

Bedienungsanleitung Pro Phone CallManager

CallManager-Version 1.3

Stand: Januar 2018

NetCologne
Gesellschaft für Telekommunikation mbH



Inhalt

1	<u>VORWORT</u>	3
2	<u>ANMELDUNG ÜBER DAS INTERNET</u>	4
3	<u>STARTSEITE</u>	5
3.1	FUNKTIONSÜBERSICHT ADMINISTRATOR	5
3.2	FUNKTIONSÜBERSICHT USER	6
4	<u>EINSTELLUNGEN</u>	6
4.1	BENUTZERVERWALTUNG - MEIN PROFIL	6
4.2	BENUTZERVERWALTUNG – BENUTZERÜBERSICHT (NUR FÜR ADMINISTRATOREN)	7
4.3	ADMINBEREICH – GRUPPEN (NUR FÜR ADMINISTRATOREN)	8
4.3.1	NOTFALLROUTING (ADMINISTRATOR)	8
4.3.2	FEIERTAGE (ADMINISTRATOR)	8
4.3.3	BLACKLIST/WHITELIST (ADMINISTRATOR)	9
5	<u>ROUTING</u>	9
5.1	EINSTELLUNGEN/MENÜ	10
5.1.1	ZIELE HINZUFÜGEN/LÖSCHEN	10
5.1.2	ROUTING DEAKTIVIEREN/AKTIVIEREN	11
5.2	ROUTINGZIELE	11
5.2.1	ANRUFFILTER	11
5.2.2	NOTFALLROUTING	11
5.2.3	ZEITABHÄNGIGES ROUTING	12
5.2.4	PROZENTUALE ANRUFVERTEILUNG	13
5.3	ROUTINGEINSTELLUNGEN	13
6	<u>LOGOUT</u>	14



1 Vorwort

Erreichbarkeit ist heutzutage ein wichtiger Erfolgsfaktor. Mit Hilfe des CallManagers und einer intelligenten Rufweiterleitung ermöglichen Sie Ihrem Gesprächspartner, Sie über eine einzige Rufnummer immer zu erreichen. Über jeden beliebigen Internetzugang können Sie festlegen, zu welchem Ziel (z.B. Festnetztelefon, Handy, Voicebox etc.) die Anrufe durchgestellt werden. Weiterhin ist es möglich, eine Sperrliste für eingehende Anrufe anzulegen.

Die Funktionalitäten des CallManagers werden vom sogenannten Intelligent Network (IN) der NetCologne bereitgestellt. Die Administrierung des CallManagers erfolgt über das Web-Frontend unter der URL <http://in-service.netcologne.de>

Voraussetzung für die Nutzung des Dienstes ist ein Telefonanschluss bei NetCologne. Zur Administration wird lediglich ein Internetzugang benötigt.

In Abhängigkeit von der Anzahl der Rufnummern die online verwaltet werden sollen, wird die Lizenzklasse von Ihnen gewählt:

1 Teilnehmer
2 – 9 Teilnehmer
10 – 49 Teilnehmer
50 – 99 Teilnehmer
100 – 999 Teilnehmer
1000 – 4999 Teilnehmer
5000 und mehr Teilnehmer

Falls Sie Änderungswünsche bezüglich der Produktvariante oder der Lizenzklasse haben, wenden Sie sich bitte an Ihren persönlichen Vertriebsbeauftragten. Oder rufen Sie uns an! Unser Geschäftskundenservice ist unter der Telefonnummer 0221/2222-550 gerne für Sie da!

Für die Störungsannahme bietet NetCologne die gebührenfreie Hotline 0800/2222-111 an. Sollten Sie kaufmännische Fragen oder Reklamationen haben, dann wählen Sie bitte 0221/2222-330. Für alle technischen Fragen stellt NetCologne eine gebührenpflichtige Hotline für Sie bereit: 0900-1222230 (1,19 EUR Minute aus dem deutschen Festnetz, aus Mobilfunknetzen viel teurer).



