

Version: 1.0  
Datum: 01.10.2013

# Handbuch Servicepoint

 **AS Infodienste**  
einfach clever kommunizieren

# Inhaltsverzeichnis

<b>I. EINLEITUNG .....</b>	<b>6</b>
<b>II. SYSTEMANMELDUNG.....</b>	<b>7</b>
<b>1. Anmeldung Administrator, Nutzer und Firmen/Mandanten.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Passwortwechsel .....</b>	<b>8</b>
2.1. Neues Kennwort vergeben .....	8
2.2. Eingabe fehlerhaft .....	8
2.3. Neues Passwort anfordern .....	9
<b>III. HOME .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Menüleiste.....</b>	<b>9</b>
<b>2. Schnellstart.....</b>	<b>9</b>
2.1. Firmenverwaltung .....	9
2.2. Routing .....	9
2.3. Rufnummernverwaltung .....	9
<b>3. Aktuelle Meldungen.....</b>	<b>10</b>
<b>4. Wichtiger Hinweis .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Video Tutorials.....</b>	<b>10</b>
<b>IV. VERWALTUNG.....</b>	<b>11</b>
<b>1. Einleitung.....</b>	<b>11</b>
1.1. Der Ressourcenbaum.....	11
1.2. Die Aktionsleiste .....	12

- 2. Firma ..... 13**
  - 2.1. Dienste .....13**
    - 2.1.1. Einführung ..... 13
    - 2.1.2. Verwalten von Diensten ..... 14
      - 2.1.2.1. Anlegen eines Dienstes ..... 14
      - 2.1.2.2. Fehler beim Anlegen eines Dienstes ..... 14
      - 2.1.2.3. Aktivierung des Dienstes ..... 15
      - 2.1.2.4. Bearbeitung eines aktivierten Dienstes ..... 16
      - 2.1.2.5. Löschen eines aktivierten Dienstes ..... 17
    - 2.1.3. Verwaltung von Ansagen ..... 18
      - 2.1.3.1. Hochladen kundeneigener Ansagen ..... 19
      - 2.1.3.2. Fehlermeldung beim Hochladen kundeneigener Ansagen ..... 19
      - 2.1.3.3. Spezifikation einer hochgeladenen kundeneigenen Ansage als kostenlos und/oder kostenpflichtig ..... 19
      - 2.1.3.4. Aktivierung einer hochgeladenen und spezifizierten Ansage ..... 19
      - 2.1.3.5. Kundeneigene Ansage nicht im Routing der Rufnummer zu finden ..... 19
      - 2.1.3.6. Aktivierung von Systemansagen ..... 20
      - 2.1.3.7. Bearbeitung kundeneigener Ansagen ..... 20
      - 2.1.3.8. Löschen kundeneigener Ansagen ..... 20
  - 2.2. Nummern .....21**
    - 2.2.1. Allgemeines ..... 21
    - 2.2.2. Verwalten von Nummern ..... 21
      - 2.2.2.1. Aktivieren einer Rufnummer ..... 22
      - 2.2.2.2. Fehler beim Aktivieren einer Rufnummer ..... 22
      - 2.2.2.3. Bearbeitung einer geschalteten Nummer ..... 23
      - 2.2.2.4. Deaktivieren und Löschen einer geschalteten Rufnummer ..... 23
      - 2.2.2.5. Aktivieren einer Durchwahl ..... 23
      - 2.2.2.6. Fehler beim Aktivieren einer neuen Durchwahl ..... 24
      - 2.2.2.7. Bearbeiten einer Durchwahl ..... 25
      - 2.2.2.8. Löschen einer Durchwahl ..... 25
  - 2.3. Nutzer .....25**

- 2.3.1. Administrator..... 26**
  - 2.3.1.1. Neuen Job anlegen ..... 26**
  - 2.3.1.2. Fehler beim Anlegen eines neuen Jobs ..... 26**
  - 2.3.1.3. Download des Jobergebnisses ..... 27**
  - 2.3.1.4. Bearbeiten eines Jobs ..... 27**
  - 2.3.1.5. Deaktivieren eines Jobs..... 27**
  - 2.3.1.6. Löschen eines Jobs..... 28**
  - 2.3.1.7. Neue Nutzer anlegen ..... 28**
  - 2.3.1.8. Fehler beim Anlegen eines neuen Nutzers ..... 28**
  - 2.3.1.9. Berechtigungen für Nutzer festlegen, ändern oder löschen..... 29**
  - 2.3.1.10. Deaktivieren/Löschen eines Nutzers ..... 29**
- 2.4. Firmen/Mandaten .....29**
  - 2.4.1. Neue Firmen/Mandanten anlegen ..... 30**
  - 2.4.2. Fehler beim Anlegen neuer Firmen/Mandanten..... 30**
  - 2.4.3. Eigenschaften des neu angelegten Mandanten ..... 31**
  - 2.4.4. Nummern Firmen/Mandanten zuteilen ..... 31**
  - 2.4.5. Berechtigungen für Firmen/Mandanten anlegen, ändern und löschen ..... 32**
  - 2.4.6. Firmen/Mandanten können weitere Nutzer anlegen..... 32**
  - 2.4.7. Anmelden am Servicepoint als Firma/Mandant ..... 32**
  - 2.4.8. Deaktivieren/Löschen von Firmen/Mandanten ..... 32**
- 3. Dateien ..... 33**
  - 3.1. Abrechnungen .....33**
  - 3.2. Aufnahmen .....33**
  - 3.3. Statistiken .....33**
  - 3.4. Hochladen .....33**
- 4. Einstellungen ..... 34**
- V. STATISTIKEN ..... 34**
- 1. Erläuterung..... 34**

- 1.1. Abruf einer Statistik .....35**
  - 1.1.1. Auswahl der Statistik..... 35
  - 1.1.2. Zeitraum definieren..... 36
  - 1.1.3. Filtermöglichkeiten..... 36
  - 1.1.4. Weitere Optionen bestimmen ..... 36
  - 1.1.5. Auswahl der Darstellungsform..... 36
  
- 2. Einzelverbindungsübersichten ..... 36**
  - 2.1. Definition der Einzelverbindungsübersichten mit Beispielen.....36
  
- 3. Summenübersichten ..... 39**
  - 3.1. Erfolgsverteilung .....39
  - 3.2. Tagesverteilung .....40
  - 3.3. Ursprungsdetailübersicht .....41
  - 3.4. Übersicht.....42
    - 3.4.1. Beispiel Übersicht je Rufnummer ..... 43
  
- 4. Kreuztabellen..... 44**
  - 4.1. Definition der Kreuztabellen mit Beispielen.....44
  
- 5. Grafiken ..... 46**
  - 5.1. Definition der Grafiken mit Beispiel.....46
  
- 6. Job anlegen..... 48**
  - 6.1. Neuen Job anlegen .....48
  - 6.2. Fehler beim Anlegen eines neuen Jobs .....49
  - 6.3. Bearbeiten eines Jobs .....50
  - 6.4. Download des Jobergebnisses .....50
  - 6.5. Deaktivieren eines Jobs .....50
  - 6.6. Löschen eines Jobs .....50

- 7. Expertenmodus (optional) ..... 50**
  - 7.1. Abruf einer Statistik im Expertenmodus .....52**
    - 7.1.1. Erstellung einer Statistik ..... 52**
    - 7.1.2. Zeitraum definieren..... 52**
    - 7.1.3. Abruf der Statistik ..... 52**
  - 7.2. Speichern der neu erstellten Statistik .....53**
  - 7.3. Änderung der neu erstellten Statistik .....53**
  - 7.4. Neue Statistik konfigurieren .....53**

# I. EINLEITUNG

## **Der Servicepoint – Das Kunden-Tool zur Rufnummernverwaltung**

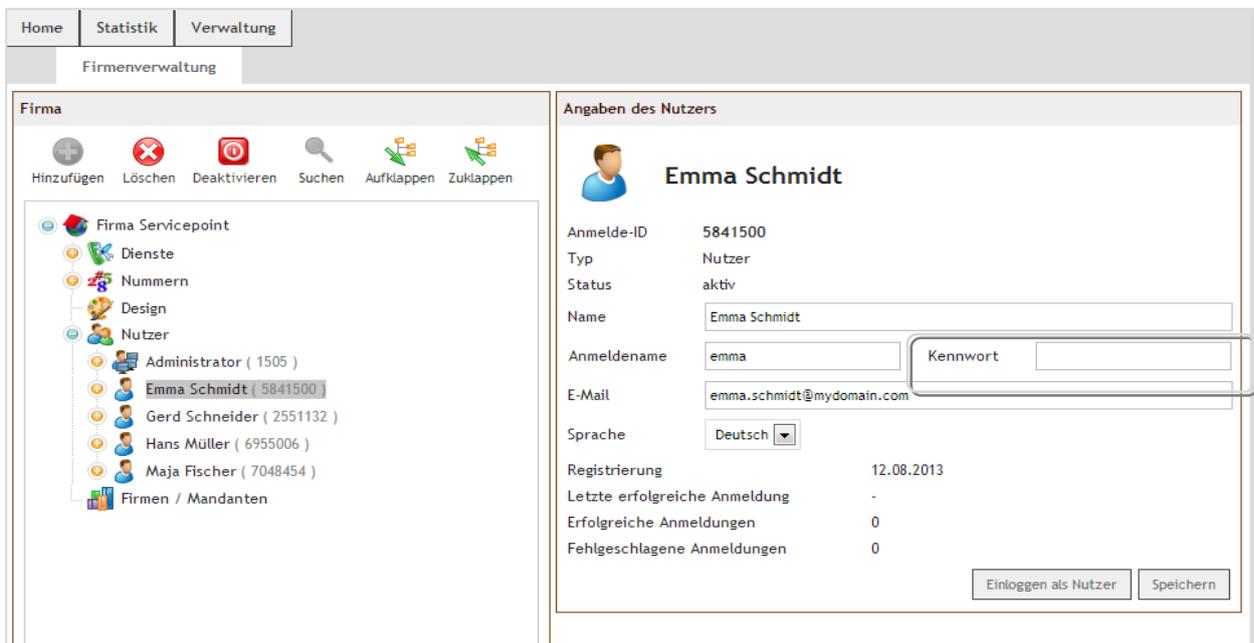
Der Servicepoint bietet Ihnen eine webbasierte, intuitiv bedienbare Oberfläche zur Verwaltung von Rufnummern und Nutzern sowie zur Konfiguration und statistischen Auswertung von Rufnummern und Diensten. Der Nutzer wird mit Online-Hilfestellungen durch das System begleitet.

## II. SYSTEMANMELDUNG

### 1. Anmeldung Administrator, Nutzer und Firmen/Mandanten

Das Login zum Servicepoint befindet sich auf der Homepage des Providers/Anbieters. Geben Sie dort bitte Ihre Kundennummer bzw. Anmelde-ID und Ihr Kennwort ein.

Kunden erhalten mit Freischaltung ihres Accounts automatisch eine Kundennummer und ein vom System generiertes Passwort per E-Mail an die hinterlegte E-Mail-Adresse. Mit diesem Zugang loggt sich der Administrator in das System ein. Legt ein Kunde für weitere Nutzer, seinen Vertragspartner oder einen weiteren Firmenstandort etc. einen neuen Nutzer oder Mandanten- bzw. Firmenzugang (vgl. zu den Unterschieden Punkt 2.4 Firmen/Mandanten) an, wird auch für diesen Nutzer ein eigenes Login mit Kundennummer und Passwort vergeben. Die Kundennummer des Nutzers bzw. der Firmen/Mandanten wird in der Firmenverwaltung in Klammern hinter dem Namen des Mandanten angezeigt. Das Passwort zur Erstanmeldung wird systemtechnisch vergeben und sollte sofort nach dem ersten Einloggen geändert werden (siehe dazu Punkt 2. Passwortwechsel).



The screenshot displays the 'Firmenverwaltung' (Company Management) interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Statistik', and 'Verwaltung'. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Firma', shows a tree view of the company structure under 'Firma Servicepoint', including 'Dienste', 'Nummern', 'Design', and 'Nutzer'. The 'Nutzer' section is expanded, listing several users: 'Administrator ( 1505 )', 'Emma Schmidt ( 5841500 )', 'Gerd Schneider ( 2551132 )', 'Hans Müller ( 6955006 )', and 'Maja Fischer ( 7048454 )'. The right panel, titled 'Angaben des Nutzers', displays the details for 'Emma Schmidt'. It includes fields for 'Anmelde-ID' (5841500), 'Typ' (Nutzer), 'Status' (aktiv), 'Name' (Emma Schmidt), 'Anmeldename' (emma), 'E-Mail' (emma.schmidt@mydomain.com), and 'Sprache' (Deutsch). A 'Kennwort' field is highlighted with a red box. Below these fields, there are statistics for 'Registrierung' (12.08.2013), 'Letzte erfolgreiche Anmeldung' (-), 'Erfolgreiche Anmeldungen' (0), and 'Fehlgeschlagene Anmeldungen' (0). At the bottom right, there are buttons for 'Einloggen als Nutzer' and 'Speichern'.

## 2. Passwortwechsel

Um das Passwort zu ändern, klicken Sie bitte in der Menüleiste auf „**Verwaltung**“ und wählen den Unterpunkt „**Einstellungen**“. Es öffnet sich ein Bearbeitungsfenster mit den persönlichen Eigenschaften des angemeldeten Nutzers.



Persönliche Eigenschaften		Anmeldungsstatistiken	
Anmelde-ID	1505	Anmeldung	-
Anmeldename	admin	Erfolgreiche Anmeldungen	0
Name	Administrator	Registrierung	04.01.2013
E-Mail			
Neue Nachrichten zuschicken	<input type="checkbox"/>		
Sprache	Deutsch		
Neues Kennwort			
Neues Kennwort (wiederholen)			

### 2.1. Neues Kennwort vergeben

Im Feld „**Neues Kennwort**“ kann nun ein selbst gewähltes Passwort hinterlegt werden. Zur Aktivierung muss das Passwort ein zweites Mal im Feld „**Neues Kennwort (wiederholen)**“ eingetragen werden. Danach müssen die neuen Einstellungen über den Button „**Speichern**“ gespeichert werden. Das Passwort ist nun geändert.

### 2.2. Eingabe fehlerhaft

Bei fehlerhafter Wiederholung des Kennworts oder Verwendung nicht genehmigter Sonderzeichen (etc....) erfolgt der Hinweis, dass die Eingabe und damit der Speichervorgang nicht erfolgreich waren.



Neue Nachrichten zuschicken	<input type="checkbox"/>
Sprache	Deutsch
Neues Kennwort	
	Eingabe fehlerhaft
Neues Kennwort (wiederholen)	
	Eingabe fehlerhaft
	Speichern

Bitte wählen Sie in diesem Fall ein anderes Passwort und wiederholen die Eingabe wie unter Punkt 2.1. Neues Kennwort vergeben beschrieben.

### **2.3. Neues Passwort anfordern**

Wenn das eigene Passwort vergessen wurde, kann über den Kundenservice [service@intelligence.net](mailto:service@intelligence.net) ein neues Passwort angefordert werden. Dieses wird systemtechnisch generiert und per E-Mail versendet.

## **III. HOME**

Nach dem Einloggen wird der Nutzer auf der Startseite begrüßt. Über die Navigation „Home“ gelangt er jederzeit zurück zum Startbildschirm.

Die Startseite „Home“ gliedert sich in die folgenden Bereiche:

### **1. Menüleiste**

Die Menüleiste der Navigation ermöglicht den Zugriff auf die Bereiche Home, Statistik und Verwaltung.

### **2. Schnellstart**

Der Schnellstart bietet einen direkten Link zu den am häufigsten genutzten Features des Servicepoints:

#### **2.1. Firmenverwaltung**

Bearbeitung von Diensten, Servicrufnummern sowie Firmen und Nutzern.

#### **2.2. Routing**

Festlegung der Verkehrsführung bei Anrufen mit direktem Zugriff auf die eigenen Rufnummern mit Möglichkeit zur Änderung der Einstellungen.

#### **2.3. Rufnummernverwaltung**

Auflistung aller geschalteten Nummern; Durchwahlen können angelegt werden; die Eigenschaften der Rufnummern werden angezeigt.

### 3. Aktuelle Meldungen

Enthält wichtige Meldungen rund um den Servicepoint (z.B. den Hinweis auf Wartungsarbeiten, Störungsmeldungen).

### 4. Wichtiger Hinweis

Enthält individuelle Kundeninformationen.

### 5. Video Tutorials

Die Einführungsvideos geben wichtige Hilfestellung zur Bedienung des Servicepoints und sollten auf jeden Fall angesehen werden.

Aktuell werden fünf Videos angeboten:

1. Quickstart: Schnelleinstieg zu Diensten, Rufnummern und Mandanten
2. Statistiken: Statistiken abrufen und downloaden
3. Statistik-Jobs: Hilfe bei der Konfiguration
4. Mandanten und Nutzer: Verwaltung sowie Vergabe von Berechtigungen
5. Statistiken Expertenmodus: Hilfe bei der Konfiguration und dem Abruf





## IV. VERWALTUNG

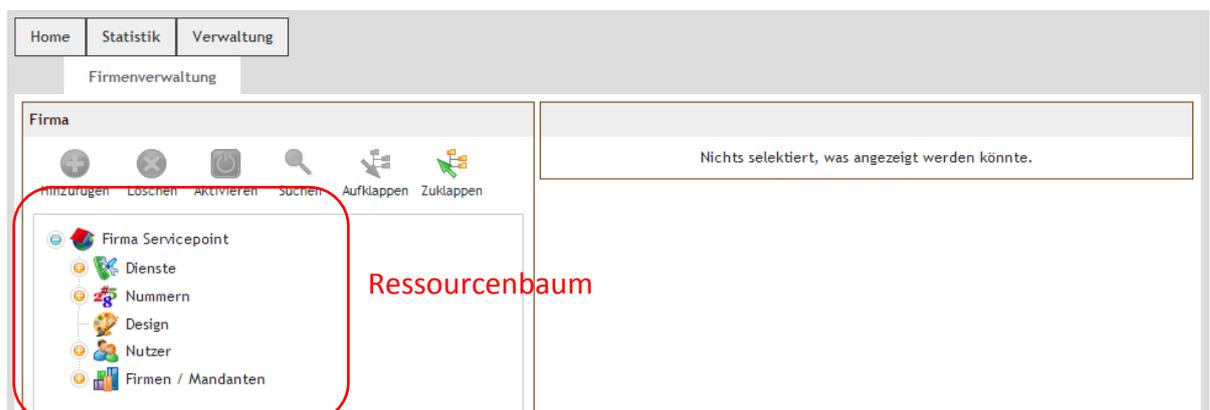
### 1. Einleitung

Der zentrale Einstieg zur Nutzung des Servicepoints erfolgt über den **Navigationspunkt „Verwaltung“**. Hierüber können Sie Firmen/Mandanten sowie Dienste und Rufnummern anlegen und verwalten, auf Ihre Verzeichnisse zugreifen und die Einstellungen Ihrer (Nutzer-)Eigenschaften ändern.

#### 1.1. Der Ressourcenbaum

Die Ressourcen, die über den Servicepoint verwaltet werden können, werden auf der linken Bildschirmseite in einer Baumstruktur im sog. Ressourcenbaum dargestellt.

