



Handbuch

telegra CONTROL

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2	2.3. Nutzer	11
I. Einleitung	4	2.3.1. Administrator	12
II. Systemanmeldung	4	2.3.1.1. Neuen Job anlegen	12
1. Anmeldung Administrator, Nutzer und Firmen/Mandanten	4	2.3.1.2. Download des Jobergebnisses	12
2. Passwortwechsel	4	2.3.1.3. Bearbeiten eines Jobs	12
2.1. Neues Kennwort vergeben	4	2.3.1.4. Deaktivieren eines Jobs	12
2.2. Eingabe fehlerhaft	5	2.3.1.5. Löschen eines Jobs	12
2.3. Neues Passwort anfordern	5	2.3.1.6. Neue Nutzer anlegen	12
III. Home	5	2.3.1.7. Berechtigungen für Nutzer festlegen, ändern oder löschen	13
1. Menüleiste	5	2.3.1.8. Deaktivieren/Löschen eines Nutzers	13
2. Schnellstart	5	2.4. Firmen/Mandanten	13
2.1. Firmenverwaltung	5	2.4.1. Neue Firmen/Mandanten anlegen	13
2.2. Routing	5	2.4.2. Eigenschaften des neu angelegten Mandanten	14
2.3. Rufnummernverwaltung	5	2.4.3. Nummern Firmen/Mandanten zuteilen	14
2.4. Job-Verwaltung	5	2.4.4. Berechtigungen für Firmen/Mandanten anlegen, ändern und löschen	14
3. Aktuelle Meldungen	5	2.4.5. Firmen/Mandanten können weitere Nutzer anlegen	15
IV. Verwaltung	5	2.4.6. Anmelden in telegra CONTROL als Firma/Mandant	15
1. Einleitung	5	2.4.7. Deaktivieren/Löschen von Firmen/Mandanten	15
1.1. Der Ressourcenbaum	5	3. Dateien	15
2. Firma	6	3.1. Abrechnungen	15
2.1. Dienste	6	3.2. Statistiken	15
2.1.1. Einführung	6	3.3. Hochladen	15
2.1.2. Verwalten von Diensten	7	4. Einstellungen	16
2.1.2.1. Anlegen eines Dienstes	7	V. Statistiken	16
2.1.2.2. Aktivierung des Dienstes	7	1. Erläuterung	16
2.1.2.3. Bearbeitung eines aktivierten Dienstes	7	1.1. Abruf einer Statistik	16
2.1.2.4. Löschen eines aktivierten Dienstes	8	1.1.1. Auswahl der Statistik	16
2.1.3. Verwaltung von Ansagen	8	1.1.2. Zeitraum definieren	17
2.1.3.1. Hochladen kundeneigener Ansagen	8	1.1.3. Filtermöglichkeiten	17
2.1.3.2. Spezifikation einer hochgeladenen Ansage als kostenlos und/oder kostenpflichtig	8	1.1.4. Weitere Optionen bestimmen	17
2.1.3.3. Aktivierung einer hochgeladenen und spezifizierten Ansage	8	1.1.5. Auswahl der Darstellungsform	17
2.1.3.4. Kundeneigene Ansage nicht im Routing der Rufnummer zu finden	9	2. Einzelverbindungsübersichten	17
2.1.3.5. Aktivierung von Systemansagen	9	2.1. Definition der Einzelverbindungsübersichten mit Beispielen	17
2.1.3.6. Bearbeitung kundeneigener Ansagen	9	3. Summenübersichten	19
2.1.3.7. Löschen kundeneigener Ansagen	9	3.1. Übersicht	19
2.2. Nummern	9	3.1.1. Beispiel Übersicht je Rufnummer	19
2.2.1. Allgemeines	9	4. Kreuztabellen	19
2.2.2. Verwalten von Nummern	10	4.1. Definition der Kreuztabellen mit Beispielen	19
2.2.2.1. Aktivieren einer Rufnummer	10	5. Grafiken	20
2.2.2.2. Bearbeitung einer geschalteten Rufnummer	10	5.1. Definition der Grafiken mit Beispiel	20
2.2.2.3. Deaktivieren und Löschen einer geschalteten Rufnummer	10	6. Job anlegen	21
2.2.2.4. Aktivieren einer Durchwahl	11	6.1. Neuen Job anlegen	21
2.2.2.5. Bearbeiten einer Durchwahl	11	6.2. Bearbeiten eines Jobs	21
2.2.2.6. Löschen einer Durchwahl	11	6.3. Download des Jobergebnisses	21
		6.4. Deaktivieren eines Jobs	21
		6.5. Löschen eines Jobs	22

7. Expertenmodus (optional)	22
7.1. Abruf einer Statistik im Expertenmodus	22
7.1.1. Erstellung einer Statistik	22
7.1.2. Zeitraum definieren	23
7.1.3. Abruf der Statistik	23
7.2. Speichern der neu erstellten Statistik	23
7.3. Änderung der neu erstellten Statistik	23
7.4. Neue Statistik konfigurieren	23

I. Einleitung

Unser telegra CONTROL 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-Hilfestellung durch das System begleitet.

Abbildung: Control-Oberfläche



II. Systemanmeldung

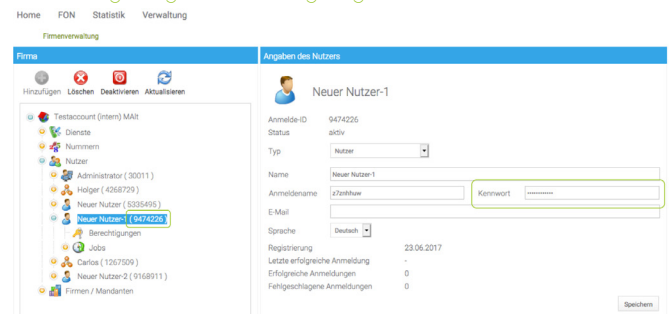
1. Anmeldung Administrator, Nutzer und Firmen/Mandanten

Das Login zum telegra CONTROL befindet sich auf der Homepage der telegra GmbH (www.telegra.de). Geben Sie dort bitte Ihre Kundennummer und Ihr Passwort ein.

