

# PTS-Karussell-Anleitung

[Zum Demo-Administrations-Zugang mit Realtime-Überwachung hier drücken](#)

## Reiter: Admin

**Schritt 1: Auswahl der Servicernummer für die Einstellungen gemacht werden sollen.**

Admin	Agenten	Öffnungs	Statistiki	Einzelverbindungsachweis	Logout
Servicernummer:					0900 - 1234567

**Info Anzeige:** (Kurzübersicht der ausgewählten Servicernummer)

Service Nummer:	09001234567
Rufnummer die im Display erscheint (Clip no Screening):	@
Kundennummer:	77777
Kundenname:	Test Kunde
Hörbares Freizeichen:	Freizeichen
Agenten Reihenfolge:	
Schaltung aus folgender Line übernehmen:	
Anzahl Agenten	11

**Rufnummer die im Display erscheint (Clip no Screening):** Ist hier ein „@“ Zeichen eingetragen dann erscheint beim Berater keine Nummer im Display. (Grundeinstellung, falls nichts anderes angegeben.) Diese Einstellung können Sie nicht selbst ändern. Nach einer Absprache mit der Firma PTS wird die Voreinstellung entsprechend Ihren Wünschen abgeändert.

**Hörbares Freizeichen:** Auch diese Option stellt die Firma PTS für Sie ein. Es betrifft jedoch nur Anrufe deren Leitung vor dem durchstellen mit einem Berater bereits aktiv war. Das betrifft Lines mit einer Infos Ansage, Begrüßung oder Payment-Calls.

**Agenten Reihenfolge:** Ein Eintrag an dieser Stelle kann in speziellen Fällen zum Einsatz kommen. Die Firma PTS berät Sie hierzu gerne. Das System ist dann kein „Karussell“ im klassischen Sinne mehr. Damit die Einstellung tatsächlich funktioniert muss vorher mit der Firma PTS gesprochen werden. Das System wird dann für diese Schaltung umgestellt. Nur dann können Sie hier die Beraterreihenfolge festlegen. Es werden die Berater DDIs in der Reihenfolge eingetragen, in der auch verbunden werden soll, z.B. 01, 05, 07, 09, 10, 11.

**Schaltung aus folgender Line übernehmen:** Diese Einstellung wird generell von der Firma PTS gesetzt. (Im Normalfall ist dieses Feld leer.) Sollten Sie mehr als eine Servicernummer haben und mit „Agenten Reihenfolge“ arbeiten, können Sie diese Einstellungen für weitere Servicernummern übernehmen. Ändern Sie dann eine Beratereinstellung, wird diese automatisch auch für diese Servicernummer mit übernommen.

Service Nummer Aktiv?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Nummer hat zeitliche Begrenzung?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Wenn "JA", wie lange soll die Line bis zur Ansage, oder aufgelegt laufen? (Sek. eingeben)	<input type="text" value="0"/>

**Service Nummer Aktiv?** Wenn „Nein“ eingestellt wird, kann kein Anrufer mehr die Line anrufen. Dem Anrufer entstehen keine Kosten.

**Nummer hat zeitliche Begrenzung?** Angenommen Sie möchten eine Beratung aus Kostengründen nur 5 Minuten anbieten. So kann man hier z.B. auf „Ja“ stellen und 300 Sekunden eintragen. Die Leitung des Beraters und des Anrufers wird dann automatisch nach Ablauf dieser Zeit getrennt. Oder: Sie möchten, dass der Anrufer nicht mehr als 50 Euro pro Anruf vertelefoniert, dann können Sie die Leitung nach dem gewünschten Zeitraum trennen lassen.

### Info und Benachrichtigung

Info und Benachrichtigung	
Line-Beschreibung	<input type="text" value="Pistel Demo Zugang"/>
Email-Adresse für Benachrichtigungen an den Admin	<input type="text" value="m.schuebert@pistel-tele-service."/>
Absender-Email für Benachrichtigungen an Agenten	<input type="text" value="m.schuebert@pistel-tele-service."/>

**Line-Beschreibung:** Info Text dient nur als Wiedererkennung.

**Email-Adresse für Benachrichtigung an den Admin:** An diese Adresse werden E-Mails mit Informationen an den Line Administrator geschickt.