**Bsp. Ressourcenbaum im Navigationspunkt „Verwaltung“ – „Firma“**

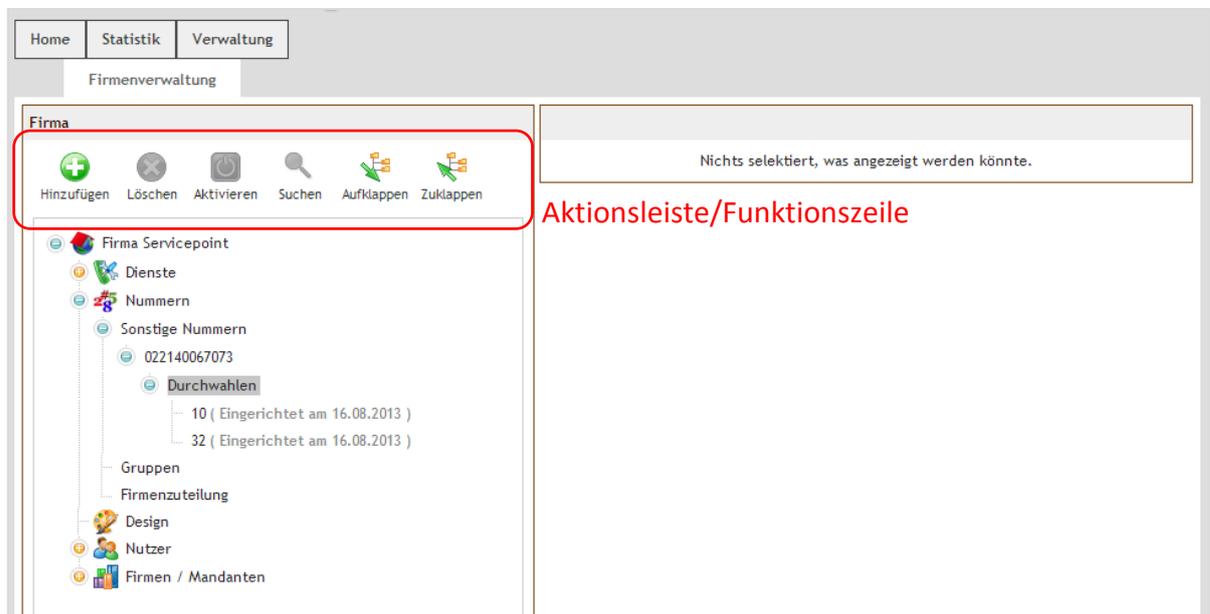


Bei einem Klick **auf den Namen des Knotens** (z.B. „Firma Servicepoint“) im Ressourcenbaum öffnen sich auf der rechten Seite die Eigenschaften der Ressource, soweit diese hinterlegt sind. Einzelne Ressourcen dienen lediglich zur Strukturierung der Daten und bieten selber keine Eigenschaften oder Funktionen, z.B. die Rufnummerngasse 0800 im Knoten „Nummern“. Bei einem Klick auf das „+“- **Symbol**  **neben dem Namen des Knotens** öffnet sich der Knoten und untergeordnete Ressourcen werden angezeigt.

## 1.2. Die Aktionsleiste

Die (Aktions-)Buttons in der sog. **Aktionsleiste** über dem Ressourcenbaum geben die möglichen Aktionen an bzw. im Baum selbst (z.B. hinzufügen/löschen/aktivieren/suchen) an.

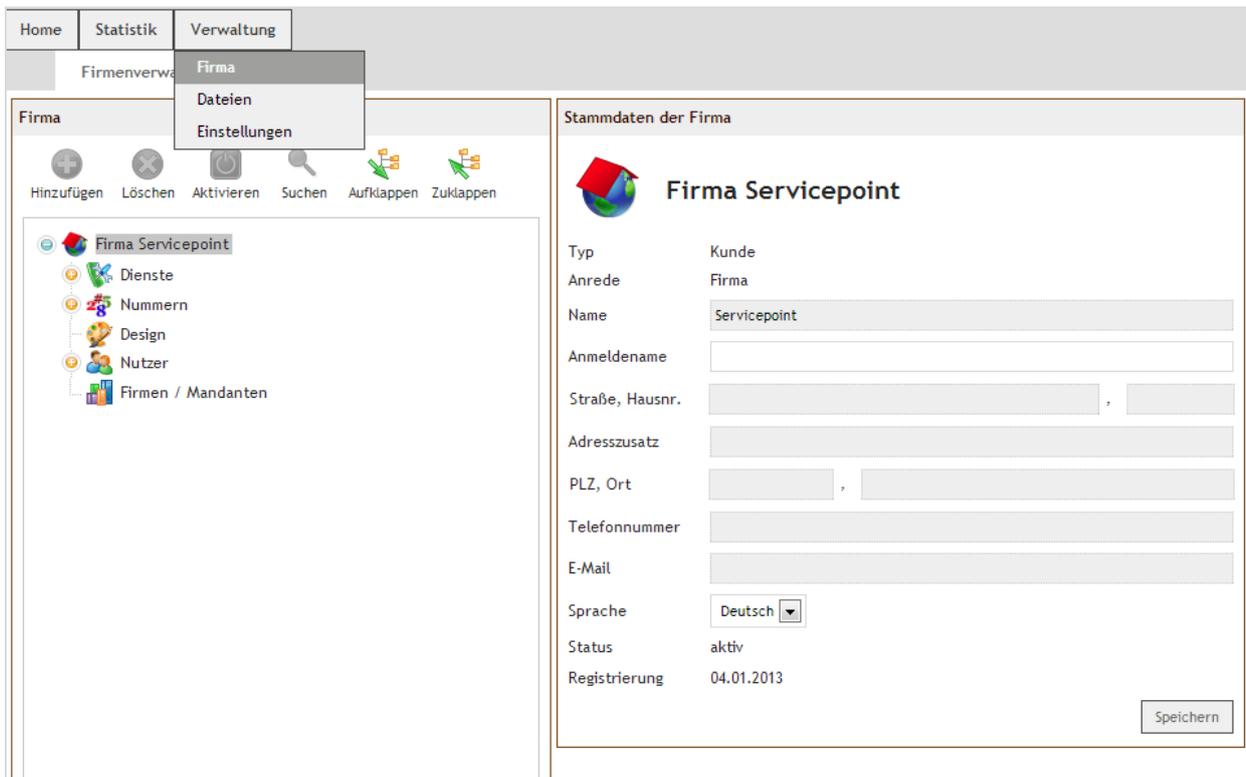
### Bsp. Ressourcenbaum mit geöffnetem Nummern-Knoten



Die Aktionsbuttons sind kontextsensitiv und stehen jeweils nur bei bestimmten Anwendungen zur Nutzung zur Verfügung. Soll beispielsweise über den **Aktionsbutton** „Suchen“ eine Rufnummer gesucht werden, muss der Nutzer zunächst den Kontext, in diesem Falle den **Knoten** „Nummern“ anklicken und kann erst danach über den nun aktivierten **Aktionsbutton** „Suchen“ die Suche auslösen. Über die **Aktionsbuttons** „Aufklappen“ und „Zuklappen“ kann der Unterknoten geöffnet oder geschlossen werden.

## 2. Firma

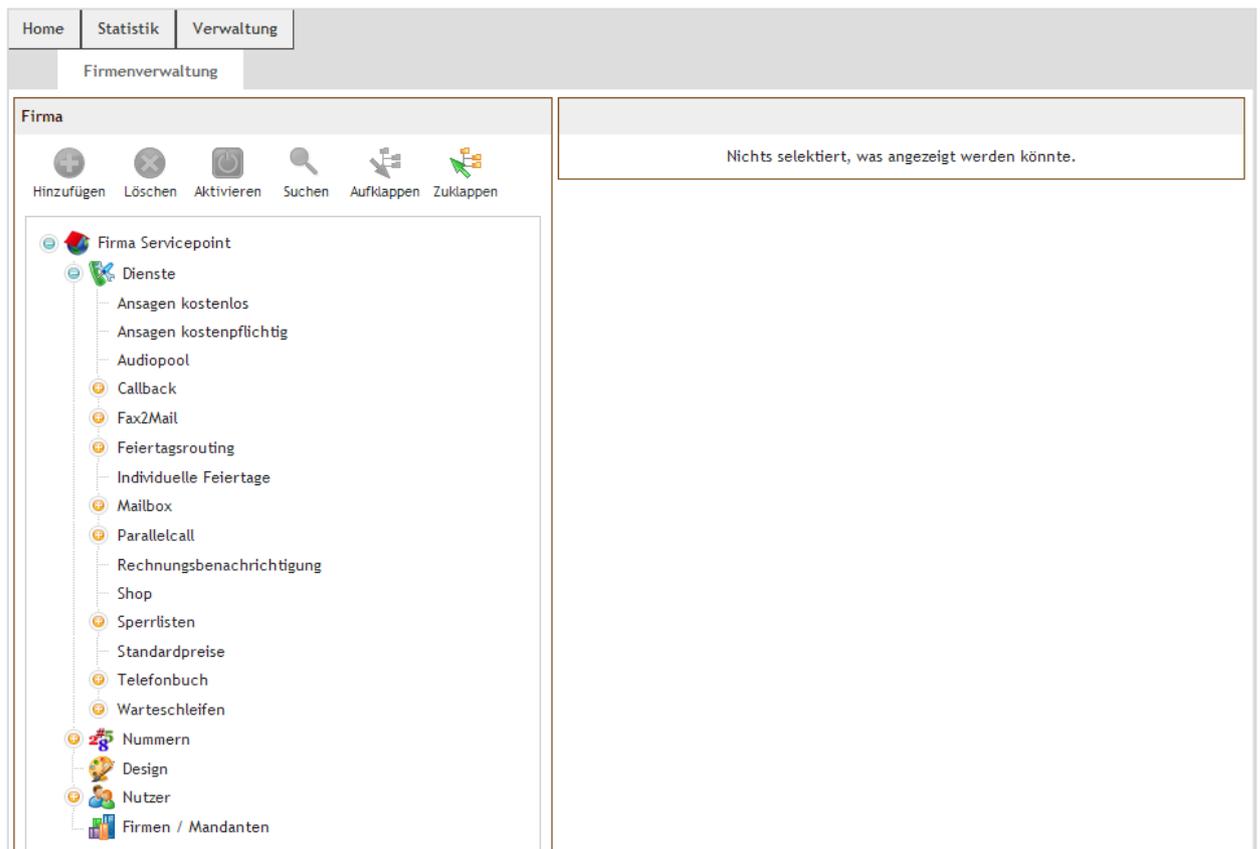
Der **Menüpunkt „Firma“** bietet eine Übersicht über die Stammdaten der Firma, Dienste, Nummern und Nutzer sowie Firmen/Mandanten. Im Ressourcenbaum werden die Unterpunkte des Menüs zur weiteren Bearbeitung angezeigt.



### 2.1. Dienste

#### 2.1.1. Einführung

Unter dem **Knoten „Dienste“** im Ressourcenbaum sind Ansagen und Dienste administrierbar. Die Menge der angezeigten Dienste im Ressourcenbaum variiert je nach Berechtigung und entspricht daher nicht der beispielhaften Abbildung.



## 2.1.2. Verwalten von Diensten

Um einen beauftragten Dienst nutzen zu können, müssen Sie diesen anlegen und im Anschluss hieran aktivieren, indem Sie ihn im Routingplan der Rufnummer(n) hinterlegen, für die er ausgeführt werden soll.

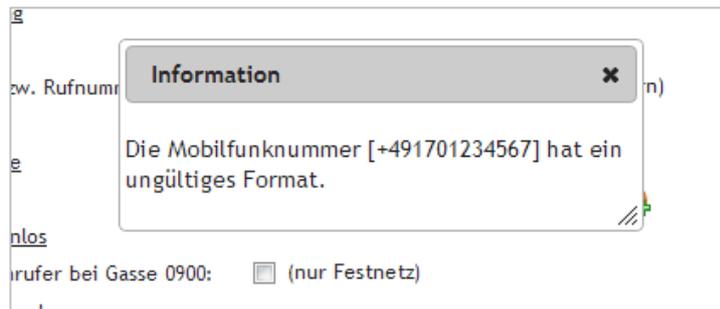
### 2.1.2.1. Anlegen eines Dienstes

Um Dienste nutzen zu können, müssen diese zunächst „angelegt“ werden. Hierfür wählen Sie den Diensttyp, z.B. Fax2Mail, im **Knoten „Dienste“** aus und klicken in der Aktionsleiste auf den **Aktionsbutton „Hinzufügen“**. Danach geben Sie dem Dienst einen Namen im sich öffnenden Pop-up-Fenster und speichern diesen. Auf der rechten Bildschirmseite öffnet sich nun ein Fenster mit den Einstellungen (Standardeinstellungen), die Sie wiederum speichern müssen. Je nach Dienst sind zuvor hierfür allerdings noch weitere Eingaben erforderlich. Nach erfolgreicher Speicherung des Dienstes wird Ihnen der Dienst auf der linken Bildschirmseite im **Knoten „Dienste“** als neu angelegter Dienst angezeigt.

### 2.1.2.2. Fehler beim Anlegen eines Dienstes

Teilweise müssen vor dem Speichern weitere Eingaben im Bearbeitungsfenster auf der rechten Bildschirmseite vorgenommen werden. Dabei kann es beispielsweise vorkommen, dass obligatorische

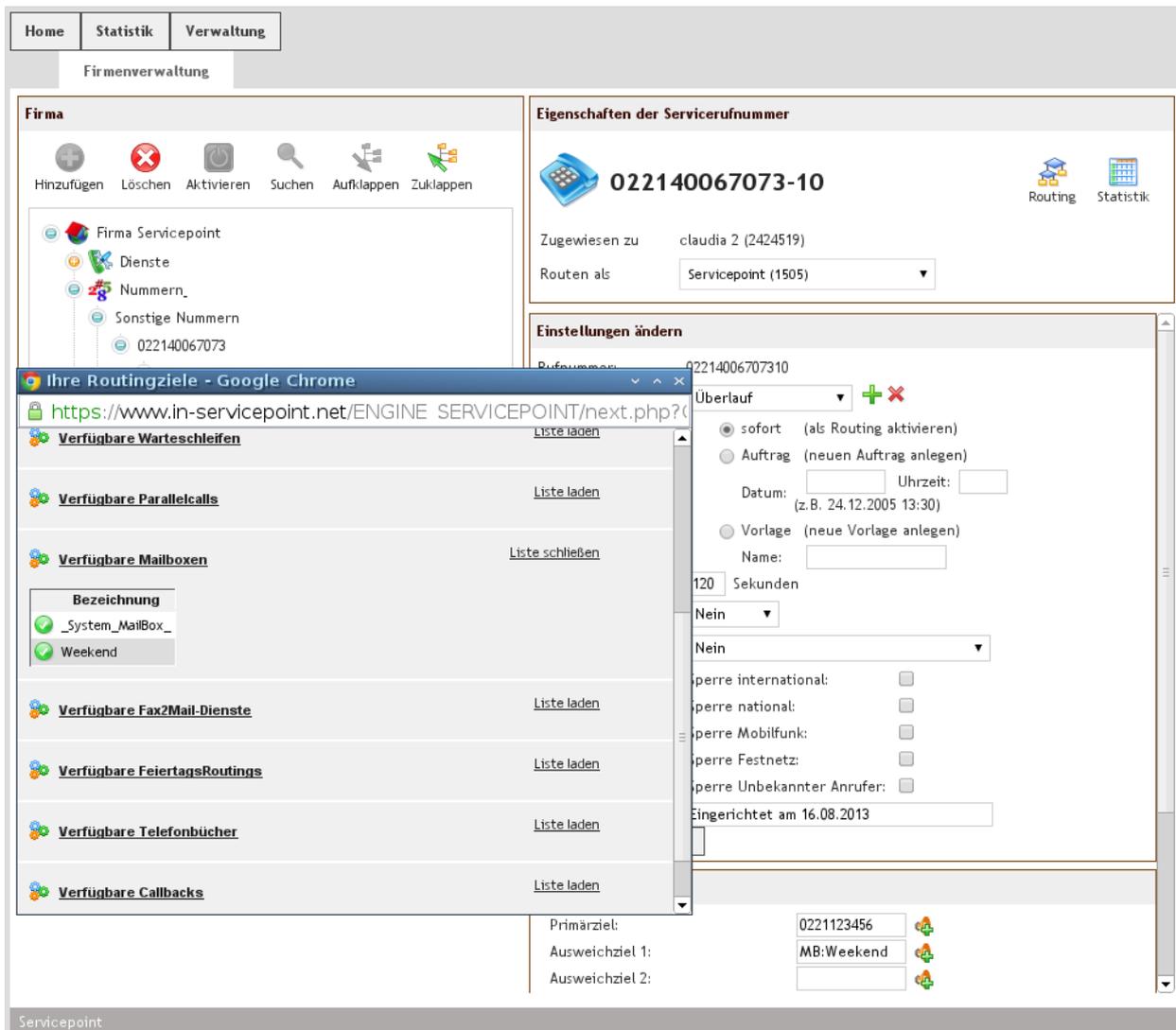
Felder nicht ausgefüllt oder fehlerhafte Eingaben vorgenommen werden. Wenn man nun „Speichern“ anklickt, wird man per Pop-up-Fenster über die fehlerhafte Eingabe informiert.



Bitte ändern Sie in diesem Fall Ihre Eingaben gemäß der Information und wiederholen Sie den Speichervorgang.

### 2.1.2.3. Aktivierung des Dienstes

Damit der beauftragte und angelegte Dienst auch ausgeführt wird, muss er zunächst in den Routingplan der Rufnummer, für die er Anwendung finden soll, eingebunden werden. Hierfür gehen Sie über Firmenverwaltung/**Knoten „Nummern“**, klappen diesen über den **Aktivierungsbutton „Aufklappen“** oder durch Klicken auf das „+“-Zeichen  auf und wählen den Rufnummernbereich (0800, 0900 oder ...) und danach die Rufnummer aus. Dann klicken Sie die Rufnummer an. Auf der rechten Bildschirmseite öffnet sich nun das Routing der Rufnummer. Über den **Auslösebutton „Bearbeiten“** kann der Dienst (z.B. eine Mailbox) nun im Routing hinterlegt werden. Hierfür wählen Sie zunächst das Ziel im Routingplan aus, öffnen das Icon  und wählen dann im Pop-up den angelegten Dienst aus. Durch Anklicken des grünen Häkchen-Icons  wird der Dienst am gewählten Ziel hinterlegt. Danach speichern Sie die neue Routingeinstellung über „Weiter“ und „Übernehmen“ ab. Nun erhalten Sie die Information, dass die neue Routingeinstellung übernommen wurde. Bei Rufnummern, die zugeteilt, aber noch nicht geschaltet sind (**Routingtyp: deaktiviert**), muss zunächst über „Bearbeiten“ ein **Routingtyp (z.B. Überlauf)** ausgewählt werden. Erst danach lässt sich der Dienst wie oben beschrieben aktivieren.