Kunden erhalten mit der Freischaltung ihres Accounts automatisch eine Kundennummer und ein vom System generiertes Passwort, welches durch unseren Kundenservice telefonisch mitgeteilt wird. 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).

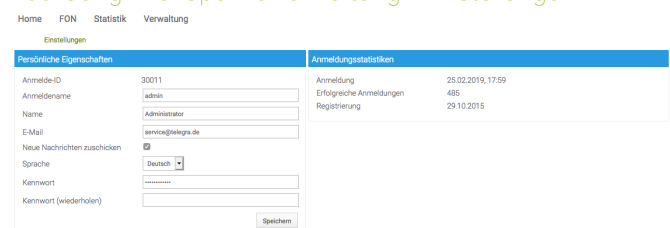
Abbildung: Angaben zu angelegten Nutzern



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.

Abbildung: Menüpunkt Verwaltung - Einstellungen



2.1. Neues Kennwort vergeben

Im Feld „Kennwort“ kann nun ein selbst gewähltes Passwort hinterlegt werden. Zur Aktivierung muss das Passwort ein zweites Mal im Feld „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.

Bitte stellen Sie sicher, dass in beiden Feldern das gleiche Kennwort eingetragen ist, bzw. wählen Sie ein anderes Kennwort und wiederholen die Eingabe wie unter Kapitel II, Punkt 2.1. beschrieben.

2.3. Neues Passwort anfordern

Wenn das eigene Passwort vergessen wurde, kann über den Kundenservice (service@telegra.de) ein neues Passwort angefordert werden. Dieses wird systemtechnisch generiert und dem Administrator telefonisch mitgeteilt.

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, FON (sofern beauftragt), Statistik und Verwaltung.

2. Schnellstart

Der Schnellstart bietet einen direkten Link zu den am häufigsten genutzten Features von telegra CONTROL:

2.1. Firmenverwaltung

Bearbeitung von Diensten, Rufnummern sowie

Nutzern und Firmen/Mandanten.

2.2. Routing

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

2.3. Rufnummernverwaltung

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

2.4. Job-Verwaltung

Direkter Zugriff auf die Verwaltung der gespeicherten Statistik-Jobs im Firmenbaum.

3. Aktuelle Meldungen

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

IV. Verwaltung

1. Einleitung

Der zentrale Einstieg zur Nutzung von telegra CONTROL 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 telegra CONTROL verwaltet werden können, werden auf der linken Bildschirmseite in einer Baumstruktur im sog. Ressourcenbaum dargestellt.

Abbildung: Ressourcenbaum im Navigationspunkt „Verwaltung – Firma“



Bei einem Klick auf den Namen des Knotens (hier „Testaccount“) 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 Knoten 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/Aktualisieren) an.

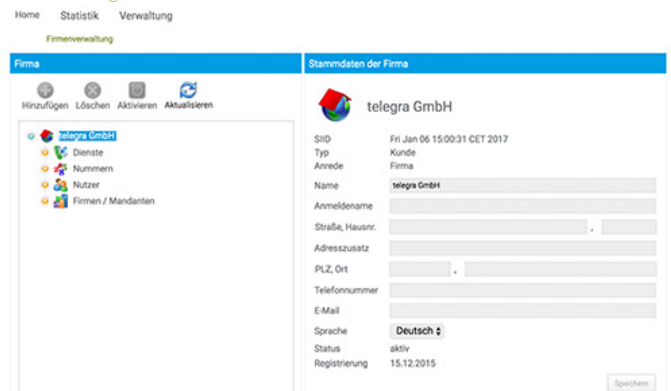
Abbildung: Ressourcenbaum mit geöffnetem Nummern-Knoten



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.

Abbildung: Stammdaten der Firma

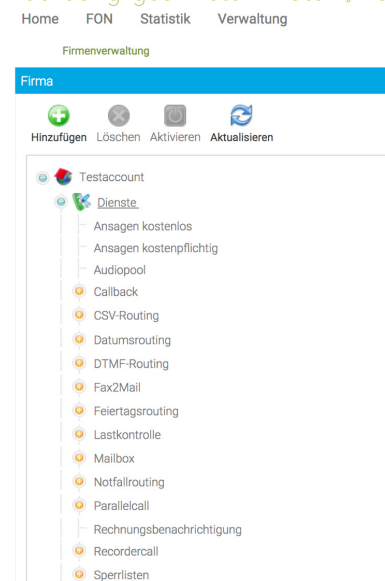


2.1. Dienste

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.

Abbildung: geöffneter Knoten „Dienste“






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

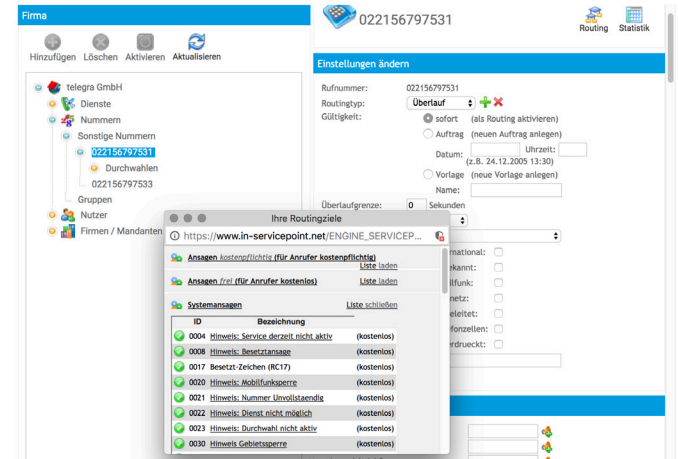
Um Dienste nutzen zu können, müssen diese zunächst „angelegt“ werden. Hierfür wählen Sie den Diensttyp, z.B. Mailbox im Knoten „Dienste“ aus und klicken in der Aktionsleiste auf den Button „Hinzufügen“. Danach geben Sie dem Dienst einen Namen im sich öffnenden Pop-up-Fenster und speichern diesen. Auf der rechten Bildschirmseite öffnet sich nun ein Fenster mit den Einstellungen (Standardeinstellungen), die Sie wiederum speichern müssen. Je nach Dienst sind 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. 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 durch Klicken auf das „+“-Zeichen  auf und wählen den Rufnummernbereich (0800, Sonstige Nummern 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 Button „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 Häkchens  wird der Dienst am gewählten Ziel hinterlegt. Danach speichern Sie die neue Routingeinstellung über „Weiter“ und

„Übernehmen“ ab. Bei Rufnummern, die zugeleitet, 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.

