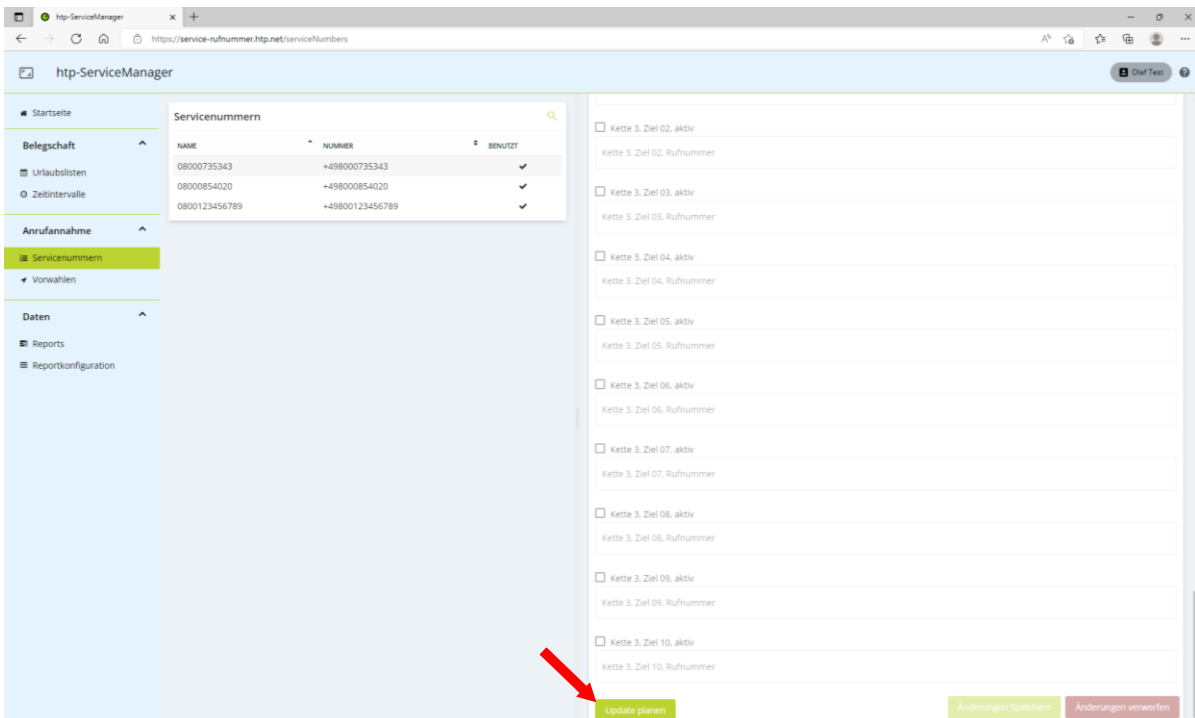


Abbildung 7: Update planen

Zunächst müssen Sie die Rufnummernketten definieren. Hierzu scrollen Sie in dem Menü bis zu Punkt 3. Rufnummernketten (Abb.7). Die Kette 1 könnte z. B. Ihre Ruflenkung für die Standard-Geschäftszeiten werden. Daher tragen Sie hier nun die verschiedenen Ziele ein (Im Beispiel 051160001111 und 051160001112).

Ausländische Rufnummernziele, Sonderrufnummern und Servicerufnummern sind gesperrt. Wenn Sie weiter runter scrollen, können Sie weitere Ketten einstellen. Z. B. Die Rufumlenkung für „außerhalb Geschäftszeiten“ unter Kette 2. (Im Beispiel 051160002222). Alle Zielrufnummern einer Kette werden im Wirkbetrieb in der angegebenen Reihenfolge durchgerufen.