2 Anmeldung über das Internet

Die Konfiguration des CallManagers erfolgt ganz einfach über das integrierte Web-Frontend, welches mit einem Internet-Browser (z.B. Internet Explorer ab Vers. 11, Firefox ab Vers. 18, Google Chrome ab Vers. 25) genutzt werden kann.

Rufen Sie hierfür die Seite <https://in-service.netcologne.de> auf und geben Sie die Nutzerdaten ein, die Sie für den CallManager erhalten haben. Aus Sicherheitsgründen sollten Sie das Passwort nach dem ersten LogIn ändern (siehe 4.1) Benutzerverwaltung - Mein Profil.

The screenshot shows a login interface with a blue gradient header. The text 'WILLKOMMEN AUF IHRER IN-PLATTFORM' is in white on a black background, and 'ONLINE CALLMANAGER' is in white on a black background. The NetCologne logo is on the right. Below, there are input fields for 'Login:' and 'Passwort:', and a 'Login' button.

WILLKOMMEN AUF IHRER
IN-PLATTFORM

ONLINE CALLMANAGER

NETCOLOGNE

Login:

Passwort:

Login

Abbildung 1: LogIn-Maske

Wenn Ihre Eingaben korrekt waren, erhalten Sie nun Zugang zu den Einstellungen für den CallManager.

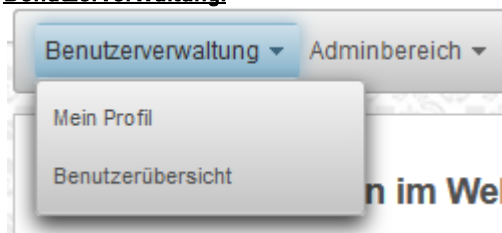
3 Startseite

Die Startseite bietet verschiedene Untermenüs, über die Sie zu den einzelnen Einstellungen gelangen.

Abhängig davon, ob Sie einen Administratorzugang oder einen einzelnen Userzugang haben, gibt es teilweise unterschiedliche Funktionen.

3.1 Funktionsübersicht Administrator

Benutzerverwaltung:



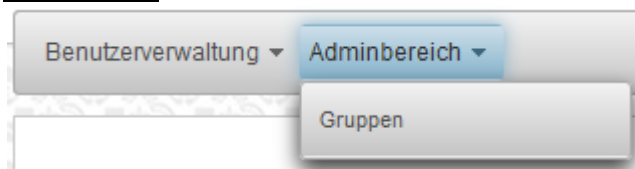
Mein Profil:

Anpassen der persönlichen Einstellungen wie z.B. Email-Adresse und Passwort.
(siehe 4.1) Benutzerverwaltung - Mein Profil

Benutzerübersicht:

Verändern und verwalten von Usern und Administratoren, sowie anpassen der Routing Einstellungen.
(siehe 4.2) Benutzerverwaltung - Mein Profil

Adminbereich:

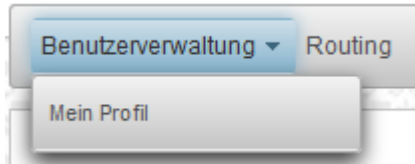


Gruppen:

Anlegen, verändern, verwalten von Notfallroutings, übergreifenden Feiertagen, Black- und Whitelist.
(siehe 4.3)

3.2 Funktionsübersicht User

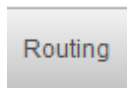
Benutzerverwaltung



Mein Profil:

Anpassen der persönlichen Einstellungen wie z.B. Email-Adresse und Passwort.
(siehe 4.1)