**Absender-Email für Benachrichtigung an Agenten:** Diese E-Mail Adresse wird als Absender verwendet, wenn E-Mails an Agenten gesendet werden sollten (z. B. Statistik E-Mails).

### System Optionen:

System Optionen	
Verbindungsversuche bis Deaktivierung: (0 Deaktiviert die Funktion)	<input type="text" value="3"/>
Default DDI	<input type="text"/>
Line ist ein Karussell System? (Ohne DDI Erreichbar)	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Bei erfolgloser Direktwahl anderen Agent ermitteln?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

**Verbindungsversuche bis Deaktivierung:** (0 Deaktiviert diese Funktion). Wenn ein angemeldeter Agent einen Anruf bekommt, dieser aber den Anruf nicht annimmt, so wird der Fehlerwert des Agenten um „1“ erhöht. Erreicht der Fehlerwert für diesen Agenten den hier voreingestellten Wert, so setzt das System den Agenten automatisch auf „Abwesend“. Der Agent bekommt keine Anrufe mehr bis er sich erneut anmeldet. Das hat folgenden Sinn: Sollte ein Berater vergessen haben sich abzumelden obwohl er nicht in Reichweite des Telefons ist, würde das evtl. zu längeren Klingelzeiten führen. Z. B.: Der Anrufer legt unzufrieden auf, oder beschwert sich über unnötige erhöhte Kosten usw.

**Default DDI:** Die Default DDI wird genommen, sofern der Anrufer bei der Einwahl sich bei der Durchwahlstelle (DDI) verwählt bzw. eine falsche, nicht vorhandene DDI wählt die es nicht gibt.

**Bei erfolgloser Direktwahl anderen Agent ermitteln?** Wird der Berater „01“ direkt angewählt, ist aber nicht angemeldet, so wird bei der Einstellung „Ja“ ein anderer freier Agent ermittelt.

## Anwahl Optionen:

Anwahl Optionen	
Wie lange soll es beim Agent Klingeln? (Sekunden)	<input type="text" value="20"/>
Die Klingelzeit steht für	<input checked="" type="radio"/> Die reine Klingelzeit bei dem Agenten <input type="radio"/> Klingelzeit incl. Anwahlzeit
Wenn Agent bei einem Gespr. zuerst auflegt, neuen Agent anwählen?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein

**Wie lange soll es beim Agent Klingeln?** Eine globale Einstellung die alle Agenten betrifft die keine speziell vorgesehene Anwahl-Zeit haben.

### Klingelzeit steht für:

**ENTWEDER: Die reine Klingelzeit bei dem Agenten. ODER: Klingelzeit incl. Anwahlzeit.** Hierzu ein kleines Beispiel: Bei einem Agenten ist eine Handynummer als Rufnummer eingetragen. Wenn nun als Klingelzeit „20 Sekunden“ eingestellt sind und als Option „Klingelzeit incl. Anwahlzeit“, könnte es passieren, dass es beim Agenten nur 5-10 Sekunden klingelt, da ein Handy nicht immer volles Netz hat bzw. der Verbindungsaufbau länger dauert als beim Festnetz. Diese Einstellung bewirkt, dass für den Anrufer der gesamte Anwahl-Vorgang prinzipiell nur 20 Sekunden dauern darf. Wie lange es beim Berater wirklich klingelt, spielt dabei keine Rolle. Sollte „die reine Klingelzeit bei dem Agenten“ eingestellt sein, wird nur die Zeit gerechnet in der es tatsächlich beim Berater klingelt. Beispiel: Ein Handy fängt erst ca. 5 Sekunden nach erfolgreicher Anwahl an zu klingeln. Die Anwahl (Klingelzeit) läuft dazu noch 20 Sekunden. Für den Anrufer vergehen also 25 Sekunden obwohl nur 20 eingestellt sind. Man könnte auch sagen, wie lange hat der Berater Zeit um an das Telefon zu gehen.

**Wenn Agent bei einem Gespräch, zuerst auflegt, neuen Agent anwählen?** Es könnte sein, das ein Berater über bestimmte Dinge nicht so gut Bescheid weiß, so besteht die Möglichkeit, das er das Gespräch an den nächsten freien Agent abgibt, in dem er zuerst auflegt.

Agenten Optionen	
Dürfen sich Agenten im Zeitplan eintragen?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Dürfen Agenten Handynummern eintragen?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Dürfen Agenten Auslandsnummern eintragen?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein

### Dürfen sich Agenten im Zeitplan eintragen?

Diese Funktion kommt erst mit einem der zukünftigen Updates.