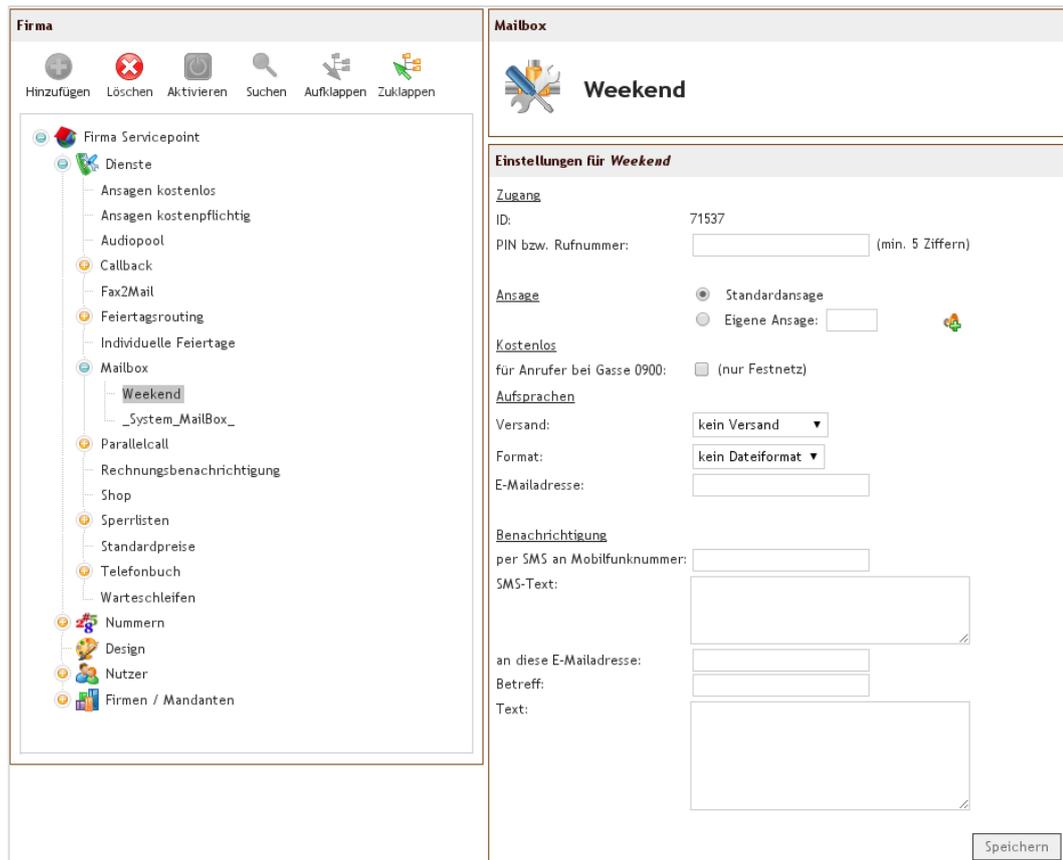
**Hinweis:** Der **Schnellstart „Rufnummernverwaltung“** bietet Ihnen einen direkten Link zum Knotenpunkt **„Nummern“** in der Firmenverwaltung.

Die Auswahl der Rufnummer ist alternativ auch über die **Navigationsleiste „Home“** und die **Schnellstartfunktion „Routing“** möglich. Über ein Pop-up-Fenster für die Nummernauswahl gelangt man zum Routing der Rufnummer.

### 2.1.2.4. Bearbeitung eines aktivierten Dienstes

Nach Aufklappen des Knotens des gewünschten Diensttyps kann man den bereits angelegten Dienst (als Unterknoten mit dem selbst vergebenen Namen) anklicken. Auf der rechten Bildschirmseite öffnen sich die Einstellungen des Dienstes. Der Dienst kann dort bearbeitet werden. Hierzu nehmen Sie die neuen Einstellungen vor und speichern diese. Sollte das Speichern nicht möglich sein, werden Sie über ein Pop-up-Fenster über den Fehler in der Eingabe informiert. Nach Korrektur der Eingabe kann der Speichervorgang wiederholt werden.

Bsp. Dienst Mailbox „Weekend“



2.1.2.5. Löschen eines aktivierten Dienstes

Dienst durch Anklicken markieren und den **Aktionsbutton „Löschen“** in der über dem Navigationsbaum befindlichen Funktionszeile anklicken und „Löschen“ bestätigen. Die grundsätzliche Berechtigung zur Nutzung des beauftragten Diensttyps bleibt bestehen. Gelöscht wird nur der vorher angelegte Dienst.

Die Abbildung zeigt den Aktionsbutton „Löschen“ aus der Aktionsleiste



### 2.1.3. Verwaltung von Ansagen

Die Verwaltung **kundeneigener Ansagen** erfolgt über den „**Audiopool**“. Dort können neue Ansagen hochgeladen, überschrieben, angehört und auch wieder gelöscht werden. Um eine kundeneigene Ansage im Rahmen einer Rufnummer nutzen zu können, muss die Ansage hochgeladen, als kostenpflichtig und/oder kostenlos spezifiziert und im Routingplan einer Rufnummer hinterlegt werden. Standardmäßig zur Verfügung stehende **Systemansagen** sind bereits hochgeladen und als „kostenlos“ oder „kostenpflichtig“ spezifiziert, so dass diese nur noch im Routingplan der betreffenden Rufnummer aktiviert werden müssen. Die Systemansagen sind jedoch nicht unter den **Knoten „Ansagen kostenlos“** und „**Ansagen kostenpflichtig**“ zu finden. Sie lassen sich nur direkt über das Routing bei der Bearbeitung einer Rufnummer hinzufügen.

Dienst ?

---

 **Ansagen kostenlos**

---

**Vorhandene kostenlose Ansagen:**

Outro1	bearbeiten
	löschen

---

**Daten der Ansage**

Bezeichnung:

Audiodatei:

Aktion:

### 2.1.3.1. Hochladen kundeneigener Ansagen

Um eine kundeneigene Ansage im Rahmen einer Rufnummer nutzen zu können, muss diese zunächst im „**Audiopool**“ hochgeladen werden. Dazu gehen Sie auf den Knoten „**Audiopool**“, klicken im Bearbeitungsfenster auf der rechten Bildschirmseite auf „**Datei auswählen**“ und wählen dann lokal auf Ihrem Rechner die entsprechende Ansagen-Datei aus. Jetzt können Sie der Ansage eine eigene Bezeichnung geben. Danach wählen Sie den **Aktionsbutton** „**hochladen**“. Die neue Datei erhält eine systemtechnische Nummerierung und wird Ihnen in der Auflistung angezeigt. Sie finden die Ansage ab jetzt im **Audiopool**.

Hinweis: Die Audiodatei muss, um hochgeladen werden zu können, im **AXR-Format** vorliegen. Ein Werkzeug zur Umwandlung einer WAV-Datei in das AXR-Format finden Sie über das Hilfe-Icon  im **Knoten Audiopool**.

### 2.1.3.2. Fehlermeldung beim Hochladen kundeneigener Ansagen

Versucht der Nutzer eine Ansage, die nicht im AXR-Format vorliegt, hochzuladen, erhält er eine Fehlermeldung. Bitte wandeln Sie in diesem Falle Ihre Audiodatei in das AXR-Format um und versuchen es dann erneut.

### 2.1.3.3. Spezifikation einer hochgeladenen kundeneigenen Ansage als kostenlos und/oder kostenpflichtig

Damit die Ansage im Routing einer Rufnummer hinterlegt und genutzt werden kann, muss sie zunächst als „**kostenlos**“ und/oder „**kostenpflichtig**“ spezifiziert werden. Hierfür gehen Sie auf den entsprechenden **Knoten** „**kostenlos**“ oder „**kostenpflichtig**“, ergänzen die „**Daten der Ansage**“ auf der rechten Bildschirmseite und fügen diese über die **Aktion** „**als neue Ansage hinzufügen**“ hinzu. Die Ansage wird Ihnen dann unmittelbar als vorhandene Ansage angezeigt. Bei Nutzung von Ansagen (z.B. Warteschleifen) in einem Dienst, entfällt dieser Schritt.

### 2.1.3.4. Aktivierung einer hochgeladenen und spezifizierten Ansage

Um die hochgeladene und spezifizierte Ansage nutzen zu können, muss diese im Routing einer Rufnummer hinterlegt werden. Hierfür wählen Sie die Rufnummer, für die die Ansage hinterlegt werden soll, aus und verfahren wie im Punkt 2.1.2. Verwalten von Diensten, Unterpunkt 2.1.2.3. Aktivierung des Dienstes beschrieben. Über „**verfügbare freie Ansagen**“ oder „**verfügbare kostenpflichtigen Ansagen**“ fügen Sie die Ansage im Routingplan als Ziel hinzu.

### 2.1.3.5. Kundeneigene Ansage nicht im Routing der Rufnummer zu finden

Denken Sie daran, dass kundeneigene Ansagen, bevor sie im Routing einer Rufnummer hinterlegt werden können, zuerst als kostenpflichtig oder kostenlos spezifiziert werden müssen. Nur wenn diese Zuteilung vorgenommen wurde, findet man die Ansage im Pop-up-Fenster des Routingplans.

### 2.1.3.6. Aktivierung von Systemansagen

Für Kunden, die keine individuellen, eigenen Ansagen nutzen möchten, sind verschiedene **Systemansagen** hinterlegt, die im Dienst eingesetzt werden können. Hierfür wählen Sie zunächst wieder die Rufnummer aus, für die eine Ansage hinterlegt werden soll, bearbeiten das Routing und definieren das Ziel. Über das Icon  am Ziel öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem Sie die Liste der verfügbaren **Systemansagen** finden. Durch Anklicken der ausgewählten Ansage, wird diese dem Routingplan hinzugefügt.

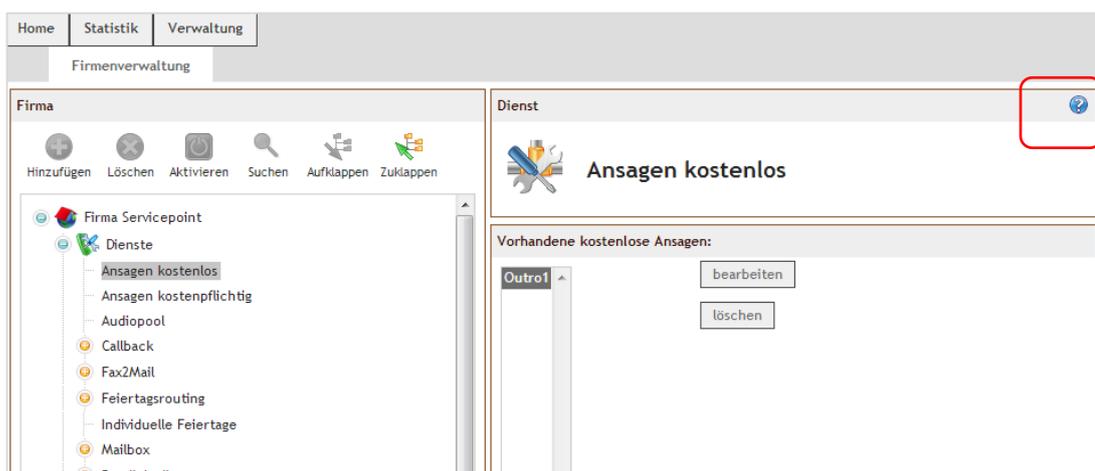
### 2.1.3.7. Bearbeitung kundeneigener Ansagen

Über den **Knoten „Audiopool“** können bereits hinzugefügte Ansagen bearbeitet werden. Markieren Sie hierzu die gewünschte Ansage in der Liste der verfügbaren Audiodateien. Sie können nun die markierte Datei anhören oder überschreiben, indem Sie eine neue Datei hochladen. In den **Knoten „Ansagen kostenlos/kostenpflichtig“** können Sie vorhandene Ansagen ebenfalls umbenennen oder mit einer neuen Ansage überschreiben („Daten der Ansage ändern“).

### 2.1.3.8. Löschen kundeneigener Ansagen

Über den **Knoten „Audiopool“** und auch **„Ansagen kostenlos/kostenpflichtig“** können vorhandene Ansagen durch Markieren über den Button **„Löschen“** gelöscht werden. Wenn eine Ansage mehreren Knoten zugeordnet ist, z.B. dem Audiopool und den kostenlosen Ansagen, wird nur die Ansage gelöscht, die markiert wurde. Es werden nicht automatisch alle Audiodateien mit der Bezeichnung entfernt.

**Hilfe-Icons:** Hilfestellung finden Sie jeweils im Bearbeitungsmenü des Dienstes auf der rechten Seite durch Anklicken des Hilfe-Icons .



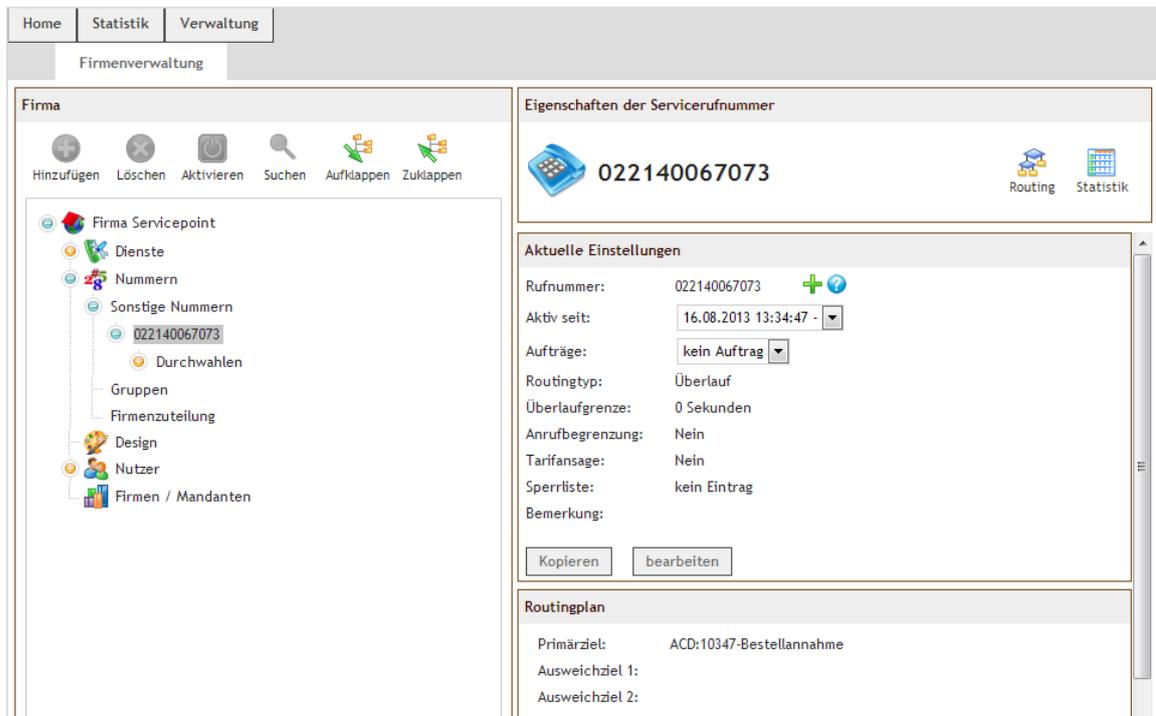
## 2.2. Nummern

### 2.2.1. Allgemeines

Über den **Knoten „Nummern“** erfolgt der Zugriff auf die Rufnummern. Servicerrufnummern werden über den jeweiligen Rufnummerentyp „0800“, „0180“ etc. im Knoten „Nummern“ verwaltet. Über **„Sonstige Nummern“** erfolgt die Verwaltung von Geografischen- und Switching Rufnummern. Über **„Auslandsrufnummern“** erfolgt die Verwaltung der internationalen Rufnummern.

Im **Unterknoten „Gruppen“** können Rufnummern selbst definierten Gruppen zugeordnet werden, um diese dann statistisch entsprechend auswerten zu können. Im **Unterknoten „Firmenzuteilung“** können Nummern Firmen/Mandanten zugeordnet werden.

#### Bsp. Geografische Rufnummer



The screenshot displays the 'Firmenverwaltung' (Company Management) interface. On the left, a navigation tree shows the path: Firma Servicepoint > Dienste > Nummern > Sonstige Nummern > 022140067073. The main area is split into two panels:

- Eigenschaften der Servicerrufnummer** (Service Number Properties): Shows the number 022140067073 with a phone icon. It includes 'Aktuelle Einstellungen' (Current Settings) with fields for:
  - Rufnummer: 022140067073
  - Aktiv seit: 16.08.2013 13:34:47
  - Aufträge: kein Auftrag
  - Routingtyp: Überlauf
  - Überlaufgrenze: 0 Sekunden
  - Anrufbegrenzung: Nein
  - Tarifansage: Nein
  - Sperrliste: kein Eintrag
  - Bemerkung: (empty)
- Routingplan** (Routing Plan): Shows:
  - Primärziel: ACD:10347-Bestellannahme
  - Ausweichziel 1: (empty)
  - Ausweichziel 2: (empty)

Buttons for 'Kopieren' (Copy) and 'bearbeiten' (Edit) are visible at the bottom of the settings panel.

### 2.2.2. Verwalten von Nummern

Über den **Knoten „Nummern“** im Ressourcenbaum der Firmenverwaltung können beauftragte Rufnummern bearbeitet werden. Um die Einstellungen anzusehen oder Änderungen vorzunehmen, muss der Navigationsbaum am Nummerentyp über das „+“-Symbol  oder in der Aktionsleiste über den **Aktionsbutton „Aufklappen“** aufgeklappt werden.

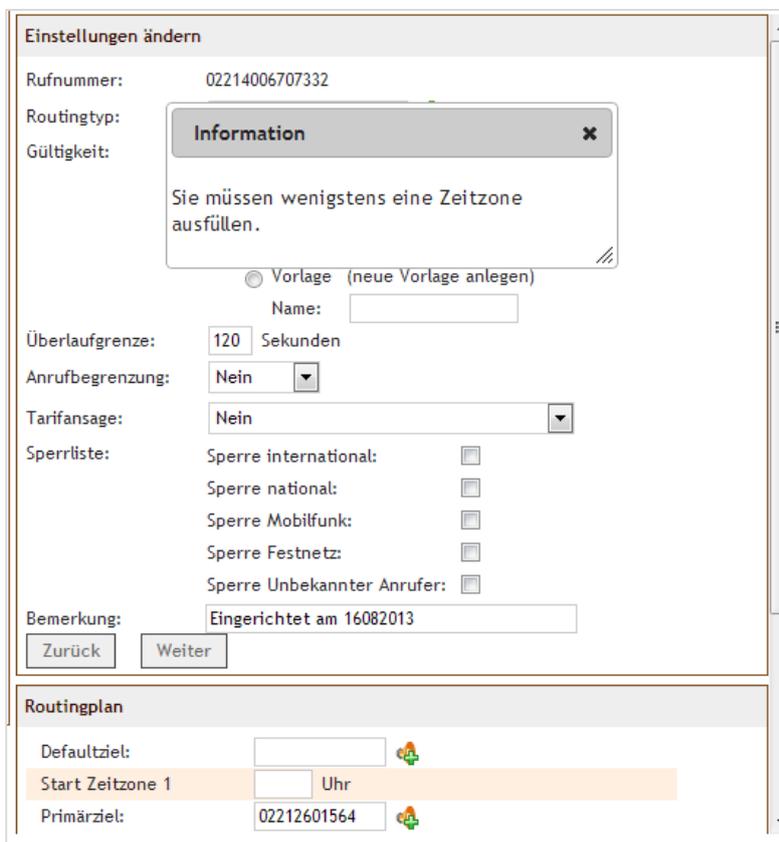
### 2.2.2.1. Aktivieren einer Rufnummer

Beauftragte Rufnummern sind in der Regel vorerst deaktiviert. Um die Rufnummern zu aktivieren wählen Sie die gewünschte Rufnummer über den **Knoten „Nummern“** im Unterknoten des Rufnummerentyps (z.B. **0180**) aus und klicken diese an. Auf der rechten Bildschirmseite öffnen sich nun die Eigenschaften der Rufnummer. Über den Auslösebutton **„Bearbeiten“** öffnen sich die Routingoptionen. Jetzt muss zunächst der Routingtyp definiert werden, z.B. **Überlauf**. Dann erst können Sie weitere Einstellungen zur Gültigkeit, der Überlaufgrenze, einer möglichen Anrufbegrenzung oder Tarifansage vornehmen sowie eine Bezeichnung (z.B. Buchhaltung) vergeben. Die Bezeichnung wird später in der Auflistung der Rufnummern im Knoten neben der Rufnummer mit angegeben.

Im unteren Bereich des Bearbeitungsfensters öffnet sich dann der jeweilige Routingplan. Hier können die Ziele (Rufnummern, Ansagen, Dienste etc.) definiert werden. Über **„Weiter“** und **„Übernehmen“** speichern Sie die neuen Einstellungen ab. Dann erhalten Sie die Information, dass die neuen Routing Einstellungen übernommen wurden. Die Übernahme der Routing Einstellungen kann bei Aktivierung oder Deaktivierung einer Rufnummer bis zu 30 Minuten dauern.