Routing



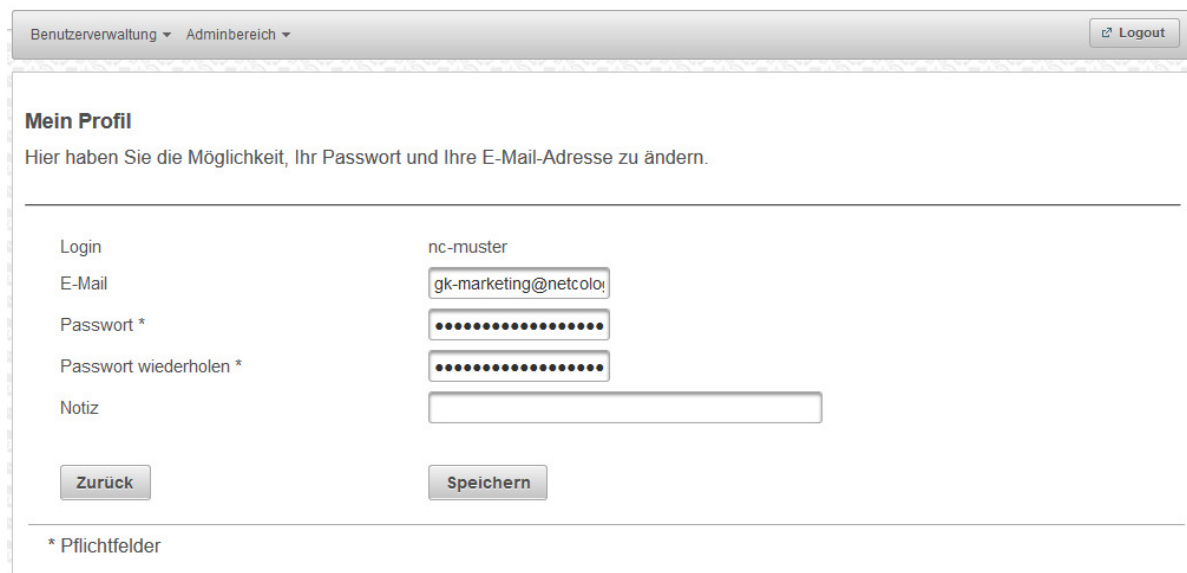
Routing:

Festlegen von Anruffiltern, Routingzielen und Routingprofilen.

(siehe 5)

4 Einstellungen

4.1 Benutzerverwaltung - Mein Profil



The screenshot shows the 'Mein Profil' settings page. At the top, there are navigation tabs for 'Benutzerverwaltung' and 'Adminbereich', and a 'Logout' button. The main content area is titled 'Mein Profil' and contains the text: 'Hier haben Sie die Möglichkeit, Ihr Passwort und Ihre E-Mail-Adresse zu ändern.' Below this, there are several input fields: 'Login' (value: nc-muster), 'E-Mail' (value: gk-marketing@netcolo), 'Passwort *' (masked with dots), 'Passwort wiederholen *' (masked with dots), and 'Notiz' (empty text area). At the bottom, there are two buttons: 'Zurück' and 'Speichern'. A note at the bottom left states '* Pflichtfelder'.

Für die Änderung Ihrer Emailadresse oder des Zugangspasswortes (Das Passwort darf beliebige ASCII-zeichen enthalten.) können hier die entsprechenden Angaben angepasst werden und durch drücken auf „Speichern“ gesichert werden.

4.2 Benutzerverwaltung – Benutzerübersicht (nur für Administratoren)

Benutzerverwaltung ▾ Adminbereich ▾ Logout

Benutzerübersicht : NC-Musterkunde


1

Login ▾	E-Mail ▾	Deaktiviert ▾	Rufnummer (1) ▾	Nutzerart ▾		
nc-muster	gk-marketing@netcologne.de	<input type="checkbox"/>		ADMIN		
022112345678	gk-muster1@netcologne.de	<input type="checkbox"/>	022112345678	USER		 

1

In der Benutzerübersicht sehen Sie alle angelegten Accounts/Rufnummern. Deaktivierte Useraccounts erkennen Sie am „Haken“ in der jeweiligen Checkbox der Spalte „Deaktiviert“. Hat ein Benutzer sein Routing deaktiviert, so ist dies hinter der entsprechenden Rufnummer in der Rufnummernspalte vermerkt (siehe 5.1.2).