Abbildung: Pop-up der möglichen Routingziele

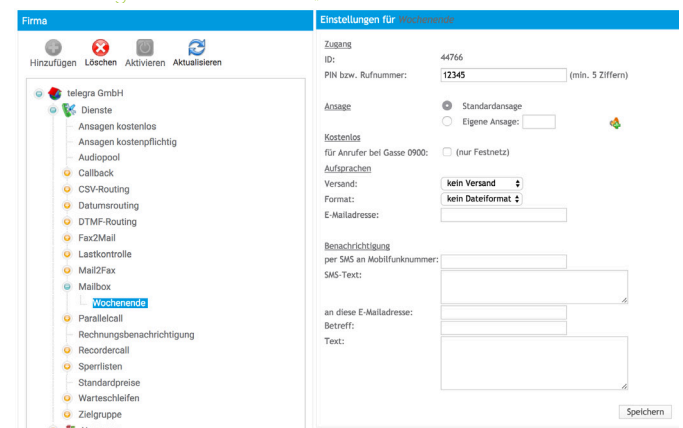


Die Auswahl der Rufnummer ist alternativ auch über die Navigationsleiste „Home“ und die Schnellstartfunktion „Routing“ möglich. Über ein Pop-up-Fenster für die Nummernauswahl gelangt man zum Routing der Rufnummer.

2.1.2.3. Bearbeitung eines aktivierten Dienstes

Nach Aufklappen des Knotens des gewünschten Diensttyps kann man den bereits angelegten Dienst anklicken. Auf der rechten Bildschirmseite öffnen sich die Einstellungen des Dienstes. Hier nehmen Sie die neuen Einstellungen vor.

Abbildung: Dienst Mailbox „Wochenende“



2.1.2.4. 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.

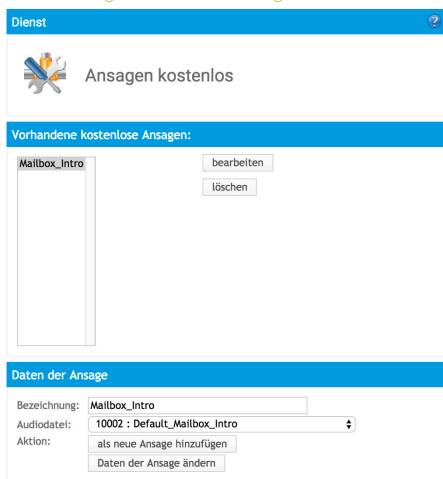
Abbildung: Die Abbildung zeigt den Aktionsbutton „Löschen“ aus der Aktionsleiste



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. Standardmäßig zur Verfügung stehende Systemansagen sind bereits hochgeladen, so dass diese nur noch im Routingplan der betreffenden Rufnummer aktiviert werden müssen. Die Systemansagen sind jedoch nicht unter den Unterknoten „Ansagen kostenlos“ und „Ansagen kostenpflichtig“ zu finden. Sie lassen sich nur direkt über das Routing bei der Bearbeitung einer Rufnummer hinzufügen.

Abbildung: Dienst „Ansagen kostenlos“



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: Sie können Audiofiles in den gängigen Audioformaten (z. B. wav, mp3) hochladen. Die Größe der Datei muss unter 20 MB liegen und darf eine maximale Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

2.1.3.2. Spezifikation einer hochgeladenen 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. Sie entscheiden hier, ob für den Anrufer bei Abspielen der Ansage Verbindungsentgelte anfallen, oder nicht.

Hierfür gehen Sie auf den entsprechenden Knoten „Ansagen kostenlos“ oder „Ansagen 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.

2.1.3.3. Aktivierung einer hochgeladenen und spezifizierten Ansage

Um eine hochgeladene und spezifizierte Ansage nutzen zu können, muss diese im Routing einer Rufnummer hinterlegt werden. Hierfür wählen

Sie die Rufnummer, für welche die Ansage hinterlegt werden soll, aus und verfahren wie im Punkt 2.1.2. beschrieben. Über „Anfragen kostenpflichtig (für Anrufer kostenpflichtig)“ oder „Anfragen frei (für Anrufer kostenlos)“ fügen Sie die Ansage im Routingplan als Ziel hinzu.

2.1.3.4. 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.

2.1.3.5. 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.

2.1.3.6. Bearbeitung kundeneigener Ansagen

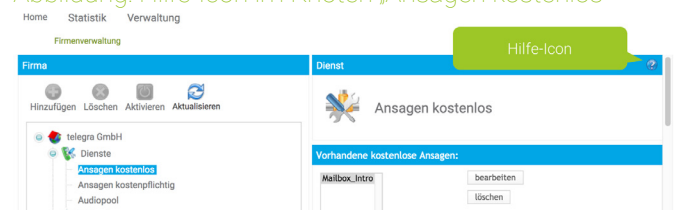
Über den Knoten „Audiopool“ können bereits hinzugefügte Ansagen bearbeitet werden. Markieren Sie hierzu die gewünschte Ansage in der Liste der verfügbaren Audiodateien. Sie können nun die markierte Datei anhören oder überschreiben, indem Sie eine neue Datei hochladen. In den Knoten „Anfragen kostenlos/kostenpflichtig“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

2.1.3.7. Löschen kundeneigener Ansagen

Über den Knoten „Audiopool“ und auch „Anfragen 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  .