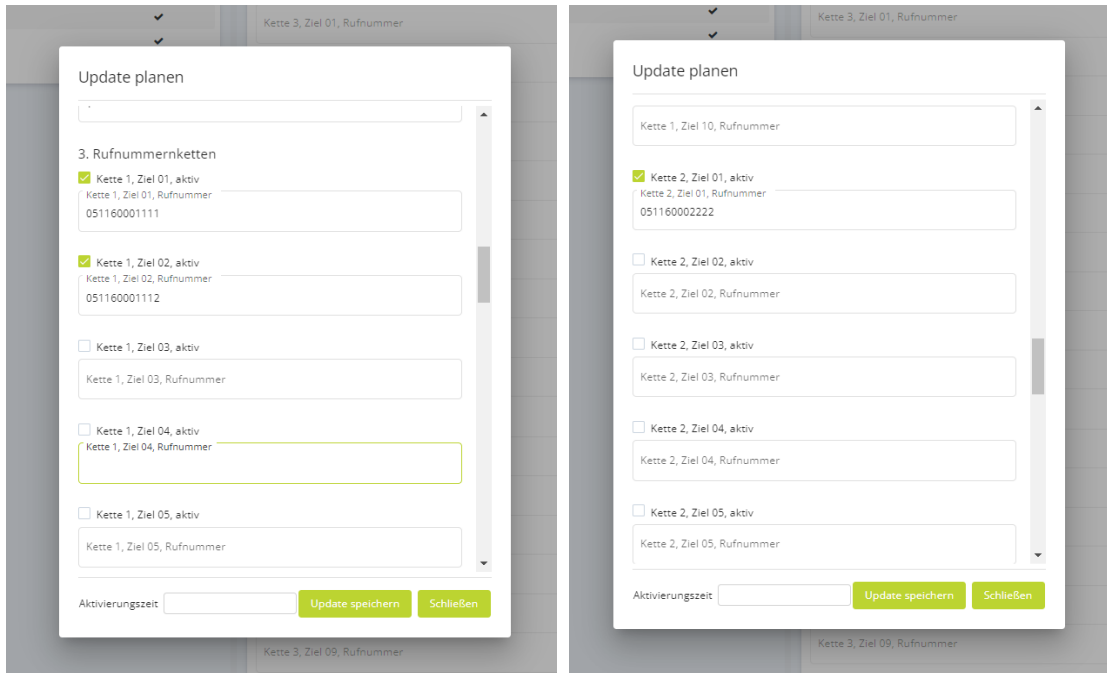


Abbildung 8: Ketten

Als Nächstes scrollen Sie in dem Menü wieder nach oben. Unter „0. Generelle Einstellungen“ können Sie die Klingeldauer definieren und bestimmen, ob die Servicerufnummer aktiv und/oder überwahlfähig sein soll (Abb.8). Bei Überwahlfähigkeit werden Ziffern die zusätzlich hinter der Servicerufnummer gewählt wurden, auch wieder an die Zielnummer angehängt. Der Zielanschluss muss dies unterstützen. Unter „2. Rufumlenkungen“ können Sie nun die Rufumlenkungen einstellen und den vorher definierten Ketten die jeweiligen Zeitintervalle zuordnen. Zum bestätigen aller Einstellungen klicken auf den Button „Update speichern“. Wenn Sie das Update zu einem bestimmten Zeitpunkt aktivieren wollen, können Sie auch die Aktivierungszeit festlegen.

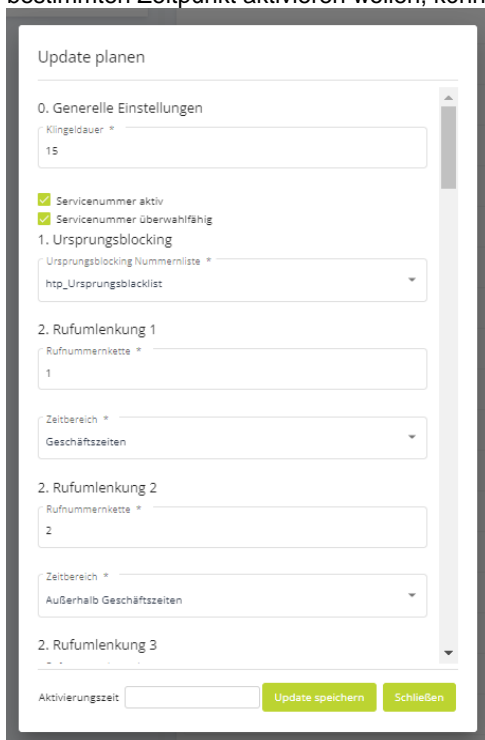


Abbildung 9: Rufumlenkungen

Grundsätzliche Informationen zu Rufnummernlenkungen:

Wenn keine individuellen Einstellungen durch den Kunden vorgenommen worden sind, werden alle Anrufe auf die Kette 1, Ziel 1 in Kette „Rufumlenkung Default“ gelenkt. Ziel 1 ist in diesem Fall die Standard Zielrufnummern, die bei der Auftragserfassung abgefragt wird. Alle Anrufe werden ohne zeitliche Begrenzung zu Ziel 1 gelenkt.

Zum Deaktivieren von Rufumlenkungen wählen Sie im Zeitbereich „Keine Auswahl (Rufumlenkung nicht aktiv)“ aus (Abb. 10).