Sortieren:

Durch klicken auf die Buttons  lassen sich die Benutzer auf- oder absteigend sortieren.

Suchen/Filtern:

Über die Freitextsuche kann in den jeweiligen Spalten nach beliebigen Übereinstimmungen gesucht/gefiltert werden.

Profile bearbeiten:


Durch klicken auf die Schaltfläche  gelangen Sie zu den jeweiligen Profileinstellungen der Nutzer. Dort gibt es folgende Möglichkeiten:

- Mailadresse ändern
- Passwort neu setzen
- Berechtigung des Nutzers ändern (User/Admin)
- Anmeldung deaktivieren (Login sperren)

Hinweis:


Neue Accounts/Rufnummern können Sie durch NetCologne anlegen lassen. Auch das Ändern von Rufnummern ist nur durch NetCologne möglich. Hierzu wenden Sie sich bitte an den Geschäftskundenservice.

Routing anpassen:

Durch klicken auf die Schaltfläche  gelangen Sie zu den Routingeinstellungen des jeweiligen Nutzers (siehe 5).

Diese Einstellungen können jeweils durch den Administrator oder auch durch den Nutzer selbst über den Useraccount verändert werden.

Logout:

Über den Button  können Sie sich jederzeit abmelden. Nach längerer Nichtnutzung erfolgt automatisch der Logout.

4.3 Adminbereich – Gruppen (nur für Administratoren)

Benutzerverwaltung ▾ Adminbereich ▾ Logout

Gruppen ? [Speichern]

Emergencies

Name	Status	Aktion
Notfallrouting 1	Deaktiviert	
Notfallrouting 2	Deaktiviert	

Feiertage

Name	Datum	Aktion
1. Weihnachtsfeiertag	25.12.2014	
2. Weihnachtsfeiertag	26.12.2014	
Karfreitag	18.04.2014	
Ostermontag	21.04.2014	
Rosenmontag	03.03.2014	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Blacklist/Whitelisten

Blacklist	Aktion	Whitelist	Aktion
090012345678		<input type="text"/>	
013787654321			
<input type="text"/>			

4.3.1 Notfallrouting (Administrator)

Das Notfallrouting dient dazu, für sämtliche User gleichzeitig die beim jeweiligen User hinterlegten Notfallziele zu aktivieren. Beispielanwendung: Es könnte bei allen Usern im Notfallrouting ihre jeweilige Mobilnummer hinterlegt werden. Bei einem Stromausfall im Gebäude und ggf. Ausfall der gesamten TK-Anlage würde der Admin das Notfallrouting aktivieren und so sämtliche nicht erreichbaren Festnetzanschlüsse umleiten, was die Erreichbarkeit aller Mitarbeiter weiterhin sicherstellen würde.

Über den Button kann die Bezeichnung des Notfallroutings verändert, bzw. ein neues angelegt werden. Die Aktivierung / Deaktivierung erfolgt über den Button .

HINWEIS: Zum Sichern der Einstellungen muss immer der Button „Speichern“ gedrückt werden. Erst dann werden die Änderungen systemseitig übernommen.

4.3.2 Feiertage (Administrator)

Hier können beliebige Feiertage oder sonstige Betriebsschließungstage etc. definiert werden, welche die einzelnen User dann im Routingplan verwenden können.

Der Screenshot ist ungünstig, da dort auch bundesweite Feiertage aufgeführt sind.