Abbildung: Hilfe-Icon im Knoten „Anfragen kostenlos“



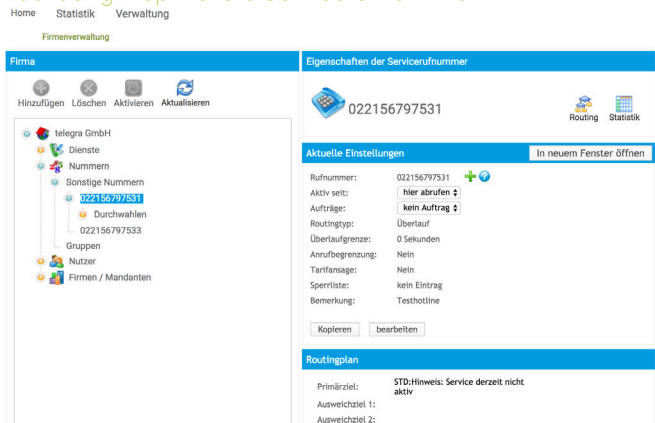
2.2. Nummern

2.2.1. Allgemeines


Über den Knoten „Nummern“ erfolgt der Zugriff auf die Rufnummern. Servicrufnummern werden über den jeweiligen Rufnummerentyp „0800“, „0180“ etc. im Knoten „Nummern“ verwaltet. Über „Sonstige Nummern“ erfolgt die Verwaltung von lokalen Servicrufnummern. 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.

Abbildung: Bsp. Lokale Servicerrufnummer



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 Nummern-typ über das „+“-Symbol  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. Sonstige Nummern) aus und klicken diese an. Auf der rechten Bildschirmseite öffnen sich nun die Eigenschaften der Rufnummer. Über den Button „bearbeiten“ öffnen sich die Routingoptionen. Jetzt muss im Bereich „Einstellungen ändern“ 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 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 „Über-

nehmen“ speichern Sie die neuen Einstellungen ab. Dann erhalten Sie die Information, dass die neuen RoutingEinstellungen übernommen wurden. Die Übernahme der RoutingEinstellungen kann bei Aktivierung oder Deaktivierung einer Rufnummer bis zu 30 Minuten dauern.

2.2.2.2. Bearbeitung einer geschalteten Rufnummer

Um das Routing einer bereits geschalteten Rufnummer zu ändern, klicken Sie diese über den Knoten „Nummern“ im entsprechenden Unterknoten des Rufnummerentyps (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 Buttons „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.

2.2.2.3. Deaktivieren und Löschen einer geschalteten Rufnummer

Über telegra CONTROL 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 Buttons „Weiter“ und „Übernehmen“ bestätigen Sie die Deaktivierung. Um eine Rufnummer zu löschen, muss diese vom Vertragspartner aus dem Kundenzugang genommen werden. Wenden Sie sich hierfür bitte an Ihren Ansprechpartner oder den Kundenservice.

2.2.2.4. 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. „Sonstige Nummern“. Hierüber werden Ihnen alle beauftragten lokalen Servicrufnummern 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 Buttons „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.

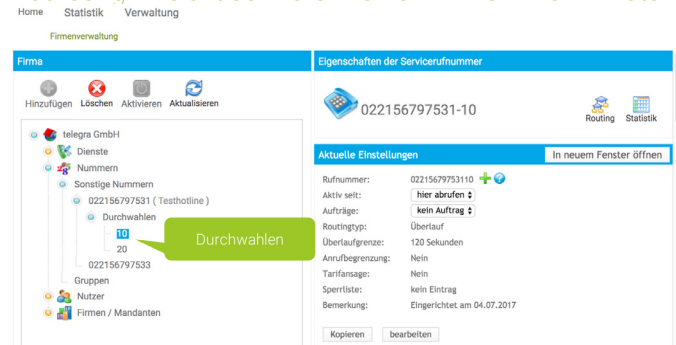
Abbildung: Pop-up zur Einrichtung einer neuen Durchwahl

Neue Durchwahlen einrichten

Durchwahl	0221 56797531 - <input style="width: 40px;" type="text" value="10"/>
<input type="checkbox"/> durchgehend bis	0221 56797531 - <input style="width: 40px;" type="text"/>
Bemerkung	<input style="width: 100%;" type="text" value="Eingerichtet am 04.07.2017"/>
Initialrouting	<input style="width: 100%;" type="text" value="Rufnummer deaktiviert"/>
Zielrufnummer	<input style="width: 100%;" type="text"/>

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.

Abbildung: Ansicht der Durchwahlen im Nummern-Knoten



2.2.2.5. Bearbeiten einer Durchwahl

Durch Anklicken der aktivierten Durchwahl im Knoten „Durchwahlen“ öffnen sich die Routing-einstellungen auf der rechten Bildschirmseite. Um die Einstellungen zu bearbeiten, verfahren Sie bitte entsprechend den Ausführungen unter Punkt 2.2.2.2.

2.2.2.6. Löschen einer Durchwahl

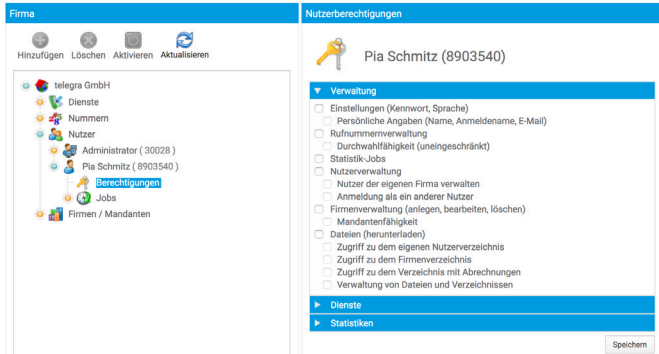
Das Löschen der Durchwahl erfolgt über Button „Löschen“ in der über dem Navigationsbaum befindlichen Aktionsleiste. Markieren Sie dafür die zu löschende Durchwahl. Durch Anklicken des Aktionsbuttons „Löschen“ werden Sie in einem Pop-up gebeten, das Löschen der Durchwahl zu bestätigen. Nach Drücken des Buttons werden Sie informiert, dass die Durchwahl gelöscht wurde. 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.