### 2.2.2.2. Fehler beim Aktivieren einer Rufnummer

Sollte der Speichervorgang beim Aktivieren der Rufnummer nicht erfolgreich sein, werden Sie durch ein Pop-up-Fenster hierüber informiert. Ursache können hierbei fehlerhafte Eingaben oder auch unzureichende Angaben sein, also z.B. nicht ausgefüllte Pflichtfelder. Ergänzen bzw. ändern Sie in diesem Fall Ihre Einstellungen und speichern Sie diese erneut.



**Einstellungen ändern**

Rufnummer: 02214006707332

Routingtyp: **Information** ✕

Gültigkeit:   
 Sie müssen wenigstens eine Zeitzone ausfüllen.   
  Vorlage (neue Vorlage anlegen)   
 Name:

Überlaufgrenze: 120 Sekunden

Anrufbegrenzung: Nein

Tarifansage: Nein

Sperrliste:   
 Sperre international:    
 Sperre national:    
 Sperre Mobilfunk:    
 Sperre Festnetz:    
 Sperre Unbekannter Anrufer:

Bemerkung:

**Routingplan**

Defaultziel:  

Start Zeitzone 1:  Uhr

Primärziel:  

### 2.2.2.3. Bearbeitung einer geschalteten Nummer

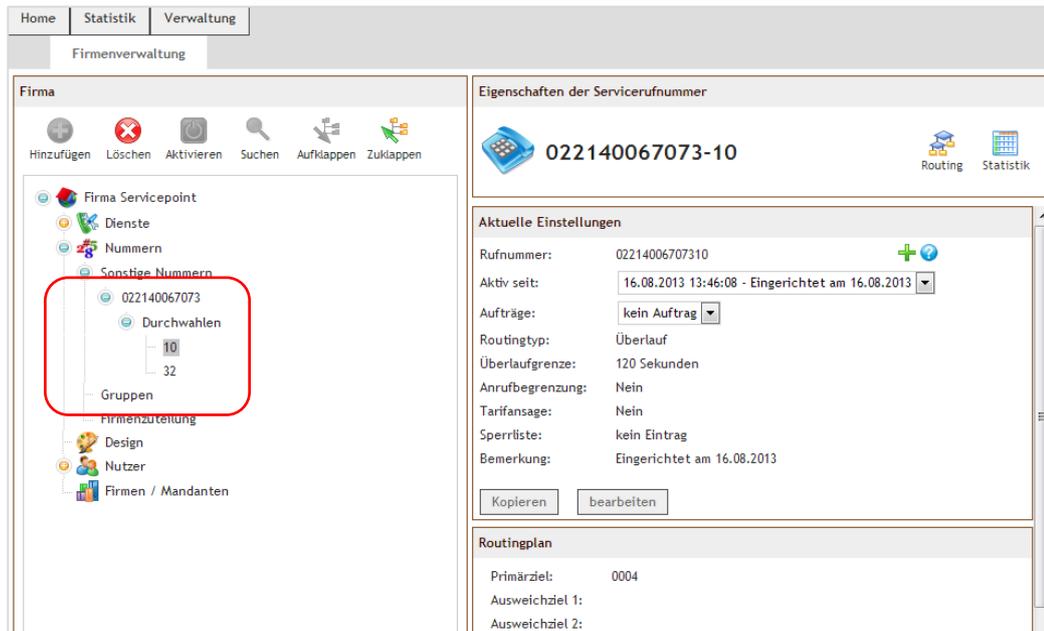
Um das Routing einer bereits geschalteten Rufnummer zu ändern, klicken Sie diese über den **Knoten „Nummern“** im entsprechenden Unterknoten des Rufnummertyps (z.B. **0180, Sonstige Nummern**) an. Die Eigenschaften und das Routing der Nummer werden Ihnen dann auf der rechten Bildschirmseite angezeigt. Über den **Auslösebutton „Bearbeiten“** öffnen sich die Routingeinstellungen. Nehmen Sie hier die gewünschten Änderungen vor und speichern diese über die **Auslösebutton „Weiter“** und **„Übernehmen“** ab. Es folgt eine Information, dass die neuen Routingeinstellungen übernommen wurden. Sollte das Speichern nicht möglich sein, werden Sie über ein Pop-up-Fenster über den Fehler der Eingabe informiert. Nach Korrektur der Eingabe kann der Speichervorgang wiederholt werden.

### 2.2.2.4. Deaktivieren und Löschen einer geschalteten Rufnummer

Über den Servicepoint kann eine geschaltete Rufnummer **deaktiviert** werden. Bearbeiten Sie hierzu das Routing der Rufnummer wie oben beschrieben. Dann ändern Sie den Routingtyp auf **„Deaktivierung“**. Im Routingplan wird Ihnen nun der Hinweis **„Rufnummer wird deaktiviert“** angezeigt. Über die **Auslösebutton „Weiter“** und **„Übernehmen“** bestätigen Sie die Deaktivierung. Um eine Rufnummer zu **löschen**, muss diese vom Vertragspartner aus dem Kundenzugang genommen werden.

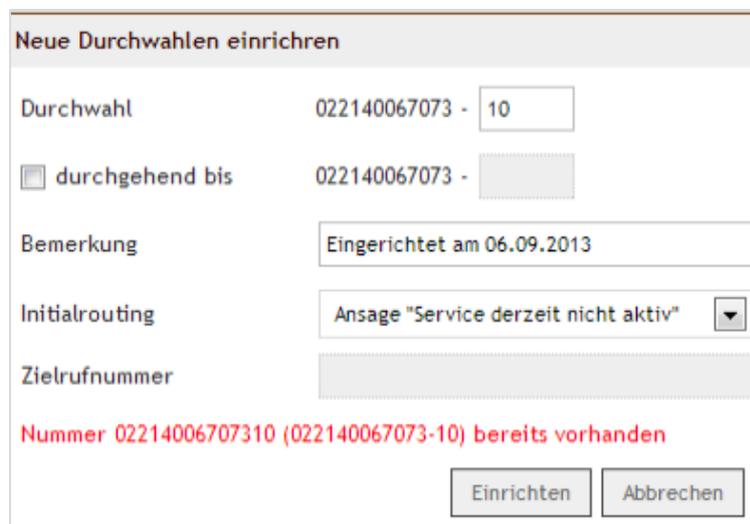
### 2.2.2.5. Aktivieren einer Durchwahl

Das Aktivieren einer Durchwahl setzt zunächst voraus, dass die Eigenschaft **„Durchwahlfähigkeit“** beauftragt wurde. Eine Servicrufnummer kann dann um bis zu fünf Ziffern verlängert werden. Jede dieser neu erzeugten Rufnummern kann unabhängig von der Stammnummer eingerichtet und auch statistisch ausgewertet werden. Zur Aktivierung der Durchwahl wählen Sie im **Knoten „Nummern“** zunächst den Unterknoten des gewünschten Rufnummertyps, also z.B. **„0180“**. Hierüber werden Ihnen alle beauftragten 0180-Nummern angezeigt. Wählen Sie dann die Stammnummer aus, für die Sie eine Durchwahl anlegen möchten. Öffnen Sie nun über das „+“-Zeichen  vor der Nummer den **Unterpunkt „Durchwahlen“** und markieren Sie diesen. Durch Anklicken des **Aktionsbuttons „Hinzufügen“** in der über dem Baum befindlichen Aktionsleiste öffnet sich nun ein Pop-up, in welchem Sie die Ziffern für die Durchwahl eintragen müssen. Sie können hier auch eine Bemerkung hinterlassen und ein Initialrouting bestimmen. Zur Verfügung stehen eine Ansage mit Hinweis, dass der Service noch nicht aktiv ist, oder die Eingabe einer Zielrufnummer. Damit wäre die neue Durchwahl direkt aktiviert. Durch Anklicken der **Funktionstaste „Einrichten“** wird die neue Durchwahl geschaltet. Im Navigationsbaum sehen Sie nun unter dem **Knoten „Durchwahlen“** die Ziffern der aktivierten Durchwahl.



### 2.2.2.6. Fehler beim Aktivieren einer neuen Durchwahl

Bereits bei der Eingabe der neuen Durchwahl kann es zu einer ersten Fehlermeldung kommen. Bitte beachten Sie, dass maximal 5 Ziffern für eine Durchwahl vergeben werden können. Sollten Sie dennoch eine Ziffer zu viel vergeben, werden Sie durch das Programm korrigiert. Sollten Sie eine bereits vorhandene Zahl als neue Durchwahl anlegen wollen, werden Sie ebenfalls informiert.



### 2.2.2.7. Bearbeiten einer Durchwahl

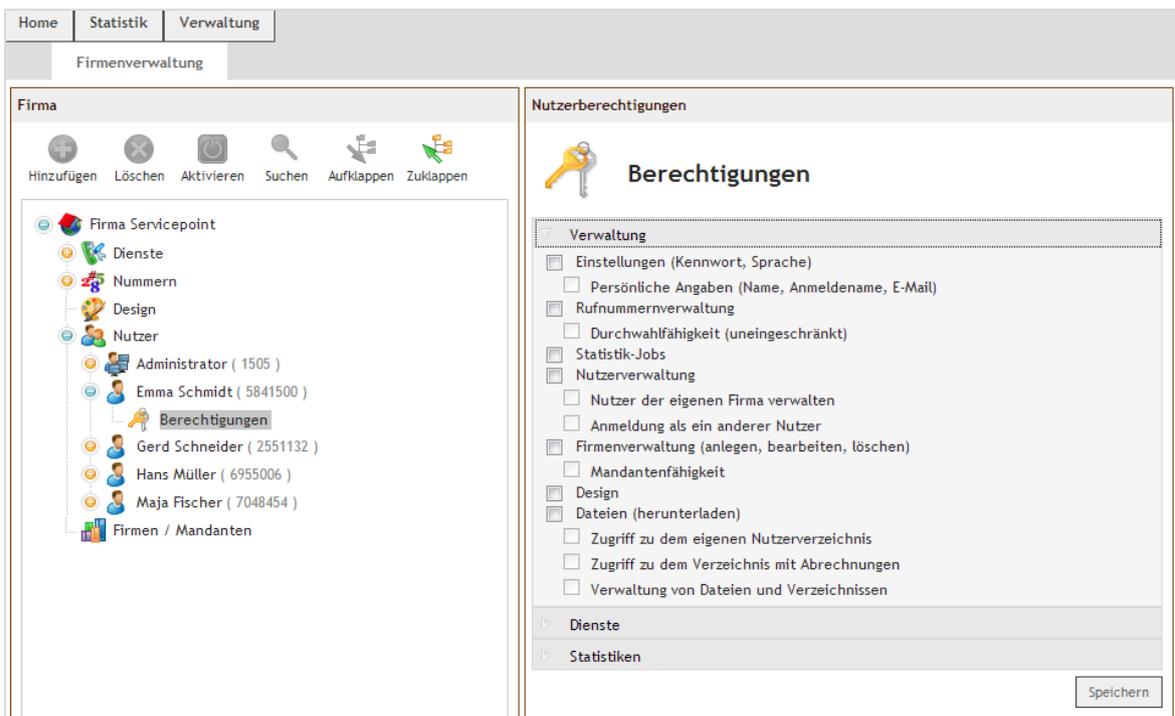
Durch Anklicken der aktivierten Durchwahl im **Knoten „Durchwahlen“** öffnen sich die Routingeinstellungen auf der rechten Bildschirmseite. Um die Einstellungen zu bearbeiten, verfahren Sie bitte entsprechend den Ausführungen unter Punkt 2.2.2.3. Bearbeitung einer geschalteten Rufnummer.

### 2.2.2.8. Löschen einer Durchwahl

Das Löschen der Durchwahl erfolgt über den **Aktionsbutton „Löschen“** in der über dem Navigationsbaum befindlichen Aktionsleiste. Markieren Sie dafür die zu löschende Durchwahl. Durch Anklicken des **Aktionsbuttons „Löschen“** werden Sie in einem Pop-up gebeten, das Löschen der Durchwahl zu bestätigen. Nach Drücken des Buttons werden Sie informiert, dass die Bearbeitung der Daten ein paar Minuten in Anspruch nehmen wird. Dies müssen Sie mit **„OK“** bestätigen. Die Durchwahl ist nun gelöscht und wird deshalb auch im Navigationsbaum auf der linken Bildschirmseite nicht mehr angezeigt.

## 2.3. Nutzer

In der Nutzerverwaltung können der Administrator (Hauptkunde/-nutzer) und angelegte Nutzer, soweit sie hierzu berechtigt wurden, weitere Nutzer anlegen und diesen Berechtigungen zur **Verwaltung** des Zugangs, der beauftragten **Dienste** und der **Statistiken** zu Rufnummern vergeben. Hierbei können immer nur Berechtigungen vergeben werden, die für denjenigen, der diese vergibt (Administrator/Nutzer) selbst freigeschaltet sind. Die eigene Berechtigung bestimmt die maximale Berechtigung, die für andere Nutzer angelegt werden kann.



The screenshot shows the 'Firmenverwaltung' (Company Management) interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Statistik', and 'Verwaltung'. The main area is divided into two panels:

- Left Panel (Firma):** A navigation tree showing the hierarchy: Firma Servicepoint > Dienste > Nummern > Design > Nutzer. Under 'Nutzer', several users are listed: Administrator (1505), Emma Schmidt (5841500), Gerd Schneider (2551132), Hans Müller (6955006), and Maja Fischer (7048454). A 'Berechtigungen' (Permissions) link is highlighted.
- Right Panel (Nutzerberechtigungen):** A configuration panel for user permissions. It features a key icon and the title 'Berechtigungen'. Under the 'Verwaltung' (Management) section, several options are listed with checkboxes:
  - Einstellungen (Kennwort, Sprache)
  - Persönliche Angaben (Name, Anmelde-name, E-Mail)
  - Rufnummernverwaltung
  - Durchwahlfähigkeit (uneingeschränkt)
  - Statistik-Jobs
  - Nutzerverwaltung
  - Nutzer der eigenen Firma verwalten
  - Anmeldung als ein anderer Nutzer
  - Firmenverwaltung (anlegen, bearbeiten, löschen)
  - Mandantenfähigkeit
  - Design
  - Dateien (herunterladen)
  - Zugriff zu dem eigenen Nutzerverzeichnis
  - Zugriff zu dem Verzeichnis mit Abrechnungen
  - Verwaltung von Dateien und Verzeichnissen

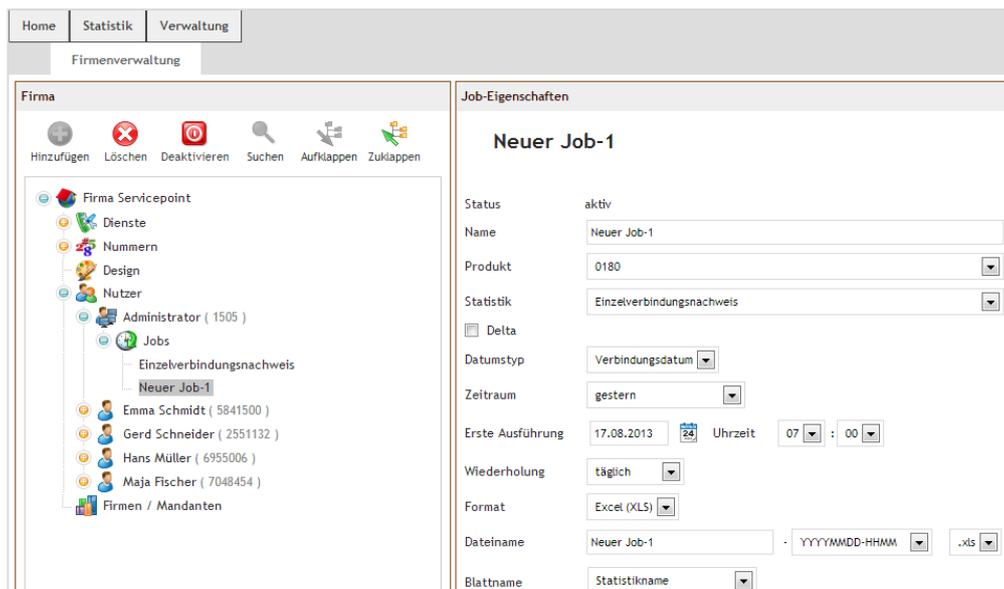
At the bottom right of the permissions panel is a 'Speichern' (Save) button.

## 2.3.1. Administrator

Unter dem **Knoten „Administrator“** im Ressourcenbaum kann der Administrator auf der rechten Bildschirmseite eigene Angaben ergänzen und/oder ändern. Der Administrator kann des Weiteren über den **Unterknoten „Jobs“** neue Statistik-Jobs anlegen und die Eigenschaften bestehender Jobs einsehen und/oder ändern.

### 2.3.1.1. Neuen Job anlegen

Dafür muss der Administrator den **Unterknoten „Jobs“** mit einem Klick auf den Namen **„Jobs“** markieren und den **Aktionsbutton „Hinzufügen“** in der Aktionsleiste anklicken. Es öffnet sich nun auf der rechten Bildschirmseite ein **„Neuer Job“**, in dem die Eigenschaften des Jobs festgelegt und hinterlegt werden können. Hierfür vergeben Sie dem Job zunächst einen Namen und wählen den Statistiktypen, für den der Job Anwendung finden soll, aus. Dann legen Sie die Art der Ausführung und das Format fest. Wenn Sie mögen, können Sie dann der zu generierenden Datei einen (weiteren) Namen vergeben. Danach bestimmen Sie, bei welchem Nutzer die Datei abgelegt werden soll und ob ein zusätzlicher Versand per E-Mail gewünscht ist. Dann speichern Sie die hinterlegten Angaben. Bei erfolgreicher Speicherung erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis über ein Pop-up.



Job-Eigenschaften	
Status	aktiv
Name	Neuer Job-1
Produkt	0180
Statistik	Einzelverbindungsnaehweis
Delta	<input type="checkbox"/>
Datumstyp	Verbindungsdatum
Zeitraum	gestern
Erste Ausführung	17.08.2013 07:00
Wiederholung	täglich
Format	Excel (XLS)
Dateiname	Neuer Job-1 - YYYYMMDD-HHMM .xls
Blattname	Statistikname

### 2.3.1.2. Fehler beim Anlegen eines neuen Jobs

Sollte der Speichervorgang beim Aktivieren des neuen Jobs nicht erfolgreich sein, werden Sie im Bearbeitungsfenster durch Hinweise informiert. Ursache können hierbei fehlerhafte Eingaben (bspw. Verwendung von Sonderzeichen) oder auch unzureichende Angaben sein, also z.B. nicht ausgefüllte Pflichtfelder. Ergänzen bzw. ändern Sie in diesem Falle Ihre Einstellungen und speichern Sie diese erneut ab.

### Neuer Job-5

Status: aktiv

Name: /\*\_hg?

Eingabe fehlerhaft

Produkt: 0180

Statistik: Einzelverbindungsachweis

Delta

Datumstyp: Verbindungsdatum

Zeitraum: gestern

Erste Ausführung: 12.09.2013 Mont 24 Uhrzeit: 07 : 00

Datum muss in der Zukunft liegen

Wiederholung: täglich

Format: Excel (XLS)

Dateiname: Neuer Job-5 - YYYYMMDD-HHMM .xls

Blattname: Statistikname

Datei komprimieren: nein

Ablegen in: Administrator (1505)

Per E-Mail an:   ✕ +

Eingabe fehlt

Email-Betreff:

### 2.3.1.3. Download des Jobergebnisses

Die Ergebnisse der Jobs finden Sie unter **Menüpunkt „Verwaltung“** unter **„Dateien“** und dort im Ressourcenbaum unter dem **Knoten „Statistiken“**.