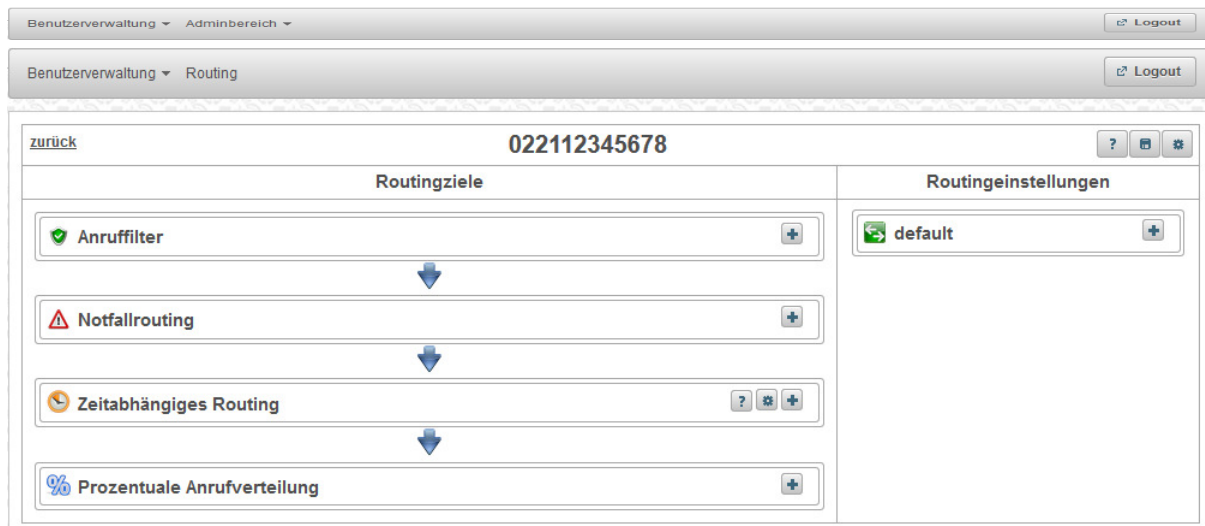
4.3.3 Blacklist/Whitelist (Administrator)

Blacklist: Hierüber steuern Sie die Ablehnung von Anrufern auf Ihre Rufnummern. Eingetragene Rufnummern werden nicht zu Ihrem Anschluss durchgestellt.

Hinweis: Ist die Blacklist z.B. für die teilqualifizierte Rufnummer 0170 eingerichtet, werden sämtliche Anrufe die mit 0170 beginnen nicht mehr durchgestellt!

Whitelist: Mit der Whitelist definieren Sie Ausnahmen von der Blacklist, um z.B. einzelne Rufnummern aus einem Rufnummernblock in der Blacklist auszuschließen und weiterhin die Weiterleitung zu ermöglichen.

5 Routing



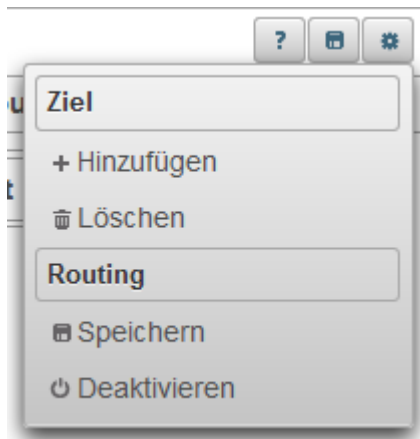
Hier haben Sie die Möglichkeit, Ziele festzulegen, Routingziele zu definieren und alle weiteren RoutingEinstellungen der Rufnummer anzupassen.

Sobald ein Routing angelegt wird, erfolgt eine Speicherung des Routings. d.h. wird ein weiteres Routing angelegt, kann dennoch aus der Liste der gesicherten Routings auf das vorherige Routing zugegriffen werden (Datensicherung).

HINWEIS: Ist ein Notfallrouting aktiviert, werden alle anderen Einstellungen des zeitabhängigen Routings und der prozentualen Anrufverteilung ignoriert. Ist ein zeitabhängiges Routing definiert, gelten für die dort festgelegten Zeiten keine Einstellungen der prozentualen Anrufverteilung.