Abbildung: Berechtigungen Nutzer Pia Schmitz



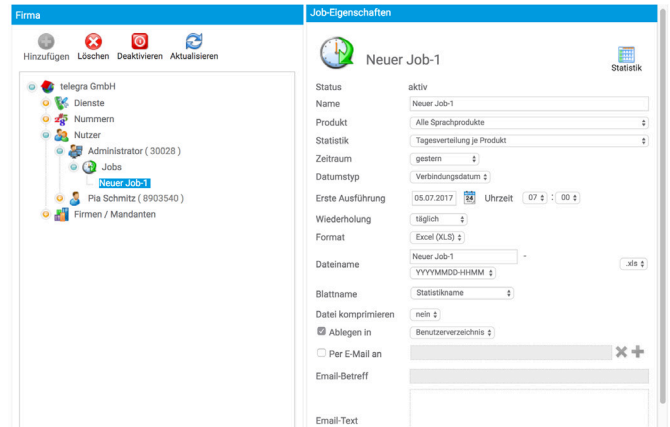
2.3.1. Administrator

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 Button „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 Produkt sowie Statistiktyp, 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.

Abbildung: Bearbeitungsfenster des neu angelegten Jobs





2.3.1.2. Download des Jobergebnisses

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

2.3.1.3. Bearbeiten eines Jobs

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

2.3.1.4. 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. Über die Aktionsleiste „Aktivieren“  kann der Job wieder aktiviert werden.

2.3.1.5. Löschen eines Jobs


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

2.3.1.6. Neue Nutzer anlegen

Mitarbeiter, die mit gleichen oder eingeschränkten Berechtigungen das System bedienen sollen, können als weitere Nutzer angelegt wer-

den. 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.

2.3.1.7. 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.

2.3.1.8. 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 in telegra CONTROL 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 Nut-


zer 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.

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.

Abbildung: Stammdaten der neuen Firma



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.

Abbildung: Pop-up zum Hinzufügen neuer Firmen/Mandanten



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.

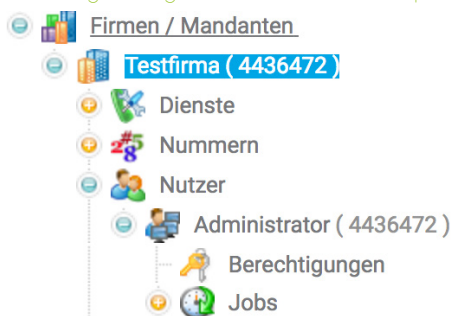
2.4.2. Eigenschaften des neu angelegten Mandanten

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

- Dienste
- Nummern
- Nutzer mit
 - Administrator, Berechtigungen und Jobs
- Firmen/Mandanten

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


Abbildung: Navigationsbaum der Beispielfirma



2.4.3. 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 zugewiesene 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 2.2.2.2. beschrieben.

2.4.4. 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 Berechtigungen zu vergeben, zu ändern oder zu löschen, verfahren Sie wie in Punkt 2.3.1.7. erläutert.

2.4.5. 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 2.4.1. beschrieben.

2.4.6. Anmelden in telegra CONTROL 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.

2.4.7. Deaktivieren/Löschen von Firmen/Mandanten

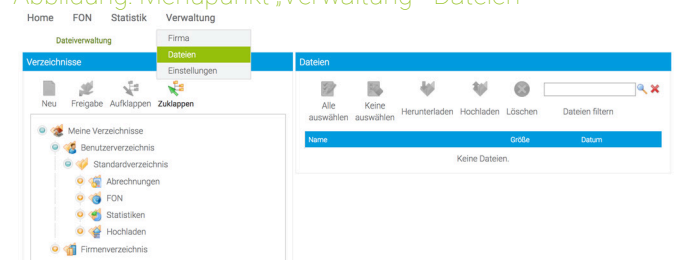
Neu angelegte Firmen/Mandanten können vom Administrator deaktiviert oder dauerhaft gelöscht werden. Durch Anklicken im Knoten wird die zu löschende Firma/der Mandant markiert. Über die Aktionsleiste kann der markierte Account nun deaktiviert oder gelöscht werden. Auch die erneute Aktivierung geschieht über die Buttons der Aktionsleiste. Eine deaktivierte Firma/Mandant kann sich für die Dauer der Deaktivierung nicht mehr im Control 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 Einstel-

lungen 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.

Abbildung: Menüpunkt „Verwaltung - Dateien“



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. Statistiken

Über diesen Knoten können definierte Statistik-Jobs heruntergeladen werden.

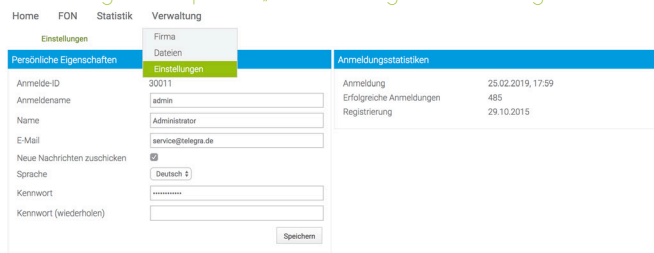
3.3. Hochladen

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. Passwortwechsel beschrieben vorgenommen werden.

Abbildung: Menüpunkt „Verwaltung - Einstellungen“



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 Servicrufnummern 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 Rufnummernarten angezeigt werden. Dies können sein 0800,

0180, Geografische Rufnummern oder Auslandsrufnummern. Sofern beauftragt können Sie hier auch Ihre FON-Statistiken (Centrex Telefonie, Intelligente Amtsleitung) abrufen. Für jeden dieser Rufnummernarten 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 Rufnummern 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 Rufnummerntyp, bspw. „0800“ 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.

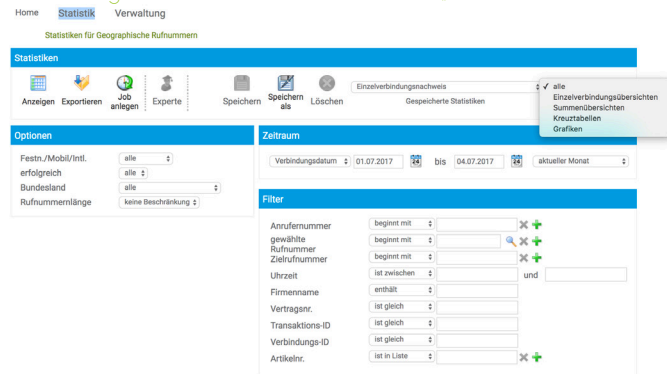
In der Auswahlliste auf der rechten Bildschirmseite im Bereich „Statistiken“ wählen Sie nun eine der vordefinierten Statistiken, z. B. „Einzelverbindungs nachweis“ aus. Zur besseren Übersicht können Sie zuvor nach Statistik-Typ filtern.