### 2.3.1.4. Bearbeiten eines Jobs

Der neu angelegte Job kann über das Anklicken im Knoten jederzeit auf der rechten Bildschirmseite wieder geändert werden.

### 2.3.1.5. Deaktivieren eines Jobs

Ein Job kann nach dem Anklicken im Knoten über den **Aktionsbutton „Deaktivieren“** wieder deaktiviert werden. Beim Deaktivieren eines Jobs bleiben die Einstellungen bestehen, der Job wird jedoch nicht (mehr) ausgeführt. Nach erfolgreicher Deaktivierung erscheint ein Hand-Symbol  hinter dem Namen des Jobs im Knoten. Über die **Aktionsleiste „Aktivieren“** kann der Job wieder aktiviert werden. Das Symbol verschwindet.

### 2.3.1.6. Löschen eines Jobs

Beim Löschen eines Jobs über den Aktionsbutton „Löschen“  ist der Job nicht mehr existent und wird aus dem Knoten entfernt.

### 2.3.1.7. Neue Nutzer anlegen

Mitarbeiter, die mit gleichen oder eingeschränkten Berechtigungen das System bedienen sollen, können als weitere Nutzer angelegt werden. Um einen neuen Nutzer anzulegen, müssen Sie zunächst den **Knoten „Nutzer“** durch Anklicken markieren und den **Aktionsbutton „Hinzufügen“** drücken. Auf der rechten Bildschirmseite öffnet sich nun die Erfassungsmaske für den neuen Nutzer. Jeder neue Nutzer erhält eine vom System vergebene **Anmelde-ID**. Diese fungiert bei der Anmeldung an das System als Kundennummer. Das zugehörige Passwort wird dann vom Administrator vergeben. Damit der Nutzer sich Einloggen und mit dem System arbeiten kann, muss ihm der Administrator entsprechende Berechtigungen vergeben.

### 2.3.1.8. Fehler beim Anlegen eines neuen Nutzers

Nach Anklicken von „Speichern“ werden die Eingaben automatisch überprüft. Bei fehlerhaften Eingaben (bspw. nicht genehmigte Sonderzeichen) werden Sie im Bearbeitungsfenster durch Hinweise informiert. Ändern Sie in diesem Falle Ihre Einstellungen und speichern Sie diese erneut.

Angaben des Nutzers



## Neuer Nutzer-1

Anmelde-ID: 8587075  
Typ: Nutzer  
Status: aktiv  
Name: /%/SKJB  
**Eingabe fehlerhaft**  
Anmeldename: yrail9mj      Kennwort: .....  
E-Mail:   
Sprache: Deutsch ▾  
Registrierung: 13.09.2013  
Letzte erfolgreiche Anmeldung: -  
Erfolgreiche Anmeldungen: 0  
Fehlgeschlagene Anmeldungen: 0

### 2.3.1.9. Berechtigungen für Nutzer festlegen, ändern oder löschen

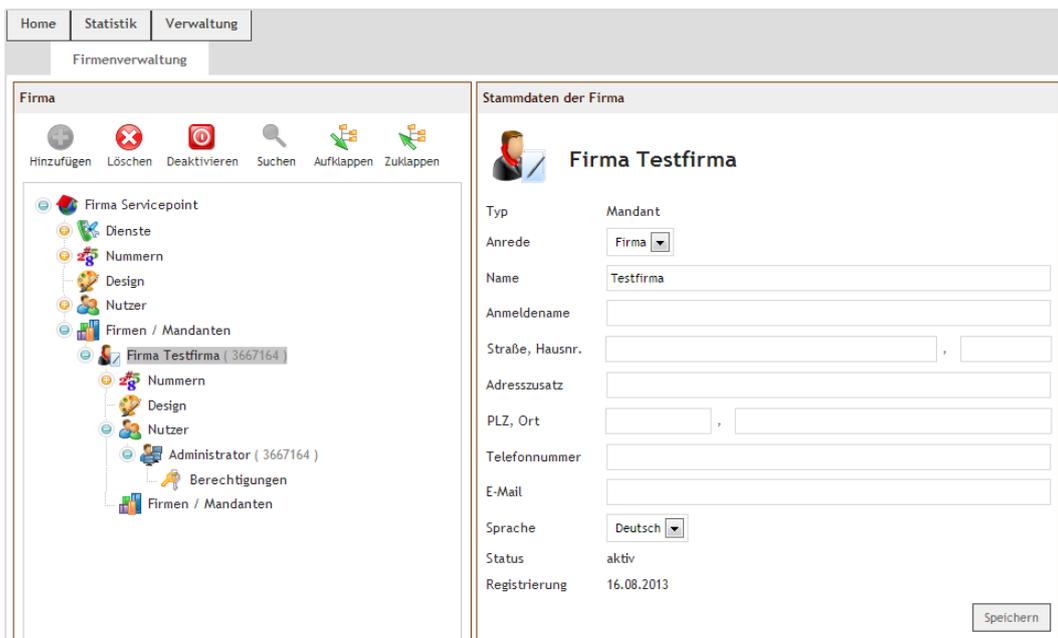
Knoten des neu angelegten Nutzers über „+“-Zeichen  öffnen, **Unterknoten „Berechtigungen“** anklicken. Auf der rechten Bildschirmseite werden nun die verschiedenen Arten von Berechtigungen über die Reiter **„Verwaltung“**, **„Dienste“**, **„Statistiken“** angezeigt. Um eine Berechtigung zu vergeben, öffnen sie den entsprechenden Reiter und wählen die gewünschte Berechtigung durch Setzen eines Häkchens aus. Danach speichern Sie die Auswahl ab. Ein Pop-up informiert Sie über den erfolgreichen Speichervorgang. Die gespeicherte Berechtigung wird nun beim zuvor im Navigationsbaum ausgewählten (markierten) Nutzer hinterlegt. Auf die gleiche Art und Weise können den Nutzern Berechtigungen entzogen oder neue hinzugefügt werden.

### 2.3.1.10. Deaktivieren/Löschen eines Nutzers

Ein angelegter Nutzer kann vom Administrator deaktiviert oder dauerhaft gelöscht werden. Ein deaktivierter Nutzer kann sich für die Dauer der Deaktivierung nicht mehr im Servicepoint anmelden. Das für ihn hinterlegte Passwort bleibt bei erneuter Aktivierung bestehen. Ein gelöschter Nutzer hingegen ist im System nicht mehr mit seinen Einstellungen vorhanden. Das Deaktivieren und Löschen erfolgt über die **Aktionsbutton „Deaktivieren/Aktivieren“** und **„Löschen“** nachdem der Nutzer im Knoten markiert wurde. Auch Nutzer mit entsprechender Berechtigung können andere Nutzer deaktivieren oder löschen.

## 2.4. Firmen/Mandanten

Wenn Firmen oder Mandanten ebenfalls auf Rufnummern oder Statistiken zugreifen sollen, können eigene Logins für diese vergeben werden. Dabei können Rufnummern, Dienste und Berechtigungen zugeteilt werden.



The screenshot shows the 'Firmenverwaltung' (Company Management) interface. On the left, there is a tree view under 'Firma' with the following structure:

- Firma Servicepoint
  - Dienste
  - Nummern
  - Design
  - Nutzer
  - Firmen / Mandanten
    - Firma Testfirma ( 3667164 )
      - Nummern
      - Design
      - Nutzer
      - Administrator ( 3667164 )
        - Berechtigungen
        - Firmen / Mandanten

On the right, the 'Stammdaten der Firma' (Company Data) form for 'Firma Testfirma' is displayed:

Typ	Mandant
Anrede	<input type="text" value="Firma"/>
Name	<input type="text" value="Testfirma"/>
Anmeldename	<input type="text"/>
Straße, Hausnr.	<input type="text"/>
Adresszusatz	<input type="text"/>
PLZ, Ort	<input type="text"/>
Telefonnummer	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>
Status	aktiv
Registrierung	16.08.2013

A 'Speichern' (Save) button is located at the bottom right of the form.

Das Anlegen von Mandanten ist vorgesehen für Kunden, die einen oder mehrere Unterkunden (Mandanten) haben. Das Anlegen von Firmen hingegen ist vorgesehen für Kunden mit mehreren Unternehmen und/oder Standorten.

### 2.4.1. Neue Firmen/Mandanten anlegen

**Knoten „Firmen/Mandanten“** durch Anklicken markieren und **Aktionsbutton „Hinzufügen“** drücken. Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in dem das systemtechnisch generierte Administrator-Kennwort für den Erstlogin der Firma/des Mandanten angezeigt wird und der Firma/dem Mandanten ein Name vergeben werden muss. Zusätzlich muss der Typ des neu angelegten Accounts bestimmt werden: Firma, Filiale oder Mandant. Durch Anklicken des Buttons **„Anlegen“** wird die neue Firma/ der neue Mandant hinzugefügt.

Danach öffnen sich die Stammdaten des neuen Nutzers zur Ansicht und Bearbeitung auf der rechten Bildschirmseite. Hier können Sie die Daten der Firma/des Mandanten zur Erfassung eingeben. Danach speichern Sie diese. Nach dem Abspeichern informiert Sie ein Pop-up über den erfolgreichen Speichervorgang.

### 2.4.2. Fehler beim Anlegen neuer Firmen/Mandanten

Sollte der Speichervorgang beim Anlegen der neuen Firma nicht erfolgreich sein, werden Sie im Bearbeitungsfenster durch einen Hinweis hierüber informiert. Ändern Sie Ihre Einstellungen entsprechend und wiederholen Sie den Speichervorgang.

Stammdaten der Firma

 **Firma Test**

Typ Mandant

Anrede

Name

Anmeldename

**Eingabe fehlerhaft**

Straße, Hausnr.  ,

Adresszusatz

PLZ, Ort  ,

Telefonnummer

**Eingabe fehlerhaft**

E-Mail

Sprache

Status aktiv

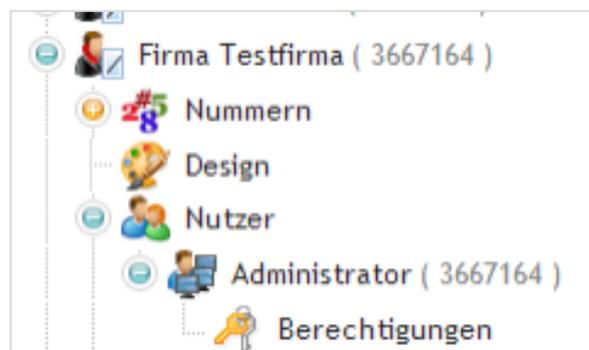
Registrierung 13.09.2013

### 2.4.3. Eigenschaften des neu angelegten Mandanten

Der Navigationsbaum des neu angelegten Accounts enthält nun alle Knotenpunkte, die auch der Administrator besitzt:

- Nummern
- Nutzer
- Firmen/Mandanten
- Administrator
- Berechtigungen

Der Knoten Dienste und eventuell beauftragte Dienste werden erst angezeigt, wenn der Administrator der Firma/dem Mandanten die entsprechenden Berechtigungen vergeben hat.



### 2.4.4. Nummern Firmen/Mandanten zuteilen

Der **Knoten „Nummern“** des neu angelegten Accounts enthält zu Beginn keine Rufnummern. Um den Firmen/Mandanten Nummern zuzuweisen, muss der Administrator diese zunächst auswählen. Dies geschieht im **Knoten „Nummern“** über den Unterknoten **„Firmenzuteilung“**. Durch einen Klick auf den Namen des **Knotens „Firmenzuteilung“** öffnet sich auf der rechten Bildschirmseite die Rufnummernzuweisung zur Bearbeitung. Markieren Sie nun im Bereich **„nicht zugeteilte Rufnummern“** alle Rufnummern, die Sie der neuen Firma/dem neuen Mandanten zuweisen möchten und ordnen Sie der Firma/dem Mandanten diese über die Pfeiltasten   aus dem Bereich **„Nicht zugewiesen“** in den Bereich **„Zugewiesen“** zu. Bitte beachten Sie, dass beim Zuweisen einer Nummer automatisch alle Durchwahlen mit zugewiesen werden. Gleiches gilt für das Zurücknehmen der Zuweisung. Speichern Sie Ihre Einstellungen über den **Button „Speichern“**. Ein Pop-up informiert Sie über die erfolgreiche Speicherung. Der neu angelegten Firma/dem neu angelegten Mandanten wird die Rufnummer nun im **Knoten „Nummern“** und entsprechendem Unterknoten des Rufnummertyps angezeigt. Die Bearbeitung erfolgt wie unter Punkt 2.2. Nummern Unterpunkt 2.2.2.3. Bearbeitung einer geschalteten Nummer beschrieben.

## 2.4.5. Berechtigungen für Firmen/Mandanten anlegen, ändern und löschen

Um für den neu angelegten Mandanten Berechtigungen zu vergeben, öffnen Sie zunächst den **Knoten „Nutzer“** und dann den **Knoten „Administrator“** des neu angelegten Mandanten über das „+“-Zeichen . Danach klicken Sie auf den Namen des **Unterknotens „Berechtigungen“**. Auf der rechten Bildschirmseite werden nun die verschiedenen Arten von Berechtigungen über die Reiter **„Verwaltung“**, **„Dienste“**, **„Statistiken“** angezeigt. Um Berechtigung zu vergeben, zu ändern oder zu löschen, verfahren Sie wie in Punkt 2.3. Nutzer, Unterpunkt 2.3.1.9. Berechtigungen für Nutzer festlegen, ändern oder löschen erläutert.

## 2.4.6. Firmen/Mandanten können weitere Nutzer anlegen

Sowohl Firmen als auch Mandanten kann das Recht eingeräumt werden, ihrerseits neue Nutzer anzulegen. Legt ein Mandant einen neuen Nutzer oder Mandanten an, ist dieser für den übergeordneten Account, also den Administrator, nicht sichtbar. Legt er hingegen eine neue Firma an, ist grundsätzlich eine durchgängige Sichtbarkeit von oben nach unten gegeben.

Um als Firma/Mandant weitere Nutzer oder Firmen/Mandanten anzulegen, gehen Sie bitte vor wie in Punkt 2.4. Firmen/Mandanten im Unterpunkt 2.4.1. Neue Firmen/Mandanten anlegen beschrieben.

## 2.4.7. Anmelden am Servicepoint als Firma/Mandant

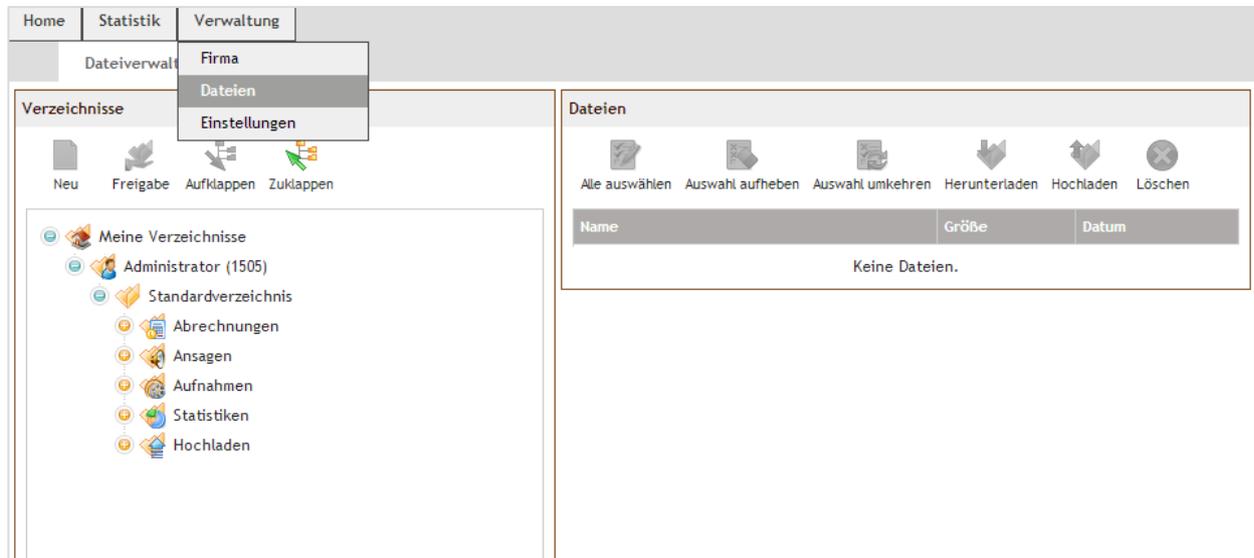
Einer neuen Firma/Mandanten wird systemtechnisch eine Anmelde-ID vergeben. Diese wird im Navigationsbaum hinter dem Namen der Firma/des Mandanten angezeigt. Auch das Kennwort zum Erstlogin der neuen Firma/des neuen Mandanten wird systemtechnisch generiert und dem Administrator angezeigt. Dieser muss es dann seiner Firma/seinem Mandanten mitteilen oder für diesen ein neues Passwort vergeben. Die Anmeldung der neuen Firma/des neuen Mandanten selbst erfolgt ebenfalls über die Internetseite des Providers/Anbieters.

## 2.4.8. Deaktivieren/Löschen von Firmen/Mandanten

Neu angelegte Firmen/Mandanten können vom Administrator deaktiviert oder dauerhaft gelöscht werden. Durch Anklicken im Knoten wird die zu löschende Firma/der Mandant markiert. Über die Aktionsleiste kann der markierte Account nun **deaktiviert** oder **gelöscht** werden. Auch die **erneute Aktivierung** geschieht über die Buttons der Aktionsleiste. Eine deaktivierte Firma/Mandant kann sich für die Dauer der Deaktivierung nicht mehr im Servicepoint anmelden. Das hinterlegte Passwort bleibt aber für den Fall der erneuten Aktivierung bestehen. Eine gelöschte Firma/Mandant hingegen ist im System nicht mehr mit seinen Einstellungen vorhanden.

### 3. Dateien

Im **Menüpunkt „Dateien“** des Navigationspunktes **„Verwaltung“** greift man auf sein persönliches Verzeichnis als Nutzer zu. Dieses enthält eigene Dateien und solche, die durch Beauftragung aus Jobs oder Diensten hinzugefügt wurden.



Der Knoten „Meine Verzeichnisse“ unterteilt sich in folgende Bereiche:

#### 3.1. Abrechnungen

Wer sich für die elektronische Rechnungsstellung entschieden hat, kann hierüber seine Rechnungen als Datei herunterladen.

#### 3.2. Aufnahmen

Hier finden sich Audiofiles aus Sprachaufzeichnungen, Mailboxen etc..

#### 3.3. Statistiken

Über diesen Knoten können definierte Statistik-Jobs herunter geladen werden.

#### 3.4. Hochladen

Über den **Knoten „Hochladen“** können Dateien ausgetauscht werden, z.B. Rechnungen mit Mandanten (Rechnungen). Das Hochladen ist auch automatisiert über ftp oder sftp möglich.

## 4. Einstellungen

Unter dem **Menüpunkt „Einstellungen“** im **Navigationsbereich „Verwaltung“** befinden sich die persönlichen Eigenschaften wie Anmelde-ID (Kd.-Nr.), Name und Anmeldestatistiken des Nutzers. Nutzer, die keine Berechtigung zur Firmenverwaltung besitzen, müssen hierüber ihre persönlichen Daten (z.B. das Passwort zum Login) ändern. Die Änderung kann wie unter Punkt 2.2. Passwortwechsel beschrieben vorgenommen werden.