2. Rufumlenkung 2

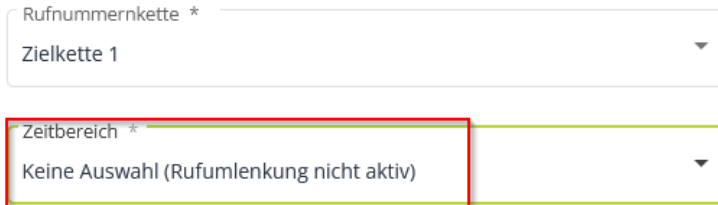


Abbildung 10: Deaktivieren von Rufumlenkungen

6. Benutzer / Benutzerrollen

Unter dem Menüpunkt „Benutzer“ können Sie weitere Benutzer für das Servicerufnummernportal anlegen (Abb. 11). Durch Klick auf den Button „Hinzufügen“ lassen sich neue Benutzer hinzufügen. In den Eingabefeldern müssen Emailadresse, Kennwort, Vorname, Nachname und Benutzerrolle angegeben werden.

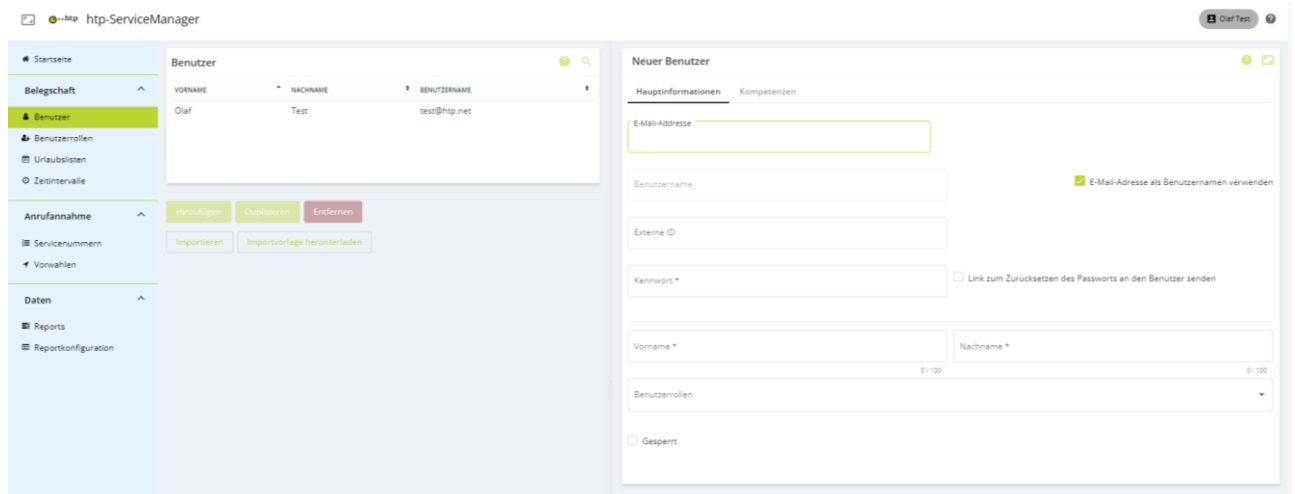


Abbildung 11: Benutzer

Die Benutzerrollen werden unter dem Menüpunkt „Benutzerrollen“ definiert (Abb. 12). Mit einem Klick auf den Button „Hinzufügen“ können Sie verschiedene Rollentypen mit den jeweiligen Zugangsrechten festlegen. Um Änderungen zu bestätigen, klicken Sie unten rechts auf den Button „Hinzufügen“.