Beispielsweise:

- Einzelverbindungsübersichten
- Summenübersichten
- Kreuztabellen
- Grafiken

Ihnen werden dann nur Statistiken dieses Typs angezeigt.

Abbildung: Auswahlménüs im Knoten „Statistik“



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 Rufnummern 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 „Job 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 Einzelverbindungsbericht erlaubt eine detaillierte Auflistung aller Verbindungen. Je nach gewählter Art des Einzelverbindungsberichtes ist das Resultat unterschiedlich umfangreich und enthält auch verschiedene Informationen. Dies können die Kosten des Gesprächs oder weitere Rufnummerndetails sein.

Das telegra CONTROL bietet aktuell grundsätzlich folgende vordefinierte Übersichten, die dem Nutzer je nach Berechtigung angezeigt werden:

- Einzelverbindungsbericht
- Einzelverbindungsbericht (alter Servicepoint)
- Einzelverbindungsbericht Konditionen
- Einzelverbindungsbericht Qualität

- Einzelverbindungs nachweis Rufnummerteils
- Einzelverbindungs nachweis Klingeldauer
- Einzelverbindungs nachweis Standard

Bsp. Einzelverbindungs nachweis

Geographische Rufnummern / Einzelverbindungs nachweis (geändert)

Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.08.2017 bis 31.08.2017

Verbindungs-ID	Kundennr.	Vertragsnr.	Firmennr.	Vorwahl	Anrufernummer	gewählte Rufnummer	Zielfnummer
4714795279			25001	0172	01725955000		
4714798724			25001	0043	004364488953000		
4714800929			25001	0160	01607188000		
4714800169			25001	0172	01726377000		
4714800329			25001	0172	01726377000		
4714810259			25001	00852	0085235437000		
4714812033			25001	0171	01716326000		
4714815725			25001	00971	0097142948000		
4714825664			25001	02227	022278198000		
4714826176			25001	02227	022278198000		
4714826187			25001	0178	01785099000		
4714826599			25001	0211	02119102000		
4714826549			25001	05683	05683930000		
4714827056			25001	0171	01714743000		
4714828216			25001	0421	04213502000		
4714827254			25001	034204	034204000		
4714849566			25001	0171	01716326000		
4714849579			25001	0228	0228804000		
4714852746			25001	06142	061424000		
4714849720			25001	0611	061197000		

20 von 10000 Zeilen

ID: 2721594836626
Erstellt am: 05.09.2017, 09:08

Verbindungsdatum	Klingeldauer B-Seite	Dauer	Dauer B-Seite	erfolgreich	Auslösegrund	Artikelnr.	Verbindungsbetrag
01.08.2017 00:11:45	0	108	107	ja	16	62810	-0,0270
01.08.2017 00:29:08	0	476	476	ja	16	62810	-0,1190
01.08.2017 00:37:03	0	241	241	ja	16	62810	-0,0603
01.08.2017 00:37:03	0	184	184	ja	16	62810	-0,0410
01.08.2017 00:55:23	0	467	467	ja	16	62810	-0,1158
01.08.2017 06:25:59	2	230	230	ja	16	62810	-0,0575
01.08.2017 06:48:39	0	184	184	ja	16	62810	-0,0410
01.08.2017 07:33:39	0	121	121	ja	16	62810	-0,0303
01.08.2017 07:36:14	0	251	251	ja	16	62810	-0,0628
01.08.2017 07:50:38	0	252	252	ja	16	62810	-0,0630
01.08.2017 07:51:18	0	307	307	ja	16	62810	-0,0768
01.08.2017 07:59:46	0	232	232	ja	16	62810	-0,0580
01.08.2017 08:00:43	0	213	213	ja	16	62810	-0,0533
01.08.2017 08:04:43	1	236	236	ja	16	62810	-0,0590
01.08.2017 08:05:56	1	514	514	ja	79	62810	-0,1285
01.08.2017 08:06:52	1	184	184	ja	16	62810	-0,0400
01.08.2017 08:10:03	1	166	166	ja	127	62810	-0,0415
01.08.2017 08:10:07	1	380	380	ja	16	62810	-0,0950
01.08.2017 08:10:33	1	143	143	ja	16	62810	-0,0358
01.08.2017 08:11:16	0	171	171	ja	16	62810	-0,0428

Seite 1 von 500

gewählte Rufnummer	vom Anrufer gewählte Rufnummern inkl. Nachwahlen
Zielfnummer	umgesetzte Zielfnummer 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
Verbindungsbeitrag	Kosten der Verbindung (abhängig von den vereinbarten Konditionen)

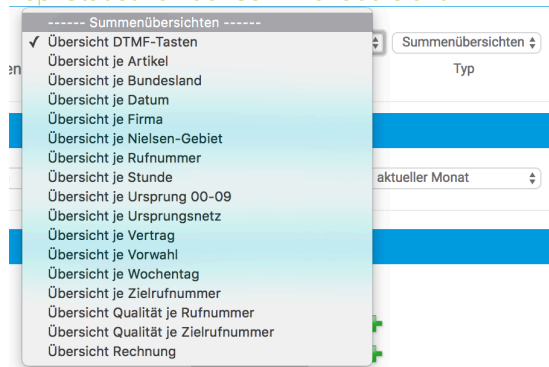
Erläuterungen zu den Spalten der Statistik:

Spalte	Beschreibung
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)

3. Summenübersichten

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

Bsp. Statistiken der Summenübersicht



3.1. Übersicht

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

- Je DTMF-Taste
- 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
- Je Zielrufnummer
- Nach Qualität je Rufnummer
- Nach Qualität je Zielrufnummer
- Rechnung - Der Abruf dieser Statistik erlaubt eine Vorschau auf die kommende Abrechnung. Die Gesamtminuten je Rufnummern-gasse werden mit den vereinbarten Konditionen multipliziert.