Home	Statistik	Verwaltung
Einstellungen <ul style="list-style-type: none"> <li>Firma</li> <li>Dateien</li> <li><b>Einstellungen</b></li> </ul>		
<b>Persönliche Eigenschaften</b>		
Anmelde-ID	1505	
Anmeldename	<input type="text" value="admin"/>	
Name	<input type="text" value="Administrator"/>	
E-Mail	<input type="text"/>	
Neue Nachrichten zuschicken	<input type="checkbox"/>	
Sprache	<input type="text" value="Deutsch"/>	
Neues Kennwort	<input type="text"/>	
Neues Kennwort (wiederholen)	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Speichern"/>		
<b>Anmeldestatistiken</b>		
Anmeldung	-	
Erfolgreiche Anmeldungen	0	
Registrierung	04.01.2013	

## V. STATISTIKEN

Über den **Menüpunkt „Statistik“** geben wir Ihnen die Möglichkeit, einen detaillierten Überblick über die Erreichbarkeit und die Effizienz Ihrer Rufnummern zu erhalten.

Wir stellen Ihnen Standard-Statistikabfragen wie auch Zielrufnummern anhand einer Auswahlliste im Bearbeitungsmenü zur Verfügung. In Kombination mit ausgewählten Servicerufnummern und unter Angabe des gewünschten Zeitraums, können Abfragen generiert und eine automatisierte Versendung des Reports in Form eines Jobs (siehe Punkt 6. Job anlegen) eingestellt werden. Alle Statistiken stehen als Tabelle und Grafik zum Download im Excel- oder Textformat zur Verfügung.

### 1. Erläuterung

Über den **Menüpunkt „Statistik“** können sowohl Statistiken für **„Alle Sprachprodukte“** als auch für einzelne beauftragte Rufnummerntypen angezeigt werden. Dies können sein 0137, 0180, 0700, 0800, 0900, Auslandsrufnummern sowie sonstige Rufnummern (Geografische- und Switching-Rufnummern).

Für jeden dieser Rufnummertypen stehen verschiedene gespeicherte Standard-Statistiken zum direkten Abruf für Sie bereit. Zusätzlich zur Auswahl der Statistik kann der Zeitraum bestimmt werden, für den das Reporting erfolgen soll. Über die Bereiche „**Filter**“ und „**Optionen**“ kann das Ergebnis weiter eingegrenzt werden. Häufig wird hier beispielsweise nach bestimmten Servicerufnummern aus dem Account oder auch Zielrufnummern gefiltert.

## 1.1. Abruf einer Statistik

### 1.1.1. Auswahl der Statistik

Um eine Statistik aufzurufen, klicken Sie in der Navigationsleiste auf „**Statistik**“ und wählen den Rufnummertyp, bspw. „**0180**“ aus. Auf dem Bildschirm zeigen sich nun die Ihnen zur Verfügung stehenden Bearbeitungsbereiche (Statistiken, Optionen, Zeitraum und Filter) mit einer Auswahl der gespeicherten Statistiken sowie der weiteren Filtermöglichkeiten.

In der Auswahlliste auf der rechten Bildschirmseite im Bereich „**Statistiken**“ wählen Sie nun eine der vordefinierten Statistiken, z.B. „**Einzelverbindungs nachweis**“ aus. Zur besseren Übersicht können Sie zuvor nach Statistik-Typ filtern.

Beispielsweise:

- Einzelverbindungsübersichten
- Summenübersichten
- Grafiken

Ihnen werden dann nur Statistiken dieses Typs angezeigt.

The screenshot displays the 'Statistik' interface with the following components:

- Navigation:** Home, Statistik, Verwaltung
- Statistik:** A dropdown menu is open, showing '0180' (selected), '0800', 'Terminierung', 'ACD Outbound', and 'Alle Sprachprodukte'.
- Statistiken:** 'Einzelverbindungs nachweis' is selected in a dropdown, with 'alle' as the type.
- Optionen:**
  - Festn./Mobil/Intl.: alle
  - erfolgreich: alle
  - Bundesland: alle
  - Rufnummernlänge: keine Beschränkung
- Zeitraum:** Verbindungsdatum: 01.07.2013 bis 31.07.2013, Juli
- Filter:**
  - Anrufernummer: beginnt wie
  - gewählte Rufnummer: beginnt wie
  - Zielrufnummer: beginnt wie
  - Uhrzeit: ist zwischen
  - Firma: enthält
  - Vertragsnr.: ist gleich
  - Transaktions-ID: ist gleich
  - Verbindungs-ID: ist gleich
  - Artikelnr.: ist in Liste

### 1.1.2. Zeitraum definieren

Für den Abruf der Statistik muss im **Bereich „Zeitraum“** ein Zeitraum der Datengewinnung definiert werden. Dies kann ein frei gewähltes Verbindungsdatum sein (von XX.XX.XXXX bis XX.XX.XXXX) oder ein definierter Zeitraum aus der Auswahlliste. Markieren Sie den gewünschten Zeitraum durch Anklicken. Die Datumsangabe ändert sich dann entsprechend.

### 1.1.3. Filtermöglichkeiten

Um eine Statistik weiter einzugrenzen, können im **Bereich „Filter“** weitere Filter gesetzt werden. Bitte nehmen Sie hierzu die entsprechenden Ergänzungen im Bearbeitungsbereich vor. Es können beispielsweise einzelne geschaltete Servicernummern gewählt werden, oder nach bestimmten Zielrufnummern selektiert werden. Über das „+“-Symbol  können zusätzliche Filterbedingungen geschaffen und mit dem -Symbol wieder entfernt werden.

### 1.1.4. Weitere Optionen bestimmen

Im **Bereich „Optionen“** des Bearbeitungsfensters kann die abgefragte Datenmenge noch weiter eingegrenzt werden. Nehmen Sie hier in den zur Verfügung stehenden Auswahllisten ggf. weitere Eingrenzungen vor.

### 1.1.5. Auswahl der Darstellungsform

Den gewählten Statistik-Report kann man sich direkt online in einem Pop-up-Fenster anzeigen lassen oder exportieren. Bitte achten Sie darauf, dass ihr Pop-up-Blocker hierfür ausgeschaltet sein muss. Als Formate für den Export stehen hier Excel (XLS) sowie CSV zur Verfügung. Um die Statistik **online** anzusehen, klicken Sie nach Ihrer Auswahl im **Bereich „Statistiken“** auf den Button **„Anzeigen“**. Ein Pop-up-Fenster zeigt die Auswertung in Tabellenform. Klicken Sie auf **„Exportieren“** um den Download der Statistik zu starten. In einem Pop-up-Fenster wählen Sie über eine Auswahlliste das Format der Zieldatei und bestätigen durch Anklicken des Buttons **„Exportieren“**. Die Datei wird lokal auf Ihrem Computer gespeichert. Sie können für die gewählte Statistik über den Button **„Jobs anlegen“** im Bereich **„Statistiken“** auch einen neuen Job anlegen. Dieser wird Ihnen dann im Ressourcenbaum im **Knoten „Nutzer“** im **Unterknoten „Jobs“** angezeigt. Zum Anlegen eines Jobs vgl. im Einzelnen die Ausführungen unter Punkt 6. Job anlegen.

## 2. Einzelverbindungsübersichten

### 2.1. Definition der Einzelverbindungsübersichten mit Beispielen

Der Einzelverbindungs nachweis erlaubt eine detaillierte Auflistung aller Verbindungen. Je nach gewählter Art des Einzelverbindungs nachweises ist das Resultat unterschiedlich umfangreich und enthält auch verschiedene Informationen. Dies können die Kosten des Gesprächs oder weitere Rufnummerndetails sein.

Der Servicepoint bietet aktuell grundsätzlich folgende vordefinierte Übersichten, die dem Nutzer je nach **Berechtigung** angezeigt werden:

- Einzelverbindungs nachweis
- Einzelverbindungs nachweis (alter Servicepoint)
- Einzelverbindungs nachweis (Jobs)
- Einzelverbindungs nachweis Konditionen
- Einzelverbindungs nachweis Qualität
- Einzelverbindungs nachweis Rufnummerndetails
- Einzelverbindungs nachweis Klingeldauer
- Einzelverbindungs nachweise Standard

**Bsp. Einzelverbindungs nachweis**

0180 / Einzelverbindungs nachweis (geändert)							
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013							
Verbindungs-ID	Kundennr.	Vertragsnr.	Firmennr.	Vorwahl	Anrufernummer	gewählte Rufnummer	Zielrufnummer
2670733201	-1	-100	-1	01511	0151102DXXX	0180578DEMO	WARTESCDEMO
2670751698	-1	-100	-1	09639	0963991DXXX	0180578DEMO	FAX2MAIDEMO
2670760557	-1	-100	-1	06838	0683820DXXX	0180578DEMO	WARTESCDEMO
2670761420	-1	-100	-1	0351	0351830DXXX	0180578DEMO	FAX2MAIDEMO
2670773614	-1	-100	-1	06838	0683820DXXX	0180578DEMO	WARTESCDEMO
2670793488	-1	-100	-1	05802	0580230DXXX	0180578DEMO	WARTESCDEMO
2670794748	-1	-100	-1	02632	0263270DXXX	0180578DEMO	FAX2MAIDEMO
2670795526	-1	-100	-1	0421	042182DXXX	0180578DEMO	0431530DEMO
2670824572	-1	-100	-1	05923	0592399DXXX	0180538DEMO	FAX2MAIDEMO
2670842729	-1	-100	-1	033434	0334344DXXX	0180578DEMO	FAX2MAIDEMO
2670875480	-1	-100	-1	03435	0343566DXXX	0180578DEMO	FAX2MAIDEMO

Verbindungsdatum	Klingeldauer B-Seite	Dauer	Dauer B-Seite	erfolgreich	Auslösegrund	Artikelnr.
01.04.2013 09:05:56	0	0	0	nein	16	
01.04.2013 10:11:57	0	21	0	ja	16	11040
01.04.2013 10:47:13	0	0	0	nein	16	
01.04.2013 10:50:56	0	23	0	ja	16	11040
01.04.2013 10:58:56	0	0	0	nein	16	
01.04.2013 11:54:16	0	0	0	nein	16	
01.04.2013 12:08:45	0	30	0	ja	16	11040
01.04.2013 12:10:44	0	0	0	nein	16	
01.04.2013 13:46:05	0	35	0	ja	16	11040
01.04.2013 14:32:52	0	55	0	ja	16	11040
01.04.2013 15:58:54	0	22	0	ja	16	11040
01.04.2013 16:19:17	0	28	0	ja	16	11040
01.04.2013 16:36:25	0	97	0	ja	16	11040
01.04.2013 19:42:51	0	289	289	ja	16	11040
01.04.2013 19:53:57	0	45	0	ja	16	11040
01.04.2013 20:49:31	0	3	0	ja	16	11040
02.04.2013 01:21:35	0	27	0	ja	16	11040
02.04.2013 08:15:46	6	12	12	ja	16	11040
02.04.2013 08:17:07	6	12	12	ja	16	11040
02.04.2013 08:27:32	0	0	0	nein	16	

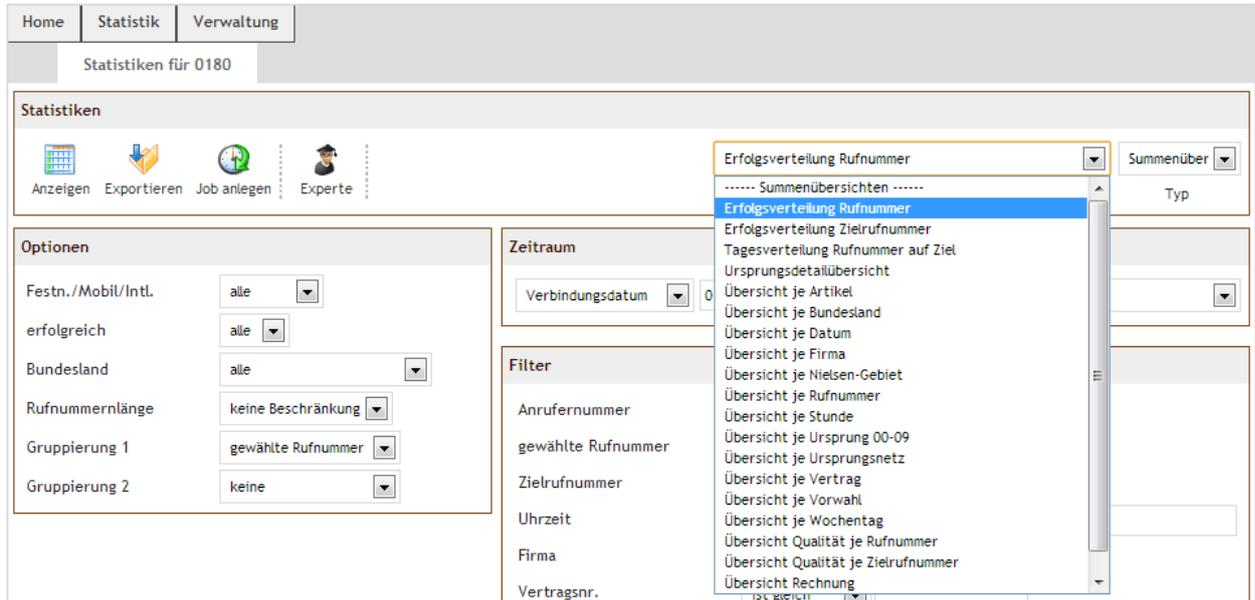
## Erläuterungen zu den Spalten der Statistik:

- Verbindungs-ID: Eindeutige ID zur Identifizierung des Verbindungsdatensatzes
- Kundennr.: Kundennummer
- Vertragsnr.: Vertragsnummer (kann abweichen von der Kundennummer)
- Firmennr.: Firmen oder Mandantenummer zur eindeutigen internen Identifizierung
- Vorwahl: Vorwahl der Rufnummer des Anrufers (wird für weitere Selektionen separat aufgelistet)
- Anrufernummer: Rufnummer des Anrufers (wird aus datenschutzrechtlichen Gründen um drei Stellen gekürzt angegeben)
- gewählte Rufnummer: vom Anrufer gewählte Rufnummern inkl. Nachwahlen
- Zielrufnummer: umgesetzte Zielrufnummer inkl. Telefonbucheinträge (zeigt an, zu welchem Ziel der Anruf vermittelt wurde)
- Verbindungsdatum: Datum und Uhrzeit der Verbindung (im Format TT.MM.YYYY und HH:MM:SS)
- Klingeldauer B-Seite: Klingeldauer aller ausgehenden Verbindungsversuche zu Zielen, inkl. aller Überläufe (wird in Sekunden angegeben)
- Dauer: Dauer der Verbindung in Sekunden
- Dauer B-Seite: Dauer, die der Anrufer mit dem Ziel verbunden war
- erfolgreich: Verbindung erfolgreich (ja/nein)
- Auslösegrund: Grund für Beendigung des Anrufs nach ITU-Codes (ISDN-Auslösegrund, z.B. 17 bei besetzt, 18 bei keine Antwort und 16 bei normalem Verbindungsende)
- Artikelnummer: Nummer des Setup-Artikels oder des Minutenartikels (je nach Abrechnungsart) der Rufnummer über die das Gespräch abgerechnet wird

Hinweis: Eine vollständige Liste aller im Servicepoint verwendeten Felder in den Standard-Statistiken finden Sie im Anhang dieser Dokumentation.

### 3. Summenübersichten

In den Summenübersichten werden aggregierbare Größen dargestellt. Sie ermöglichen eine Vielzahl von detaillierten Auswertungen:



#### 3.1. Erfolgsverteilung

Die Statistiken erlauben eine qualitative Auswertung der Erreichbarkeit der Rufnummer. Die Erfolgsrate gibt den Prozentwert der erfolgreichen Verbindungen an. Gleichzeitig werden Ursachen (hier werden drei der am häufigsten auftretenden Fehlercodes angeboten) für fehlerhafte Verbindungen genannt.

#### Bsp. Erfolgsverteilung Rufnummer

0180 / Erfolgsverteilung Rufnummer									
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013									
ID: 2246659981897 Erstellt am: 16.08.2013, 15:33									
gewählte Rufnummer	Anrufe	Minuten	erfolgreiche Anrufe	erfolglose Anrufe	Erfolgsrate	besetzt	keine Antwort	ungültiges Ziel	erfolglos Rest
Gesamt	5.816	8.349,67	4.727	1.089	81,28 %	1.713	4	1	95
0180500DEMO	1	0,63	1	0	100,00 %	0	0	0	0
0180501DEMO	5	1,42	1	4	20,00 %	0	0	0	0
0180509DEMO	12	5,28	12	0	100,00 %	0	0	0	0
0180512DEMO	92	25,90	20	72	21,74 %	0	0	0	0
0180525DEMO	13	2,88	10	3	76,92 %	0	0	0	0
0180530DEMO	10	0,37	1	9	10,00 %	0	0	0	0
0180538DEMO	212	396,77	209	3	98,58 %	0	0	0	1
0180541DEMO	13	4,97	7	6	53,85 %	0	1	0	0
0180544DEMO	5	4,23	5	0	100,00 %	0	0	0	0
0180545DEMO	1	0,43	1	0	100,00 %	0	0	0	0
0180555DEMO	1	1,85	1	0	100,00 %	0	0	0	0
0180561DEMO	25	8,35	3	22	12,00 %	0	0	0	0
0180566DEMO	555	390,78	261	294	47,03 %	0	0	1	90
0180578DEMO	4.003	6.189,85	3.580	423	89,43 %	1.455	0	0	3
0180580DEMO	31	20,25	8	23	25,81 %	0	0	0	0

Analog der Darstellung „Erfolgsverteilung Rufnummer“ erfolgt bei den Statistiken „Erfolgsverteilung Zielrufnummer“ die Darstellung mit den Werten der einzelnen Zielrufnummern.

### 3.2. Tagesverteilung

Die Gesamtgesprächsminuten pro Servicerufnummer und entsprechendem Ziel werden für jeden Tag des gewählten Zeitraumes angezeigt. Darüber hinaus wird ebenfalls die Anzahl der Verbindungen genannt.

#### Bsp: Tagesverteilung Rufnummer auf Ziel

0180 / Tagesverteilung Rufnummer auf Ziel				
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013				ID: 2246660113156
				Erstellt am: 16.08.2013, 15:35
Datum	gewählte Rufnummer	Anrufe	Zielrufnr.	Minuten
<b>Gesamt</b>		<b>5.816</b>		<b>8.349,67</b>
01.04.2013	0180538DEMO	1	FAX2MAIDEMO	0,58
	0180566DEMO	1	VOIP #0DEMO	4,82
	0180578DEMO	1	0431530DEMO	0,00
	0180578DEMO	4	WARTESCDEMO	0,00
	0180578DEMO	9	FAX2MAIDEMO	5,40
	<b>Teilsumme</b>	<b>16</b>		<b>10,80</b>
02.04.2013	0180509DEMO	3	FAX2MAIDEMO	0,33
	0180538DEMO	3	0431530DEMO	10,95
	0180566DEMO	1	DEMO	0,00
	0180566DEMO	1	MAILBOXDEMO	0,33
	0180566DEMO	4	FAX2MAIDEMO	1,67
	0180566DEMO	15	0408814DEMO	11,98
	0180566DEMO	15	VOIP #0DEMO	20,20
	0180566DEMO	1	WARTESCDEMO	0,00
	0180578DEMO	46	FAX2MAIDEMO	20,47
	0180578DEMO	1	ANSAGE DEMO	0,00

### 3.3. Ursprungsdetailübersicht

Für die verwendeten Servicerufnummern kann abgerufen werden, aus welchem Vorwahlgebiet die Gespräche eingingen. Der Ursprung des Anrufers wird hier mit kompletter Vorwahl dargestellt und die dazugehörige Anzahl an Calls sowie die Verbindungsminuten aufgezeigt.