5.1 Einstellungen/Menü

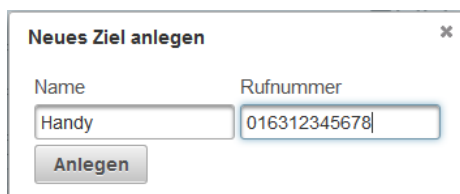
Durch klicken auf  (rechts neben der Rufnummer) gelangen Sie zum Hauptmenü.



5.1.1 Ziele hinzufügen/löschen

Fügen Sie hier neue Ziele hinzu, die Sie anschließend in den verschiedenen Routingoptionen als Routingziel auswählen können. Jedem Ziel können Sie einen Namen zur besseren Kennzeichnung geben. Zudem ist es möglich, jedem Ziel mehrere Rufnummern zuzuordnen, die z.B. nacheinander angerufen werden können (siehe 5.3). Insgesamt können 10 Rufnummern verwaltet werden (entweder in 10 einzelnen Zielen, oder auch verteilt mit mehreren Nummern pro Ziel).

Die Rufnummern müssen jeweils ohne Bindestriche, Klammern etc. eingegeben.



Um ein Ziel zu löschen, wählen Sie dieses in der Dropdown-Liste aus und klicken Sie auf „löschen“. **HINWEIS:** Sollte das zu löschende Ziel noch in einem Routingplan verwendet werden, können Sie dies aus Sicherheitsgründen erst löschen, wenn Sie es auch aus dem jeweiligen Routingplan entfernt haben.



5.1.2 Routing deaktivieren/aktivieren

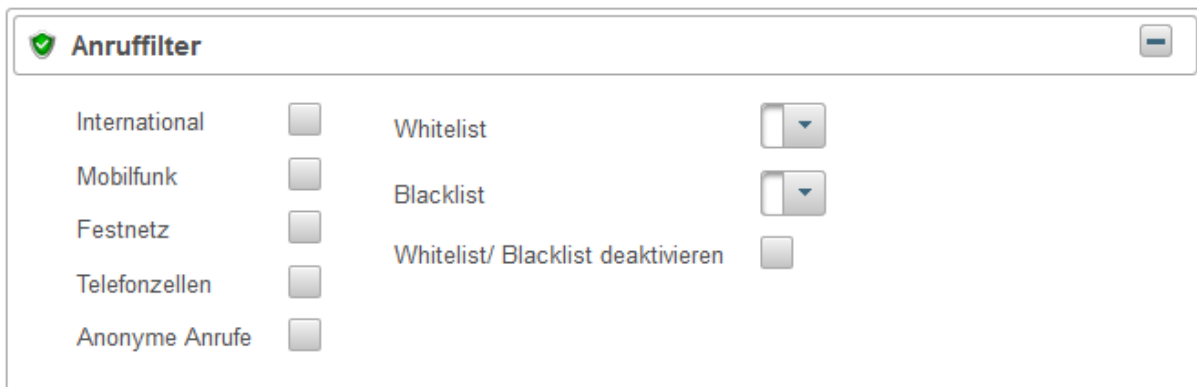
Zur vollständigen Deaktivierung aller eingestellten Routings klicken Sie auf „Deaktivieren“. Hierdurch werden alle Anrufe ganz normal auf Ihre Rufnummer durchgestellt und alle Einstellungen des CallManagers werden ignoriert.

Zum Aktivieren des Routing entsprechend den Button „Aktivieren“ klicken.

5.2 Routingziele

5.2.1 Anruflfilter


Klicken Sie auf , um die Einstellungen für den Anruflfilter zu öffnen.