3.1.1. Beispiel Übersicht je Rufnummer

Geographische Rufnummern / Übersicht je Rufnummer
 Zeitraum: Verbindungsdatum von 01.09.2017 bis 05.09.2017

gewählte Rufnummer	Anrufe	Minuten	erfolgreiche Anrufe	erfolgreiche Anrufe	Erfolgsrate	durchsch. Dauer Sek.	max. Dauer	minimale Dauer	Gesamtanrufe
Gesamt	2.523	13.200,67	2.455	4	96,91 %	3,71	2,941	0	-199,242
099211200000	2	32,25	2	0	100,00 %	968	1,531	404	-6,4338
099211200050	2	3,53	2	0	100,00 %	156	178	34	-6,0330
099211200055	1	6,65	1	0	100,00 %	399	399	399	-6,0398
099211200057	4	16,40	4	0	100,00 %	246	395	108	-6,2461
099211200054	21	135,12	21	0	100,00 %	380	1.699	100	-1,5972
099211200054	3	12,03	3	0	100,00 %	241	348	170	-6,1895
09921120005	10	62,98	10	0	100,00 %	378	1.182	63	-6,4100
099211200047	12	47,10	11	1	91,67 %	257	496	5	-6,2038
09921120002	38	173,23	27	11	94,88 %	385	1.092	86	-2,6337
09921120003	65	346,07	63	2	96,92 %	382	1.512	2	-6,1922
09921120054	4	14,53	4	0	100,00 %	218	451	118	-6,2181
09921120056	30	124,18	30	0	100,00 %	248	1.037	1	-1,8555
09921120097	9	35,57	9	0	100,00 %	371	1.023	139	-6,8333
09921120844	86	405,58	86	0	100,00 %	279	1.037	1	-6,5113
09921120847	2	5,10	2	0	100,00 %	152	187	119	-6,5716
09921120847	34	169,20	34	0	100,00 %	290	649	90	-2,4889
09921120848	9	44,03	9	0	100,00 %	294	566	118	-6,6607
09921120849	5	32,15	5	0	100,00 %	386	1.043	111	-6,4824
09921120860	8	44,68	8	0	100,00 %	481	1.545	27	-6,0514

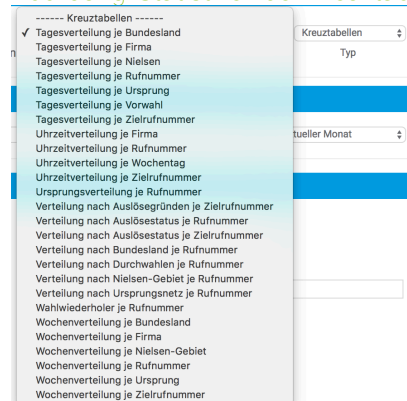
Diese Statistik führt jede geschaltete Rufnummer auf, die im gewählten Zeitraum angerufen wurde. Neben der Anzahl der Gespräche werden die Verbindungsminuten und die Erfolgsrate je Nummer angegeben. Ergänzt werden die Angaben zur durchschnittlichen, maximalen und minimalen Dauer je Servicerufnummer.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

Abbildung: Statistiken der Kreuztabellen



Bsp. Uhrzeitverteilung je Wochentag

Geographische Rufnummern / Uhrzeitverteilung je Wochentag (geändert)

Zeitraum: Verbindungsdatum von 04.09.2017 bis 05.09.2017

Wochentag	00:00			01:00			02:00		
	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag
Gesamt	1	3,78	-0,0568	0	0,00	0,0000	2	9,32	-0,1398
Montag	1	3,78	-0,0568	0	0,00	0,0000	1	4,63	-0,0695
Dienstag	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	1	4,68	-0,0703
Mittwoch	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000
Donnerstag	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000
Freitag	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000
Samstag	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000
Sonntag	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000

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

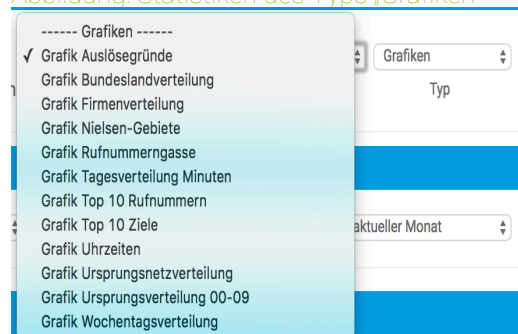
ID: 27215600456468
Erstellt am: 05.09.2017, 10:34

	21:00			22:00			23:00			Summe		
	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag	Anrufe	Minuten	Gesamtbetrag
4	15,92	-0,2389	1	8,57	-0,1285	0	0,00	0,0000	1.452	7.328,33	-109,9613	
4	15,92	-0,2389	1	8,57	-0,1285	0	0,00	0,0000	1.323	6.755,40	-101,3642	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	129	572,93	-8,5971	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	
0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	0	0,00	0,0000	

Seite 1 von 1

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

Abbildung: Statistiken des Typs „Grafiken“



Bsp. Wahlwiederholer je Rufnummer

Geographische Rufnummern / Wahlwiederholer je Rufnummer (geändert)

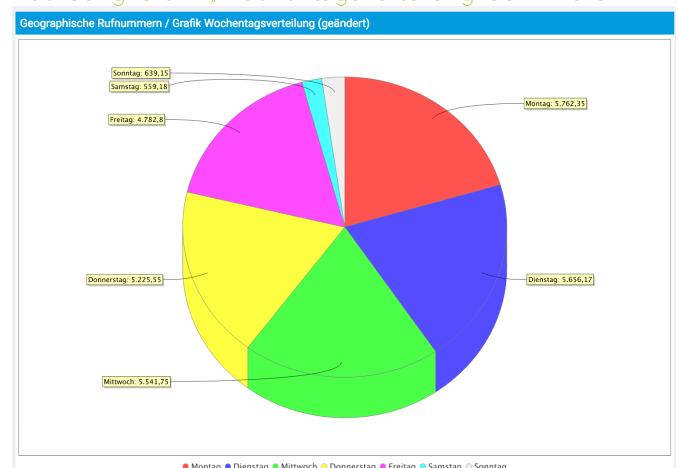
Zeitraum: Verbindungsdatum von 04.09.2017 bis 05.09.2017