#### Bsp. Ursprungsdetailübersicht

0180 / Ursprungsdetailübersicht		
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013		ID: 2246660200391 Erstellt am: 16.08.2013, 15:36
Vorwahl	Anrufe	Minuten
<b>Gesamt</b>	<b>5.816</b>	<b>8.349,67</b>
0041	3	0,00
0151	3	3,28
01511	11	13,23
01515	5	8,32
0152	68	106,30
01520	55	92,45
0157	13	20,68
01577	11	16,03
0160	14	14,57
0162	51	76,18
0163	11	15,45
0170	9	8,90
0171	10	9,63
0172	149	284,52
0173	104	170,58
0174	85	116,22
0175	4	5,22

## 3.4. Übersicht

Anders als beim Einzelbindungsnachweis werden hier nur die Gesamtsummen der Verbindungen wiedergegeben. Je nach Statistik erfolgt die Auswertung nach unterschiedlichen Kriterien:

- Je Artikel
- Je Bundesland
- Je Datum
- Je Firma
- Je Nielsen-Gebiet - Aufteilung Deutschlands in sieben Regionen für Marktforschung und Werbung
- Je Rufnummer
- Je Stunde
- Je Ursprung 00-09
- Je Ursprungsnetz
- Je Vertrag
- Je Vorwahl
- Je Wochentag
- Nach Qualität je Rufnummer
- Nach Qualität je Zielrufnummer
- Rechnung - Der Abruf dieser Statistik erlaubt eine Vorschau auf die kommende Abrechnung. Die Gesamtminuten je Rufnummerngasse werden mit den vereinbarten Konditionen multipliziert.
- Service auf Ziel

### 3.4.1. Beispiel Übersicht je Rufnummer

0180 / Übersicht je Rufnummer								
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013							ID: 2246660330971 Erstellt am: 16.08.2013, 15:38	
Rufnummer	Anrufe	Minuten	erfolgreiche Anrufe	erfolglose Anrufe	Erfolgsrate	durchsch. Dauer	max. Dauer	minimale Dauer
<b>Gesamt</b>	<b>5.816</b>	<b>8.349,67</b>	<b>4.727</b>	<b>1.089</b>	<b>81,28 %</b>	<b>106</b>	<b>864</b>	<b>0</b>
0180500DEMO	1	0,63	1	0	100,00 %	38	38	38
0180501DEMO	5	1,42	1	4	20,00 %	85	85	85
0180509DEMO	12	5,28	12	0	100,00 %	26	59	3
0180512DEMO	92	25,90	20	72	21,74 %	78	192	5
0180525DEMO	13	2,88	10	3	76,92 %	17	26	3
0180530DEMO	10	0,37	1	9	10,00 %	22	22	22
0180538DEMO	212	396,77	209	3	98,58 %	114	469	3
0180541DEMO	13	4,97	7	6	53,85 %	43	64	24
0180544DEMO	5	4,23	5	0	100,00 %	51	59	43
0180545DEMO	1	0,43	1	0	100,00 %	26	26	26
0180555DEMO	1	1,85	1	0	100,00 %	111	111	111
0180561DEMO	25	8,35	3	22	12,00 %	167	370	61
0180566DEMO	555	390,78	261	294	47,03 %	90	668	3
0180578DEMO	4.003	6.189,85	3.580	423	89,43 %	104	864	1
0180580DEMO	31	20,25	8	23	25,81 %	152	383	42
0180586DEMO	37	0,00	0	37	0,00 %	0	0	0
0180592DEMO	117	36,38	25	92	21,37 %	87	291	22
0180599DEMO	683	1.259,32	582	101	85,21 %	130	608	2

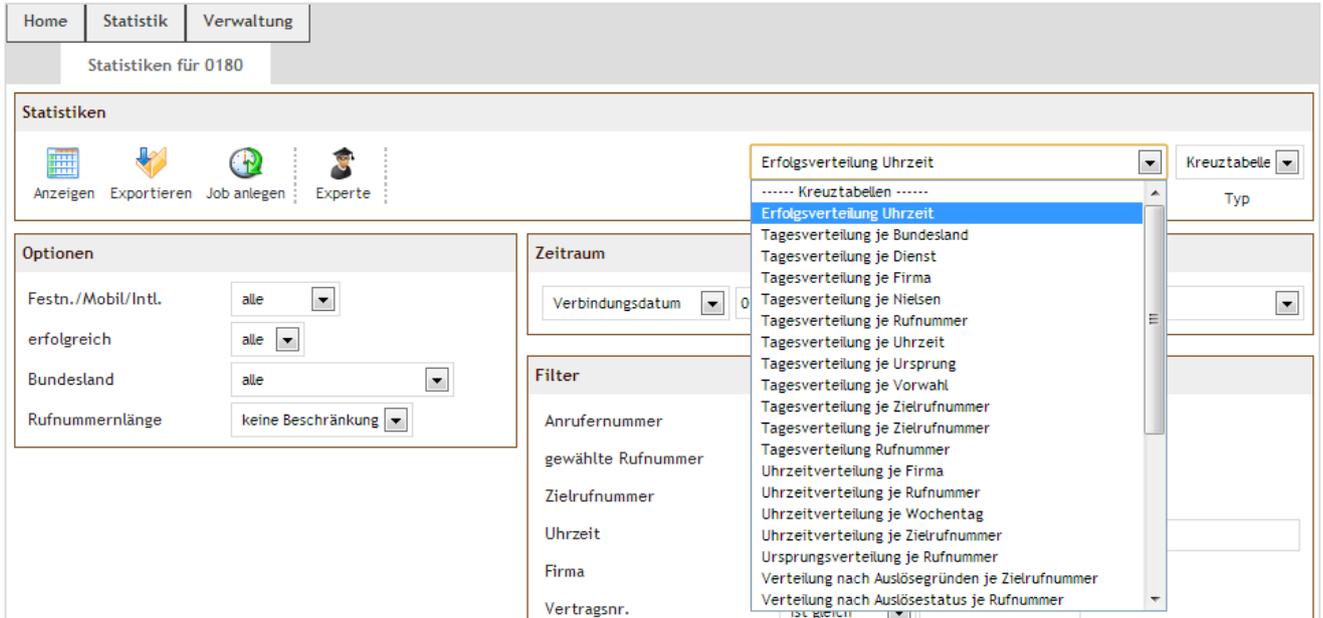
Diese Statistik führt jede geschaltete Servicernummer auf, die im gewählten Zeitraum angerufen wurde. Neben der Anzahl der Gespräche werden die Verbindungsminuten und die Erfolgsrate je Nummer angegeben. Ergänzt werden die Angaben zur durchschnittlichen, maximalen und minimalen Dauer je Servicernummer.

Kunden nutzen diesen Report gerne, da das Gesamtvolumen der geschalteten Nummern auf einen Blick präsentiert wird.

## 4. Kreuztabellen

### 4.1. Definition der Kreuztabellen mit Beispielen

Zeitliche Verteilung der Verbindungen auf z.B. Wochentage, Uhrzeiten oder Verteilung der Rufnummern und Ziele nach bestimmten Kriterien.



Diese Übersicht zeigt die stundenweise Verteilung Ihres Gesprächsaufkommens im gewählten Zeitraum. Somit kann man schnell erkennen, zu welcher Tageszeit die Servicerrufnummer besonders stark frequentiert ist. Nach Auswertung mehrerer Kalenderwochen lassen sich Kapazitäten so besser einteilen.

#### Bsp. Tagesverteilung Uhrzeit

0180 / Tagesverteilung je Uhrzeit														ID: 2246660562289			
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013														Erstellt am: 16.08.2013, 15:42			
Stunde	01.04.2013		02.04.2013		03.04.2013		04.04.2013		05.04.2013		06.04.2013		30.04.2013		Summe		
	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten													
Gesamt	16	10,80	414	533,03	222	370,43	192	257,00	149	142,48	19	7,63	260	357,83	5.816	8.349,67	
00:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,98	
01:00	0	0,00	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,83	
02:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
03:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,32	
04:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,38	
05:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,03	
06:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,68	3	1,50	
07:00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,13	0	0,00	1	0,18	28	11,15	
08:00	0	0,00	23	3,20	9	3,88	6	1,35	4	0,65	0	0,00	11	5,32	210	60,12	
09:00	1	0,00	123	143,63	41	63,55	29	36,97	23	31,67	0	0,00	51	82,78	1.121	1.728,63	
10:00	4	0,73	71	104,80	30	59,15	38	39,95	32	38,13	1	0,47	32	56,98	927	1.427,97	
11:00	1	0,00	53	83,35	23	47,60	21	31,32	38	16,35	5	1,10	30	46,13	767	1.176,32	
12:00	2	0,50	39	41,52	29	48,53	23	28,77	14	19,20	1	0,20	27	44,98	550	858,22	
13:00	1	0,58	34	60,27	16	38,13	18	29,95	9	11,08	0	0,00	30	39,37	495	808,18	
14:00	1	0,92	18	25,47	27	50,58	19	29,72	7	10,47	3	2,05	28	31,82	479	795,25	
15:00	1	0,37	26	38,53	17	21,18	15	17,75	3	0,00	2	0,52	20	13,05	451	665,82	
16:00	2	2,08	16	27,43	14	32,00	16	39,75	11	10,75	2	0,65	14	25,75	416	664,70	
17:00	0	0,00	6	2,57	10	2,52	4	0,40	5	2,85	2	1,55	8	2,05	191	60,72	

**Bsp. Verteilung nach Nielsen-Gebiet je Rufnummer**

0180 / Verteilung nach Nielsen-Gebiet je Rufnummer										ID: 224666083330 Erstellt am: 16.08.2013, 15:47			
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013													
Rufnummer	Ausland		Mobilfunk		Nielsen 1		Nielsen 2		Nielsen 7		Summe		
	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten	Anrufe	Minuten	
Gesamt	3	0,00	644	1.032,67	803	1.036,33	926	1.368,87	2	763	1.159,08	5.816	8.349,67
0180500DEMO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	1	0,63
0180501DEMO	0	0,00	5	1,42	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	5	1,42
0180509DEMO	0	0,00	1	0,20	1	0,37	2	1,82	3	4	1,95	12	5,28
0180512DEMO	0	0,00	3	2,33	14	3,32	22	9,52	2	2	0,95	92	25,90
0180525DEMO	0	0,00	3	0,62	0	0,00	0	0,00	0	0	0,00	13	2,88
0180530DEMO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,37	0	0	0,00	10	0,37
0180538DEMO	0	0,00	30	60,00	21	28,47	23	37,15	7	41	80,15	212	396,77
0180541DEMO	0	0,00	0	0,00	1	0,90	3	1,83	0	0	0,00	13	4,97
0180544DEMO	0	0,00	0	0,00	2	1,62	0	0,00	0	1	0,77	5	4,23
0180545DEMO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,43	0	0	0,00	1	0,43
0180555DEMO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,85	0	0	0,00	1	1,85
0180561DEMO	0	0,00	0	0,00	6	7,18	1	1,17	0	0	0,00	25	8,35
0180566DEMO	0	0,00	85	56,78	106	39,65	62	66,33	5	31	30,45	555	390,78
0180578DEMO	0	0,00	404	728,55	564	833,83	666	1.058,97	0	577	854,13	4.003	6.189,85
0180580DEMO	0	0,00	13	5,60	1	1,13	1	6,38	5	0	0,00	31	20,25

Je Servicerufnummer kann hier ausgewertet werden, wie viele Gespräche aus jedem Nielsen-Gebiet eingehen. Es lässt sich sehr schön erkennen, ob bspw. durch Werbung das Anrufvolumen in bestimmten Regionen erhöht werden kann.

**Bsp. Wahlwiederholer je Rufnummer**

0180 / Wahlwiederholer je Rufnummer												ID: 2246660968934 Erstellt am: 16.08.2013, 15:49				
Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.04.2013 bis 30.04.2013																
Rufnummer	1		2		3		4		5		6		40		Summe	
	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe										
Gesamt																
0180500DEMO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180501DEMO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
0180509DEMO	10	10	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180512DEMO	17	17	3	6	5	15	2	8	2	10	3	18	0	0	0	0
0180525DEMO	7	7	3	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180530DEMO	2	2	0	0	1	3	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0
0180538DEMO	78	78	30	60	11	33	5	20	3	15	1	6	0	0	0	0
0180541DEMO	6	6	2	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180544DEMO	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180545DEMO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180555DEMO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180561DEMO	3	3	2	4	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0180566DEMO	124	124	48	96	15	45	15	60	5	25	3	18	1	40	0	0
0180578DEMO	1.531	1.531	513	1.026	206	618	79	316	33	165	16	96	0	0	0	0

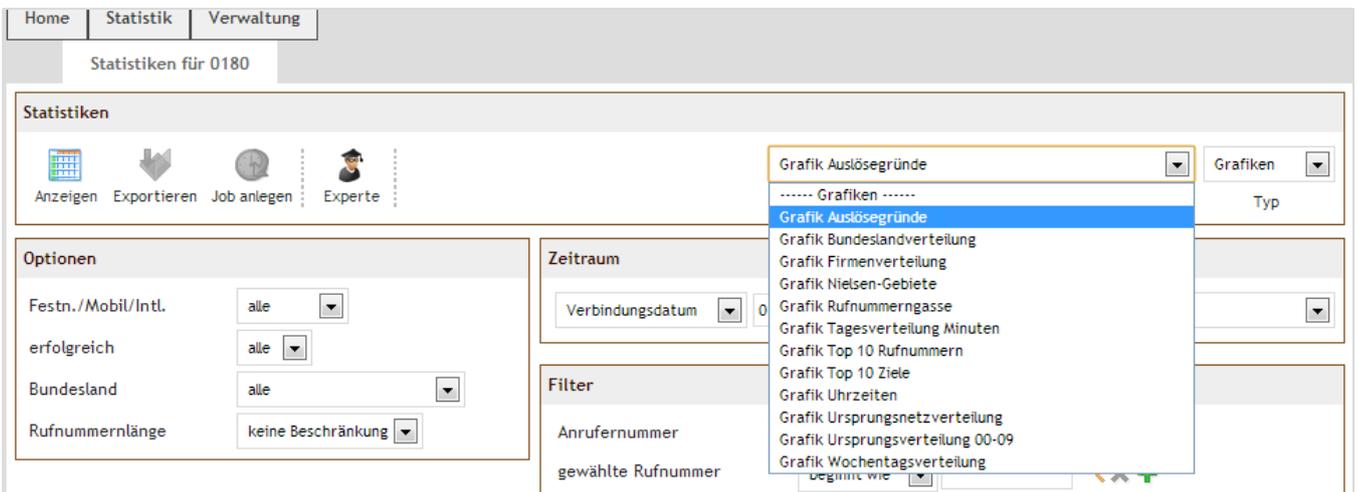
In diesem Reporting werden die Wahlwiederholer je Rufnummer mit Anzahl der Wahlwiederholungen aufgezeigt. So kann man erkennen, ob die RoutingEinstellungen angepasst werden müssen, bspw. durch eine weitere Zielrufnummer im Überlauf.

## 5. Grafiken

### 5.1. Definition der Grafiken mit Beispiel

Neben den Reportings in Tabellenformat bieten wir auch grafische Darstellungen an. Zur Verfügung stehen:

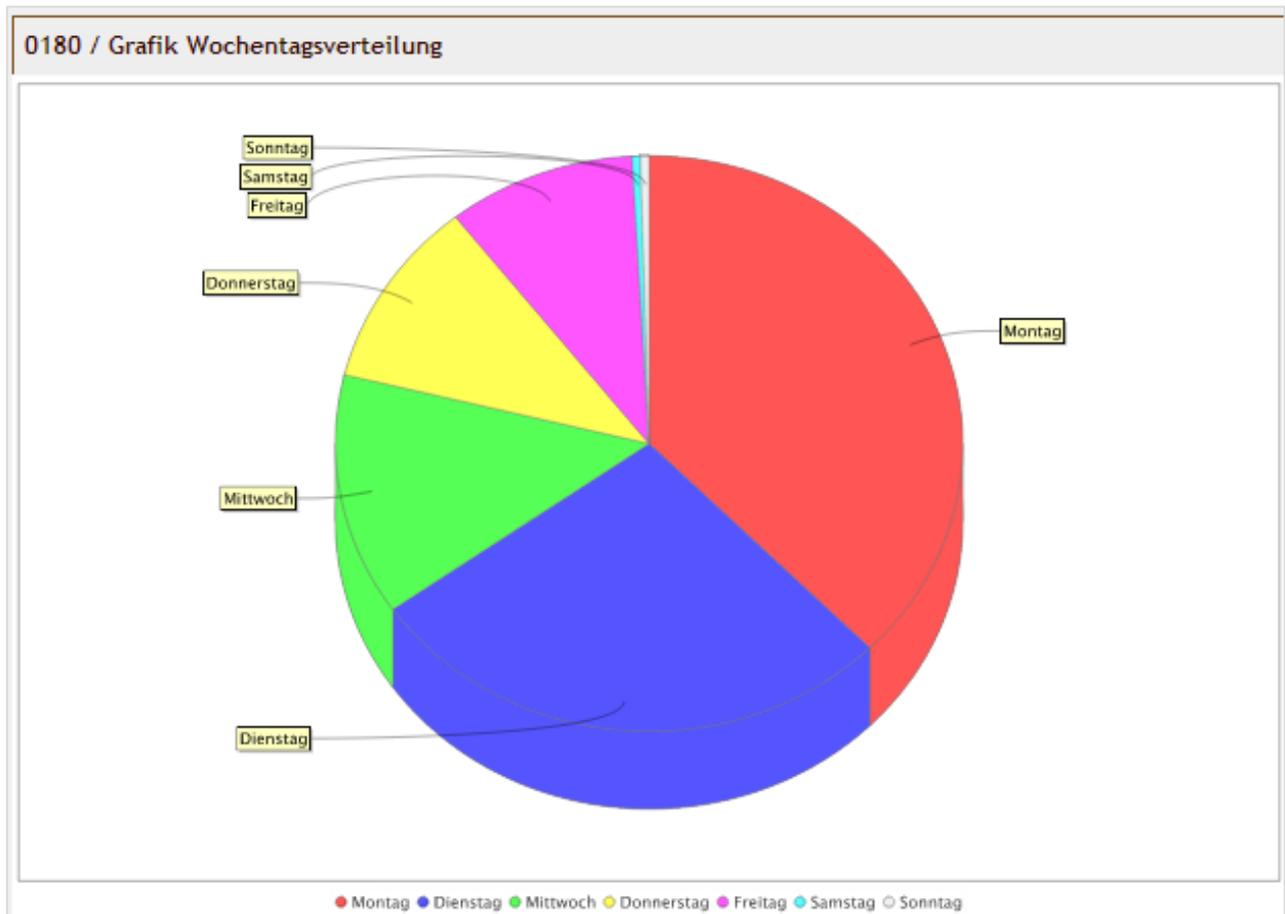
- Auslösegründe
- Bundeslandverteilung
- Firmenverteilung
- Nielsen-Gebiete
- Rufnummerngasse
- Tagesverteilung Minuten
- Top 10 Rufnummern
- Top 10 Ziele
- Uhrzeiten
- Ursprungsnetzverteilung
- Ursprungsverteilung 00-09
- Wochentagsverteilung