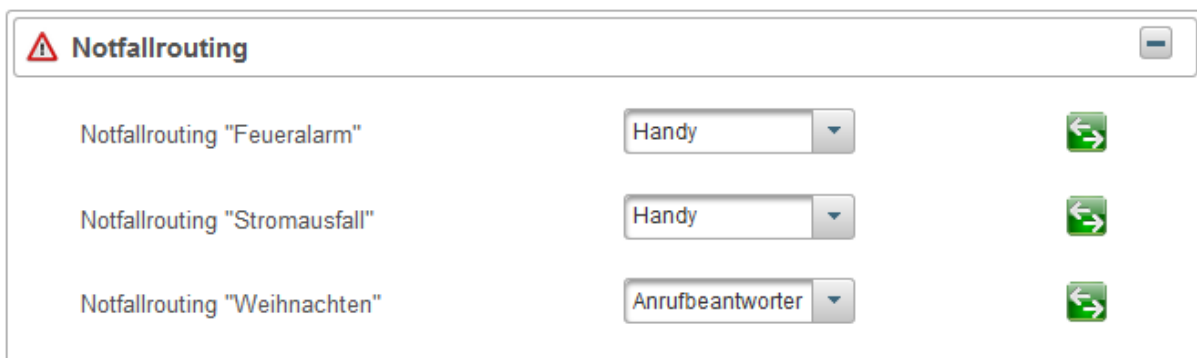


Über den Anruflfilter sperren Sie die Erreichbarkeit aus bestimmten Netzen, oder aktivieren/deaktivieren Sie die Black-/Whitelist. Anrufer aus den gewählten Netzen erhalten beim Anruf die Ansage: „Dieser Anschluss ist vorübergehend nicht erreichbar“.

HINWEIS: Die Ziele in der Black- und Whitelist können nur durch den Administrator festgelegt bzw. verändert werden.

5.2.2 Notfallrouting

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für das Notfallrouting Anruflfilter zu öffnen.





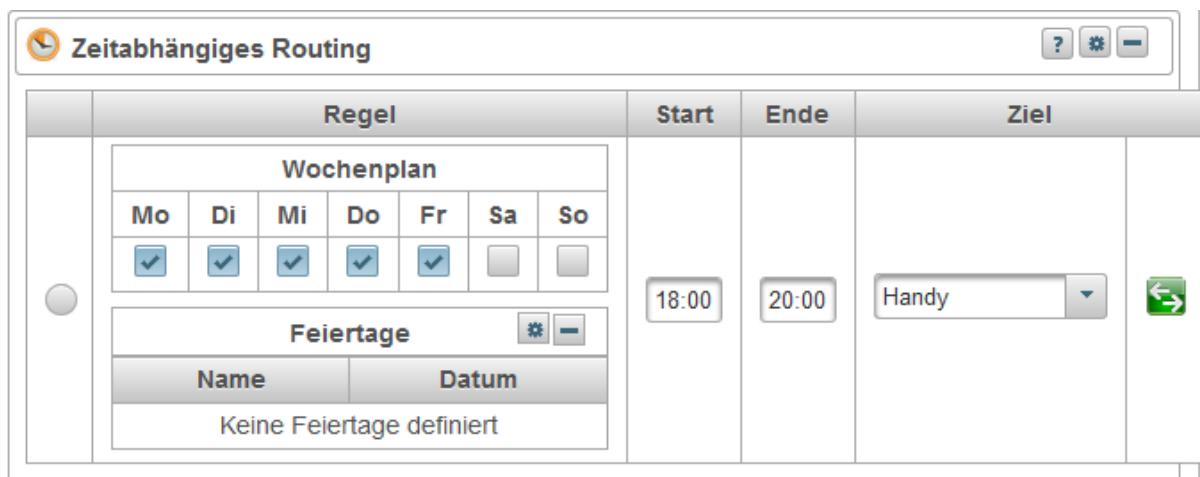
Wählen Sie die Routingziele für eingerichtete „Notfallroutings“. Die Ziele können Sie aus Ihren bereits angelegten

Routingzielen auswählen. Wird ein entsprechendes Notfallrouting vom Administrator aktiviert, gelten dann die hier hinterlegten Routing Einstellungen unabhängig von sonstigen Einstellungen im Routingplan.

HINWEIS: Sollte kein Notfallrouting zur Auswahl stehen, wurde seitens Administrators Keines eingerichtet.


5.2.3 Zeitabhängiges Routing

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für das zeitabhängige Routing zu öffnen. Mit dem Button  können Sie Regeln hinzufügen oder entfernen.