ID: 2721560072681
Erstellt am: 05.09.2017, 10:31

Rufnummer	1		2		3		25		Summe	
	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe	Teilnehmer	Anrufe
Gesamt	562	562	152	304	60	180	1	25	839	1.452
08921129987	13	13	8	16	0	0	0	0	22	33
08970809938	5	5	1	2	0	0	0	0	7	12
08970809956	27	27	10	20	2	6	0	0	43	74
08970809957	9	9	2	4	1	3	0	0	13	28
08970809983	5	5	4	8	0	0	0	0	9	13
08970809990	22	22	3	6	1	3	0	0	26	31
08970809992	22	22	6	12	3	9	0	0	36	73
08970809993	1	1	0	0	3	9	0	0	4	10
08970809994	1	1	1	2	0	0	0	0	4	12
08970809995	4	4	1	2	0	0	0	0	6	12
08970809997	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1
08970809998	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2
08970809999	2	2	1	2	0	0	0	0	4	9

Seite 3 von 3

Abbildung: Grafik „Wochentagsverteilung“ der Anrufe

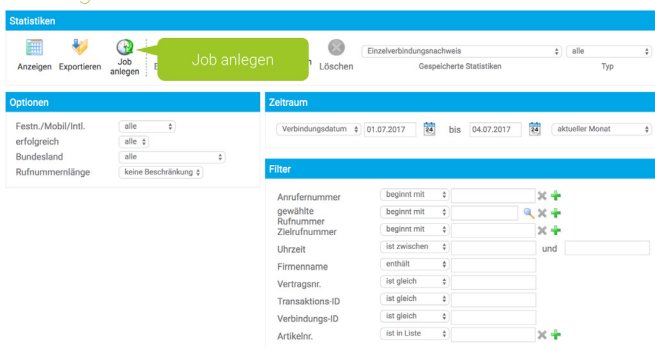


In diesem Reporting werden die Wahlwiederholer je Rufnummer mit Anzahl der Wahlwiederholungen aufgezeigt. So kann man erkennen, ob die RoutingEinstellungen angepasst werden müssen, bspw. durch eine weitere Zielrufnummer im Überlauf.

6. Job anlegen

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.

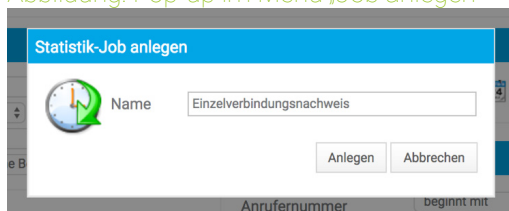
Abbildung: Aktionsbutton „Job anlegen“ in der Statistikverwaltung



6.1. Neuen Job anlegen

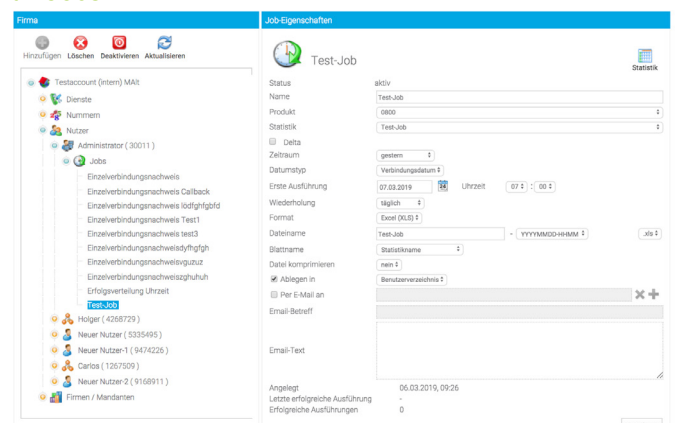
Nach Öffnen des Bearbeitungsfensters für Statistiken über die Navigationsleiste „Statistik“ und Auswahl des Rufnummernbereichs (bspw. „0180“) nehmen Sie die Einstellungen für die gewünschte Statistik vor (Art der Statistik, Zeitraum, eventuell Filter und weitere Optionen setzen). Nun bitte den Aktionsbutton „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.

Abbildung: Pop-up im Menü „Job anlegen“



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.

Abbildung: Job-Eigenschaften des neu angelegten Statistik-Jobs



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. Bearbeiten eines Jobs

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

6.3. Download des Jobergebnisses

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

6.4. Deaktivieren eines Jobs

Ein Job kann nach dem Anklicken im Knoten über den Aktionsbutton „Deaktivieren“ wieder de-

aktiviert werden. Die Einstellungen bleiben bestehen, der Job wird jedoch nicht ausgeführt. Über die Aktionsleiste „Aktivieren“ kann der Job wieder aktiviert werden.

6.5. Löschen eines Jobs

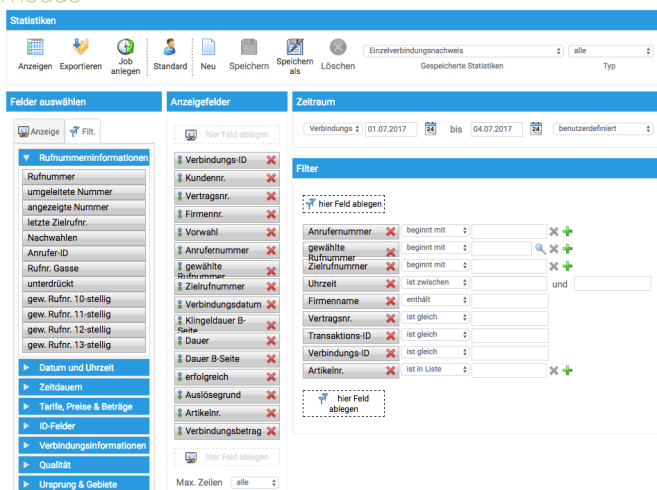
Beim Löschen eines Jobs über den Aktionsbutton „Löschen“ ist der Job nicht mehr existent und wird aus dem Knoten entfernt.

7. Expertenmodus (optional)

Unser telegra CONTROL 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.

Abbildung: Ansicht der Statistik-Verwaltung im Expertenmodus



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 werden


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

„Zeitraum“: der Zeitraum des Reports kann bestimmt werden

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

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 Vorgehens-

weise 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. beschrieben.