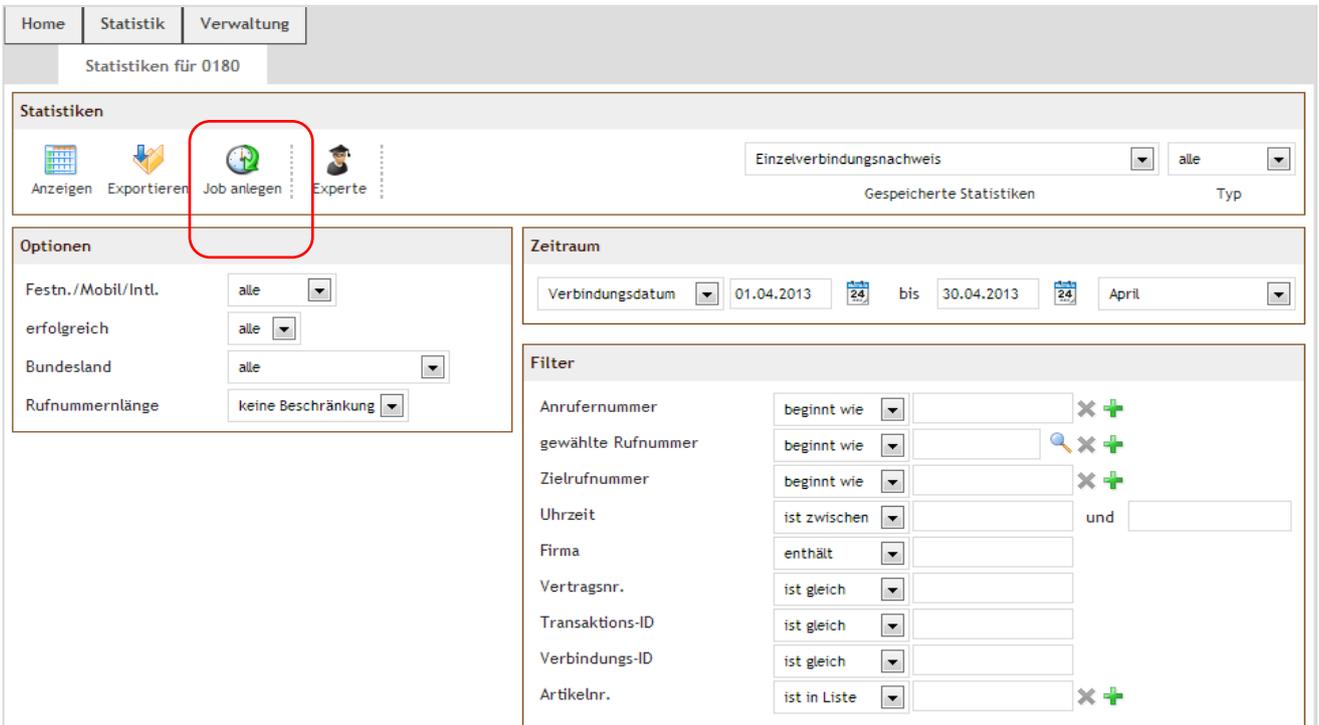
The screenshot shows the 'Statistiken für 0180' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Home', 'Statistik', and 'Verwaltung'. Below this, the page title 'Statistiken für 0180' is displayed. The main content area is divided into several sections:

- Statistiken:** Contains icons for 'Anzeigen', 'Exportieren', 'Job anlegen', and 'Experte'.
- Optionen:** Includes dropdown menus for 'Festn./Mobil/Intl.' (set to 'alle'), 'erfolgreich' (set to 'alle'), 'Bundesland' (set to 'alle'), and 'Rufnummernlänge' (set to 'keine Beschränkung').
- Zeitraum:** Features a 'Verbindungsdatum' dropdown and a numeric input field with '0'.
- Filter:** Includes 'Anrufernummer' and 'gewählte Rufnummer'.
- Grafiken:** A dropdown menu is open, showing a list of chart types: 'Grafik Auslösegründe', '----- Grafiken -----', 'Grafik Auslösegründe', 'Grafik Bundeslandverteilung', 'Grafik Firmenverteilung', 'Grafik Nielsen-Gebiete', 'Grafik Rufnummerngasse', 'Grafik Tagesverteilung Minuten', 'Grafik Top 10 Rufnummern', 'Grafik Top 10 Ziele', 'Grafik Uhrzeiten', 'Grafik Ursprungsnetzverteilung', 'Grafik Ursprungsverteilung 00-09', and 'Grafik Wochentagsverteilung'. A 'Typ' dropdown is also visible to the right.

Bsp. Grafik „Wochentagsverteilung“ der Anrufe



## 6. Job anlegen



The screenshot shows the 'Statistiken für 0180' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Home', 'Statistik', and 'Verwaltung'. Below this, the title 'Statistiken für 0180' is displayed. The main area is divided into several sections:

- Statistiken:** Contains icons for 'Anzeigen', 'Exportieren', 'Job anlegen' (highlighted with a red circle), and 'Experte'. To the right, there are dropdown menus for 'Einzelverbindungsachweis' and 'alle', and a 'Typ' dropdown.
- Optionen:** Includes dropdown menus for 'Festn./Mobil/Intl.' (set to 'alle'), 'erfolgreich' (set to 'alle'), 'Bundesland' (set to 'alle'), and 'Rufnummernlänge' (set to 'keine Beschränkung').
- Zeitraum:** Includes a 'Verbindungsdatum' dropdown, a date range from '01.04.2013' to '30.04.2013', and a month dropdown set to 'April'.
- Filter:** A list of filter criteria with dropdown menus and input fields:
  - Anrufernummer: beginnt wie
  - gewählte Rufnummer: beginnt wie
  - Zielrufnummer: beginnt wie
  - Uhrzeit: ist zwischen
  - Firma: enthält
  - Vertragsnr.: ist gleich
  - Transaktions-ID: ist gleich
  - Verbindungs-ID: ist gleich
  - Artikelnr.: ist in Liste

Legt man eine Statistik als „Job“ an, wird die Statistik automatisch vom System erstellt und je nach Festlegung per E-Mail versendet und/oder im Verzeichnis Dateien gespeichert. Damit entfällt das wiederholte Einloggen und Generieren der Statistik. Zusätzlich kann man den Startzeitpunkt und das Intervall des Reports wählen, also bspw. tägliches, wöchentliches oder monatliches Reporting.

### 6.1. Neuen Job anlegen

Nach Öffnen des Bearbeitungsfensters für Statistiken über die Navigationsleiste „Statistik“ und Auswahl des Rufnummernbereichs (bspw. „0180“) nehmen Sie die Einstellungen für die gewünschte Statistik vor (Art der Statistik, Zeitraum, eventuell Filter und weitere Optionen setzen). Nun bitte den **Aktionsbutton „Job anlegen“** anklicken. Es öffnet sich ein Pop-up-Fenster, in welchem der Name für den neuen Statistik-Job eingegeben werden kann. Standardmäßig wird der Name der vorher gewählten Statistik vergeben.

Durch das Setzen oder Nichtsetzen des Häkchens **„Immer die aktuellen Statistikeinstellungen verwenden“** können Sie festlegen, mit welchen Statistikeinstellungen der angelegte Job ausgeführt werden soll:

## 1. Häkchen wird nicht gesetzt (Kopie)

Die über den Job generierte Auswertung wird nicht geändert, wenn die Statistikeinstellungen (z.B. die Felder) geändert werden. Soll die im Rahmen des Jobs ausgeführte Statistik-Auswertung geändert werden, muss ein neuer Job angelegt werden!

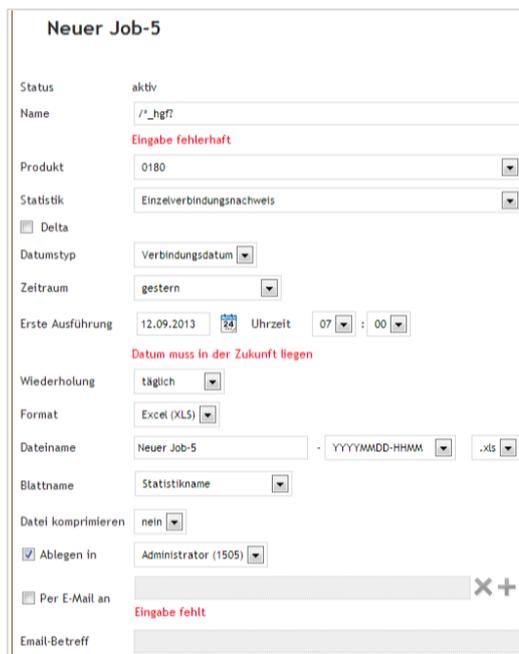
## 2. Häkchen wird gesetzt (Referenz)

Die über den Job generierte Statistik wird automatisch geändert, wenn sich die Statistikeinstellungen (z.B. die Filterfelder) ändern! Deshalb sollten Sie das Häkchen nur setzen, wenn Sie sicher in der Anwendung sind.

Durch Anklicken des Buttons „Anlegen“ folgt ein Sprung in die Firmenverwaltung zum Knoten des jeweiligen „Nutzer“ und Unterknoten „Administrator“. Hier werden im Bereich „Jobs“ die gespeicherten Jobs abgelegt und können auch hier bearbeitet werden. Auf der rechten Bildschirmseite werden die Eigenschaften des neuen Jobs angezeigt. Wenn Sie mögen, können Sie weitere Einstellungen vornehmen oder E-Mail-Adressen für den zusätzlichen Versand der Statistik hinterlegen. Dann speichern Sie die hinterlegten Angaben. Bei erfolgreicher Speicherung erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis über ein Pop-up.

## 6.2. Fehler beim Anlegen eines neuen Jobs

Sollte der Speichervorgang beim Aktivieren des Jobs nicht erfolgreich sein, werden Sie im Bearbeitungsfenster durch einen entsprechenden Hinweis informiert. Ursache können hierbei fehlerhafte Eingaben (bspw. Verwendung von Sonderzeichen) oder auch unzureichende Angaben sein, also z.B. nicht ausgefüllte Pflichtfelder. Ergänzen bzw. ändern Sie in diesem Falle Ihre Einstellungen und speichern Sie diese erneut ab.



The screenshot shows a web form titled "Neuer Job-5" with various input fields and dropdown menus. The form contains the following fields and values:

- Status: aktiv
- Name: /\*\_hgf? (with a red error message "Eingabe fehlerhaft" below it)
- Produkt: 0180
- Statistik: Einzelverbindungsnachweis
- Delta:
- Datumstyp: Verbindungsdatum
- Zeitraum: gestern
- Erste Ausführung: 12.09.2013 (with a red error message "Datum muss in der Zukunft liegen" below it) and Uhrzeit: 07:00
- Wiederholung: täglich
- Format: Excel (XLS)
- Dateiname: Neuer Job-5 (with a dropdown for YYYYMMDD-HHMM and a .xls extension)
- Blattname: Statistikname
- Datei komprimieren: nein
- Ablegen in: Administrator (1505) (checked)
- Per E-Mail an: (with a red error message "Eingabe fehlt" below it)
- Email-Betreff: (empty)

### 6.3. Bearbeiten eines Jobs

Der neu angelegte Job kann über das Anklicken im Knoten jederzeit auf der rechten Bildschirmseite wieder geändert werden.

### 6.4. Download des Jobergebnisses

Die Ergebnisse der Jobs finden Sie unter **Menüpunkt „Verwaltung“** unter **„Dateien“** und dort im Ressourcenbaum unter dem **Knoten „Statistiken“**.

### 6.5. Deaktivieren eines Jobs

Ein Job kann nach dem Anklicken im Knoten über den **Aktionsbutton „Deaktivieren“** wieder deaktiviert werden. Die Einstellungen bleiben bestehen, der Job wird jedoch nicht ausgeführt. Nach erfolgreicher Deaktivierung erscheint ein Hand-Symbol  hinter dem Job-Namen im Knoten. Über die **Aktionsleiste „Aktivieren“** kann der Job wieder aktiviert werden. Das Symbol verschwindet.

### 6.6. Löschen eines Jobs

Beim Löschen eines Jobs über den **Aktionsbutton „Löschen“** ist der Job nicht mehr existent und wird aus dem Knoten entfernt.

## 7. Expertenmodus (optional)

Der Servicepoint bietet über den Expertenmodus die Möglichkeit, Statistiken individuell zu konfigurieren.

Hierbei können Spalten, deren Reihenfolge und die Filter einer Statistik frei festgelegt werden, so dass Sie maximalen Einfluss auf die Form des Reports haben. Gleiches gilt für Summierungen und die Achsen bei Kreuztabellen. Erzeugte Statistiken lassen sich speichern und können damit jederzeit auf Knopfdruck wieder ausgeführt werden. Bitte beachten Sie, dass eine Berechtigung erforderlich ist, um diesen kostenpflichtigen Modus nutzen zu können.

Der Expertenmodus gliedert sich in die Bereiche:

„Statistiken“: hierüber können Sie die Ihnen bereits aus dem Standardmodus bekannten Aktionen, wie beispielsweise das **„Exportieren“** des Reports oder das **„Job anlegen“** ausführen

„Felder auswählen“: in diesem Bereich können zusätzliche Statistik-Felder für die Anzeige im Report oder als Filterkriterium ausgewählt wählen

„Anzeigefelder“: hier werden die Felder, die im Statistik-Report angezeigt werden sollen, angeordnet und hinterlegt

„Zeitraum“: Zeitraum des Reports kann bestimmt werden

„Filter“: in diesem Bereich können Filter zur Eingrenzung des Ergebnisses gesetzt, hinzugefügt und deaktiviert werden

The screenshot shows the 'Statistiken für 0180' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Home', 'Statistik', and 'Verwaltung'. Below this, the title 'Statistiken für 0180' is displayed. The main area is divided into several sections:

- Statistiken:** A toolbar with icons for 'Anzeigen', 'Exportieren', 'Job anlegen', 'Standard', 'Neu', 'Speichern', 'Speichern als', and 'Löschen'. To the right, there are dropdowns for 'Einzelverbindungsnachweis' and 'alle', and a 'Typ' dropdown.
- Felder auswählen:** A list of available fields for selection, including '10 Min. Intervall', 'angezeigte Nummer', 'Anrufer-ID', 'Anrufversuche', 'Artikelname', 'Artikelnr./Name', 'Auslösegrund (Sym.)', 'Auslöseseite', 'Auslösestatus', 'besetzt', 'Bundesland', 'Datum', 'Dauer (HH:MM:SS)', 'Dienst-ID', 'erfolgos Rest', 'erfolglose Versuche', 'Festn./Mobil/Intl.', 'Firma', 'gew. Rufnr. 10-stellig', 'gew. Rufnr. 11-stellig', and 'gew. Rufnr. 12-stellig'.
- Anzeigefelder:** A list of selected fields, each with a red 'X' icon for removal. The selected fields are: 'Verbindungs-ID', 'Kundennr.', 'Vertragsnr.', 'Firmennr.', 'Vorwahl', 'Anrufernummer', 'gewählte Rufnummer', 'Zielrufnummer', 'Verbindungsdatum', 'Klingeldauer B-Seite', 'Dauer', 'Dauer B-Seite', 'erfolgreich', 'Auslösegrund', and 'ArtikeInr.'. There is a 'Max. Zeilen' dropdown set to 'alle'.
- Zeitraum:** A section for setting the time range. It includes a 'Verbindungsdatum' dropdown, a date range from '01.04.2013' to '30.04.2013', and a 'April' dropdown.
- Filter:** A section for applying filters. It includes a 'hier Feld ablegen' button and a list of filter rules:
  - Anrufernummer: beginnt wie [ ]
  - gewählte Rufnummer: beginnt wie [ ]
  - Zielrufnummer: beginnt wie [ ]
  - Uhrzeit: ist zwischen [ ] und [ ]
  - Firma: enthält [ ]
  - Vertragsnr.: ist gleich [ ]
  - Transaktions-ID: ist gleich [ ]
  - Verbindungs-ID: ist gleich [ ]
  - ArtikeInr.: ist in Liste [ ]

## 7.1. Abruf einer Statistik im Expertenmodus

### 7.1.1. Erstellung einer Statistik

Gehen Sie in den Statistikbereich und schalten Sie über das Modus-Icon  in den „**Expertenmodus**“. Auf dem Bildschirm zeigt sich nun der Bearbeitungsbereich des Expertenmodus. Hier können Sie per Drag und Drop Ihre Statistik ganz einfach zusammenstellen. Die zur Verfügung stehenden Anzeigefelder finden Sie im Bereich „**Felder auswählen**“. Im Bereich „**Anzeigefelder**“ können Sie per Drag und Drop neue Felder hinzufügen, die dann als Tabellenspalte im Ergebnis erscheinen. Wählen Sie dazu den Reiter „**Anzeige**“ in „**Felder auswählen**“ und ziehen Sie das Feld auf den Zielbereich „**hier Feld ablegen**“. Nicht gewünschte Felder können Sie mit dem roten Kreuz  entfernen. Durch Drag und Drop können Sie auch die **Reihenfolge** der Spalten auf dem Report festlegen.

Bei den Filterfeldern, die es ermöglichen die Ergebnismenge einzuschränken, ist die Vorgehensweise analog. Bei Summenübersichten besteht die Möglichkeit, zusätzlich noch die „**Gruppierungsfelder**“ einzustellen. Damit können für die Gruppierungsfelder Summen und Teilsummen gebildet werden. Wird z.B. „**Rufnummer**“ als Gruppierungsfeld ausgewählt, dann werden die Summen, z.B. die Verbindungsanzahl je Rufnummer, berechnet und ausgewiesen. Dazu wählen Sie im Auswahlbereich die Gruppenfelder aus, dann können Sie neue Gruppierungen hinzufügen. Bei Kreuztabellen haben Sie die Möglichkeit, die Achse zu konfigurieren. Wählen Sie im Auswahlbereich die „**Achsenfelder**“ aus und ändern Sie die Konfiguration.

### 7.1.2. Zeitraum definieren

Für den Abruf der Statistik muss ein Zeitraum der Datengewinnung definiert werden. Dies kann ein frei gewähltes Verbindungsdatum sein (von XX.XX.XXXX bis XX.XX.XXXX) oder Sie wählen einen definierten Zeitraum aus der Auswahlliste. Markieren Sie den gewünschten Zeitraum durch Anklicken und die Datumsangabe ändert sich entsprechend. Sie können auch vordefinierte **Bereiche wie** „**aktueller Monat**“ oder „**letzte Woche**“ auswählen.

### 7.1.3. Abruf der Statistik

Durch Anklicken des „**Anzeigen**“-Buttons wird das gewünschte Ergebnis angezeigt. Auch für den Expertenmodus stehen die Online-Darstellung im Pop-up-Fenster sowie der Download als Excel (XLS) oder CSV-Datei zur Verfügung (vgl. Punkt 1. Erläuterung im Kapitel Statistik).

## 7.2. Speichern der neu erstellten Statistik

Nach erfolgter Konfiguration der Statistik wird diese über den **Aktionsbutton „Speichern als“** in der Aktionsleiste angelegt und abgespeichert. In einem Pop-up-Fenster können Sie nun einen neuen Namen für die Statistik vergeben. Mit Anklicken von **„Speichern“** bestätigen Sie Ihre Einstellungen. Ihre neu erstellte Statistik ist nun in der Auswahlliste der gespeicherten Statistiken zu sehen.

## 7.3. Änderung der neu erstellten Statistik

Rufen Sie Ihre vormals erstellte Statistik über die Auswahlliste in der Aktionsleiste aus. Nehmen Sie nun im Bearbeitungsbereich per Drag und Drop die Änderungen vor. Über den **Auslösebutton „Speichern“** überschreiben Sie die ursprüngliche Statistik und speichern die veränderte Statistik unter gleichem Namen. Über **„Speichern als“** in der Aktionsleiste können Sie die geänderte Statistik zusätzlich unter neuem Namen speichern. Somit bleibt die ursprüngliche Statistik ebenfalls behalten.

## 7.4. Neue Statistik konfigurieren

Über den Button **„Neu“** in der Aktionsleiste können Statistiken ohne Vorlage definiert werden. Die Wahl der Felder bleibt Ihnen somit gänzlich überlassen. Nach Anklicken werden Sie über ein Pop-up aufgefordert, einen Namen zu vergeben. Darüber hinaus können Sie noch den Typ definieren: **„Einzelverbindungsübersicht“**, **„Summenübersicht“**, **„Kreuztabelle“** oder **„Grafik“**. Zum Speichern der Konfiguration verfahren Sie wie im Punkt 7.2. Speichern der neu erstellten Statistik beschrieben.