### Dürfen Agenten Handynummern eintragen?

### Dürfen Agenten Auslandsnummern eintragen?

Sollte die Einstellung hier auf „Nein“ gestellt sein, und der Berater ändert seine eingetragene Rufnummer in z.B. eine Handynummer, so wird der Berater bei einem einkommenden Anruf automatisch deaktiviert. In der Statistik werden Sie über die Deaktivierung benachrichtigt.

## WAVE/Audio Optionen:

WAVE/Audio Optionen	
Agenten Vorstellungstexte (nur wenn welche aufgesprochen)	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Begrüßungsansage (nur wenn vorhanden)?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Karussell mit Waves (nur wenn vorhanden)?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

Diese Einstellungen sollten nicht verändert werden, sofern Sie nicht die jeweilige Wave bei der Firma PTS hinterlegt haben. Sollten die Entsprechenden Waves vorhanden (aufgesprochen) sein, so kann man diese hier „Aktivieren“ oder „Deaktivieren“

## Öffnungszeit:

Öffnungszeiten	
Hat die Line bestimmte Öffnungszeiten? (Wichtig: Zeiten müssen bei "JA" administriert werden)	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Anruf ausserhalb der Öffnungszeit(sofern AN). Kostenpflichtige Ansage vorspielen?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein

**Hat die Line bestimmte Öffnungszeiten?** Sollte diese Option gesetzt sein, müssen die Öffnungszeiten (für jeden Tag) für die Rufnummer eingestellt werden. Sind die Öffnungszeiten nicht eingestellt wird die Line nicht abheben. **Anruf außerhalb der Öffnungszeit (sofern AN) Kostenpflichtige Ansage vorspielen?** Diese Ansage muss von PTS eingepflegt werden.

Globale Auszahlung pro Service-Rufnummer
<b>Vorsicht:</b> verändern Sie hier den Wert von 0.000, so werden alle Berater auf dieser Rufnummer mit dem eingetragenen Auszahlungsbetrag abgerechnet. Diese Einstellung setzt auf der jeweils aktivierten Servicenummer die eingetragene Agentenauszahlung außer Kraft. <b>BEISPIEL:</b> Jeder Agent bekommt eine Individuelle Auszahlung. Nur für Aktionen haben Sie eine weitere Rufnummer die dem Anrufer deutlich weniger Kostet. Nun können Sie keine 0,35 Euro auszahlen wenn der Anrufer selbst nur z. b. 0,49 Euro oder evtl sogar nichts bezahlt. Bei dieser Aktionsrufnummer tragen Sie hier dann z.B. 0.100 ein (entspricht 10 Cent). Bei allen anderen Rufnummern nehmen Sie bitte keine Einstellungen vor und lassen den Wert von 0.000. Zum deaktivieren der Funktion tragen Sie bitte 0.000 Euro ein. Dann greift wieder der der eingetragene Betrag in den Agenteneinstellungen.

Konferenz Modul Einstellungen	
Eingestellter Minutensatz für die Konf. Audiotex Minute:	<input type="text" value="0.000"/>
Mehrwertsteuer in Prozent die abgezogen werden	<input type="text" value="19.00"/>
Fakturierung in Prozent die abgezogen werden	<input type="text" value="0.00"/>
Einmal Betrag der pro Call abgezogen wird	<input type="text" value="0.000"/>
DDI des Moderators der die Konferenz leiten wird	<input type="text"/>
Einmal Betrag in Euro, was der Anruf dem Kunden kosten wird	<input type="text" value="0.00"/>
Agent wird abgerechnet pro Minute	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein

Das Konferenz Modul arbeitet mit allen eingetragenen Karussell Beratern zusammen. Kann aber auch eigenständig betrieben werden ohne das man ein Karussell möchte.

*Was macht das diese Konferenz?*

Mit dem Konferenz Modul können Sie Gruppenkonferenzen leiten die mit einmal Beträgen abgerechnet werden.

Das ganze kann man sich in etwa wie eine Vorlesung oder einem Hochschulkurs vorstellen. Sie Möchten zu einem bestimmten Bereich eine Schulung halten, und nehmen dafür Anmeldungen entgegen. Um das Ihre Kunden an der Konferenz teilnehmen können, müssen diese ein Guthaben aufladen. Sie können Online selbst festlegen, wie viel die Teilnahme an der Konferenz kosten soll.