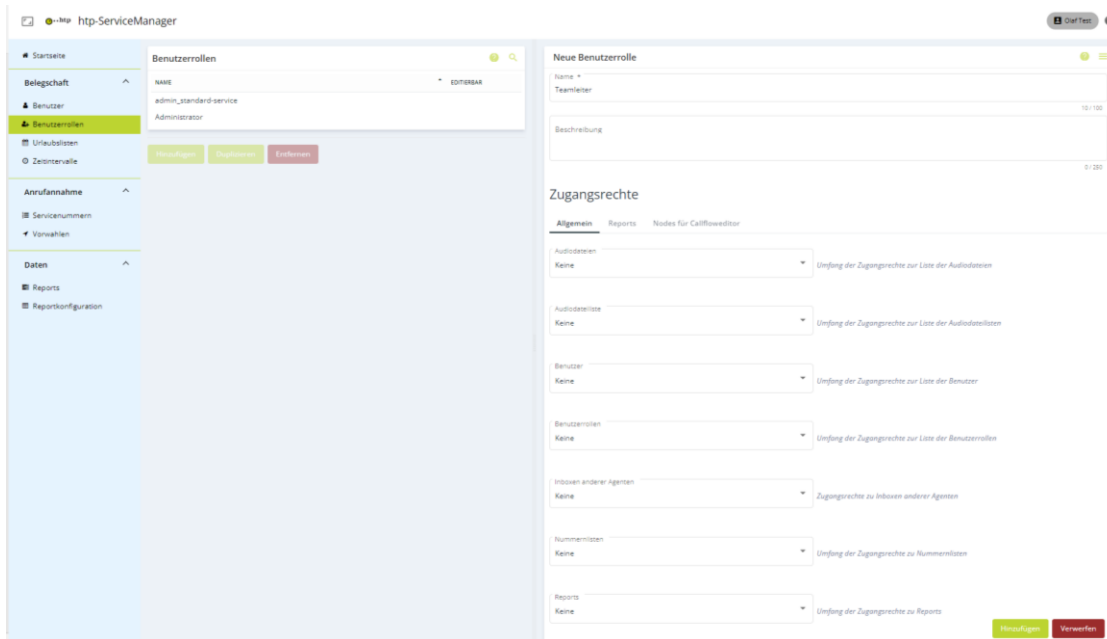


Abbildung 12: Benutzerrollen

7. Reports

Unter dem Menüpunkt „Reports“ lassen sich Auswertungen zu den Gesprächsdaten erstellen (Abb. 13). Hierzu klicken Sie im Menüpunkt „Reports“ auf den Button „Neu“. Nun können Sie die Inhalte des Reports definieren. Unter „Report-Untertyp“ können Sie zwischen „Servicernummern-Report“ und „Calls-Report“ wählen. Call Reports sind mit 14 Ausgabewerten etwas umfangreicher als Servicernummern-Reports. Unter „Spalten“ können die gewünschten Ausgabewerte ausgewählt werden. Den zeitlichen Rahmen für die Auswertung können Sie im mittigen Bereich auswählen. Hier können Sie konkrete Zeiträume eintragen oder zwischen definierten Zeiträumen (Woche, Monat, Quartal, etc.) wählen. Die zugrundeliegenden Daten werden vom System stets für sechs Monate gespeichert, sodass für diesen Zeitraum Auswertungen erstellt werden können. Unter „Anruf Typ“ können Sie auswählen, ob die Auswertung eingehende, ausgehende oder beide Anrufe umfasst. Zur Erstellung der Reports klicken Sie auf den Button „Report generieren“.

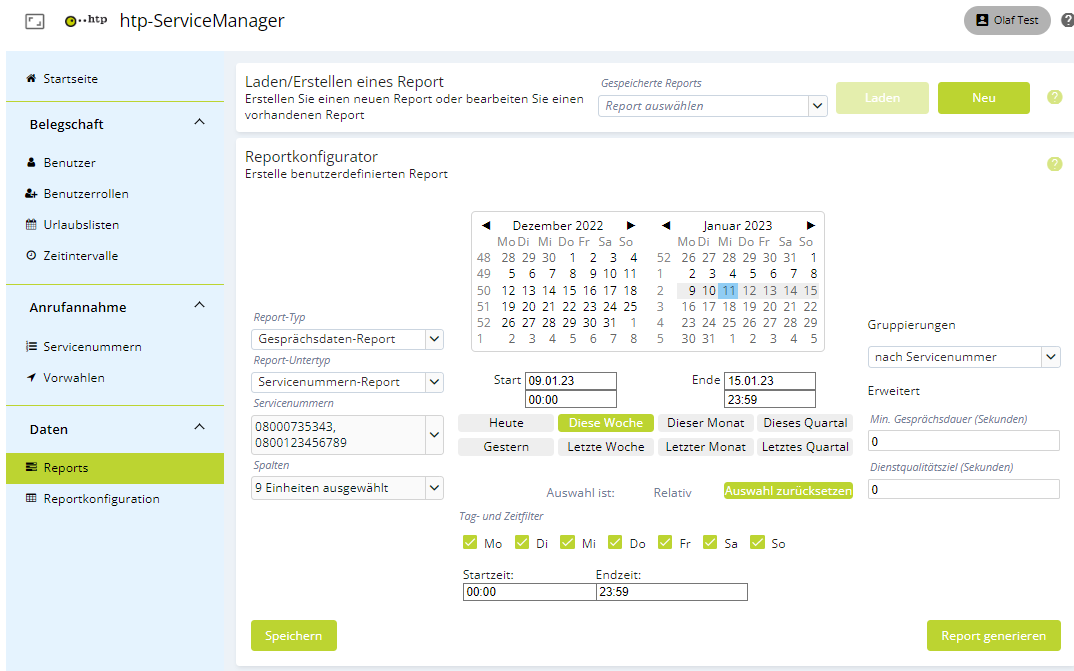


Abbildung 13: Reports



**Nehmen Sie Kontakt
mit uns auf:**

0800/777 6 111

(kostenlose Geschäftskunden-Hotline)

Montag bis Samstag: 8 bis 22 Uhr

Wir bieten Ihnen kompetente Beratung für
Ihr jeweiliges Anliegen sowie intelligente
Kommunikationslösungen individuell
zugeschnitten auf Ihr Fachgebiet.