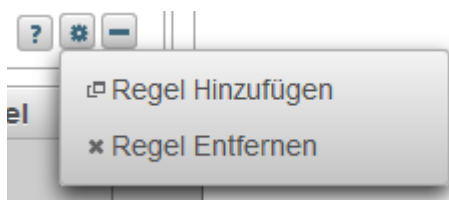
Über das zeitabhängige Routing definieren Sie für bestimmte Zeiten, Wochentage oder Feiertage verschiedene Routingziele.

Wählen Sie hierfür den jeweiligen Wochentag (auch mehrere) und/oder ggf. vorhandenen Feiertage aus. Tragen Sie anschließend die gewünschten Zeiten ein, für die diese Regel gelten soll, sowie das Routingziel, zu welchem die Gespräche geleitet werden sollen.


HINWEIS: Zum Sichern der Einstellungen muss immer der Button „Speichern“  gedrückt werden. Erst dann werden die Änderungen systemseitig übernommen.

Regel löschen:

Zum Entfernen muss die jeweilige Regel in der vordersten Spalte mit der Checkbox markiert werden. Anschließend kann die Regel über „Regel entfernen“ gelöscht werden. (Auch hier ist wieder die Bestätigung durch „Speichern“ erforderlich um die Regel endgültig aus dem System zu entfernen).



5.2.4 Prozentuale Anrufverteilung

Klicken Sie auf , um die Einstellungen für die prozentuale Anrufverteilung zu öffnen.


 **Prozentuale Anrufverteilung** -


Geben Sie die prozentuale Anrufverteilung ein.


50	Anrufbeantworter ▼		20	Handy ▼	
0	ziel wählen ▼		0	ziel wählen ▼	
	30%		default ▼		


Es ist möglich, die Anrufe auf mehrere Ziele prozentual zu verteilen. Hierzu wählen Sie die gewünschte Prozentzahl und das gewünschte Routingziel aus. In Summe müssen 100% verteilt werden.

5.3 Routingeinstellungen

 default +

 Handy +

 Anrufbeantworter +

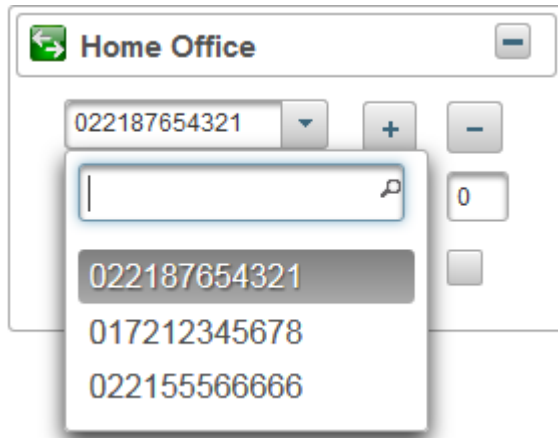
 Home Office -

▼
+ -

Klingeldauer pro Ziel (s)

Keine Weiterleitung im Besetztfall


Über die Routingeinstellungen können für die einzelnen Ziele verschiedene Rufnummern (10 Stück insgesamt über alle Ziele) angegeben werden, die abhängig von der eingestellten Klingeldauer nacheinander angerufen werden, bis das Gespräch vermittelt wurde.



So kann z.B. für ein Homeoffice zunächst auf den Festnetzanschluss, dann auf das Mobiltelefon und dann auf den Anrufbeantworter weitergeleitet werden. Ist eine Weiterleitung im Besetztfall nicht gewünscht, kann die Checkbox hierfür aktiviert werden.

6 Logout

Sämtliche Einstellungen, die Sie in den oben beschriebenen Schritten durchführen können, müssen immer gespeichert werden. Nur dann werden die Änderungen systemseitig übernommen und wirksam. Anschließend können Sie sich vom System abmelden.

Zum Ausloggen klicken Sie bitte auf den Button .