Online in Ihrer Übersicht (unter Agenten/Status) können Sie dann sehen wie viele Teilnehmer in der Konferenz sind. Beispiel: der Starttermin ist um 18 Uhr, es haben sich 10 Personen angemeldet. Sie sehen auf die Uhr und stellen fest es ist 17:58 Uhr und können Online erkennen das erst 4 Teilnehmer da sind. Somit können Sie noch einen kleinen Moment warten bevor Sie beginnen.

Das ganze System muss aber nicht nur für Gruppenkonferenzen genutzt werden. Auch können Sie Einzelberatungen über Ihre Webseite ausmachen. Eine Dame schildert Ihnen von einem Problem, Sie sagen dass Sie die Beratung für 30 Euro Pauschalkosten übernehmen werden.

Sie vereinbaren einen Termin und können dort auch eine Einzelberatung durchführen.

### Fax Download, Speichern der Einstellungen.

<input type="button" value="Faxdownload"/>	<input type="button" value="Speichern"/>
--	--

### Fax Download:

Datum	DDI	Datei	Löschen
01.04.2010 09:54:52	55	77777-20100401095243-1.sff	<input type="button" value="X"/>
01.04.2010 09:49:40	55	77777-20100401093748-1.sff	<input type="button" value="X"/>



























**Speichern:** Ihre Einstellungen werden nur übernommen, sofern Sie (unten) auf **Speichern** gedrückt haben.

# Reiter: Öffnungszeit


Admin	Agenten	Öffnungszeit	Statistik	Einzelverbindungsachweis	<a href="#">Logout</a>	
Servicerufnummer: 09001234567						
Wochentag	Geöffnet		von / bis		von / bis	
MO	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	08:30	bis 12:00	13:00	bis 18:00
DI	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	08:30	bis 12:00	13:00	bis 18:00
MI	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	08:30	bis 12:00	13:00	bis 18:00
DO	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	08:30	bis 12:00	13:00	bis 18:00
FR	<input checked="" type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein	08:30	bis 12:00	13:00	bis 18:00
SA	<input type="radio"/> Ja	<input checked="" type="radio"/> Nein	—	bis —	—	bis —
SO	<input type="radio"/> Ja	<input checked="" type="radio"/> Nein	—	bis —	—	bis —
<input type="button" value="Speichern"/>						


Bitte kontrollieren Sie zuerst ob die richtige Servicerufnummer eingetragen ist für die Sie die Einstellung vornehmen wollen. Die „Öffnungszeit“ Einstellung ist so vorgesehen, dass man zwei verschiedene Zeiträume an einem Tag eintragen kann. So kann man z.B. eine Mittagspause eintragen. Sollte in der Mittagspause jemand anrufen, bzw. vor oder nach den Öffnungszeiten, so kommt die Ansage (falls hinterlegt): *Anruf außerhalb der Öffnungszeit. Die Öffnungszeiten sind Montag bis Freitag von ... bis.* (Text können Sie natürlich individuell gestalten).

# Reiter: Statistik

Admin		Agenten		Öffnungen		Statistik		Einzelverbindungsachweis		Logout				
Monat		06 / 2010		Anzeigen										
Rufnummer				1. bis 14.	DI 15.	MI 16.	DO 17.	FR 18.	SA 19.	SO 20.	MO 21.	Gesamt	pro Min	Auszahlung
09001234567	Info Line			5	0	0	0	0	0	0	0	6	€ 0	€ 0
09001234568	Info Line 2			4	0	0	0	0	0	0	0	4	€ 0	€ 0
09001234569	Info Line 3			<u>22</u>	8	4	0	7	0	0	0	43	€ 1	€ 43
09001234570	Info Line 4			<u>902</u>	14	43	16	56	0	80	2	1116	€ 1	€ 1117
09001234571	Info Line 5			<u>145</u>	8	26	0	0	20	2	6	209	€ 1	€ 210
09001234572	Info Line 6			<u>1293</u>	58	11	10	25	81	81	5	1568	€ 1	€ 1568
09001234573	Info Line 7			<u>165</u>	13	0	23	0	0	26	0	229	€ 1	€ 229
09001234574	Info Line 8			<u>69</u>	0	0	0	0	0	0	0	70	€ 1.2	€ 84
09001234575	Info Line 9			<u>395</u>	14	0	8	0	16	53	0	488	€ 1	€ 488
09001234576	Info Line 10			<u>953</u>	0	89	81	0	16	8	35	1186	€ 1.198	€ 1422
09001234577	Info Line 11			<u>48</u>	17	0	0	9	0	8	0	84	€ 1.198	€ 102
09001234578	Info Line 12			0	0	0	0	0	0	0	0	0	€ 0.998	€ 0
09001234579	Info Line 13			0	0	0	0	0	0	0	0	0	€ 0	€ 0
09001234580	Info Line 14			0	0	0	0	0	0	0	0	0	€ 0	€ 0
09001234581	Info Line 15			<u>19</u>	0	0	0	0	0	0	0	19	€ 0	€ 0
09001234582	Info Line 16			0	0	0	0	0	0	0	0	0	€ 0	€ 0
				4025	136	175	140	99	135	261	51	5027		€ 5263

Dies ist eine Schnellübersicht der letzten 7 Tage bzw. des gesamten laufenden Monats.

 Durch klicken auf eine blau unterstrichene Zahl oder das Telefonsymbol gelangen Sie für diesen Tag oder Abschnitt zum Einzelverbindungsachweis.

 **Kalenderblatt:** Durch anklicken des Kalenderblattes erhalten Sie eine schnelle Übersicht der Monatsminuten. der jeweilis ausgewählten Nummer.

# Reiter: Agenten

Agent	Status	Ziel	Letztes Gespräch	Optionen	DDI	Fehler	Aktionen
Demo 1		09151830090	09.06.2009 13:23:43		01	0	
Demo 2		091518300911	29.05.2009 13:31:07		02	1	
Demo 3		091518300921	00.00.0000 00:00:00		03	0	
Überlauf		09151828643	09.06.2009 09:41:33		04	0	
Fax		091518300912	00.00.0000 00:00:00		05	0	

In der Übersicht werden Ihnen die bereits angelegten Berater (Agenten) angezeigt.

Mit dem Status-Button können Sie sich den Agentenstatus immer aktuell anzeigen lassen.

## Statusfenster:

Agent	Status	DDI	Fehler	Gespr. Start	geht über Line	Letzte Dauer
Demo 1		01	0	09.06.2009 13:23:43	09000000000	Anwahl läuft
Demo 2		02	1	29.05.2009 13:31:07	09000000000	Gespr. läuft noch
Demo 3		03	0	00.00.0000 00:00:00	bislang keine Anwahl	0 Min. 0 Sek.
Überlauf		04	0	09.06.2009 09:41:33	09000000000	3 Min. 4 Sek.
Fax		05	0	00.00.0000 00:00:00	bislang keine Anwahl	0 Min. 0 Sek.

Das Statusfenster zeigt an was aktuell auf der Line passiert. Sie sehen

- Wieviele Anrufer gerade auf der Line sind
- Welcher Berater ein Gespräch führt
- Ob ein Agent gerade angerufen wird
- Es wird nach dem Gespräch die Dauer angezeigt
- Über welche Servicernummer die Gespräche reinkamen

Mit dem „Neu“ Button legen Sie neue Berater (Agenten) an.

Letzte telefonische Anmeldung	2011-07-12 11:35:39
Letzte telefonische Abmeldung	2011-07-12 10:32:55
Letztes Gespräch	2009-06-09 13:23:43
Aktuelle Fehlversuche	0

---

Vor/Nachname	Demo 1
Zielrufnummer	09151830090
Darf der Agent seine Zielrufnummer ändern?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Username	0000001
Passwort	123456
DDI	01
Verfügbar ab Runde	1
Emailadresse	m.schuebert@pistel-tele-service.
Darf der Agent Statistik E-Mails empfangen?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Darf der Agent seine Statistik einsehen?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Agent darf für folgende Rufnummern telefonieren:	Alle (Standard = Alle)
Ziel lässt mehrere Calls gleichzeitig zu?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Zieltyp	Telefon
Auszahlung Agent (Euro/Min) für E-Mail Statistik: Beispiel: für 35 Cent bitte 0.350 schreiben	0.350

---

Hat Agent unabhängige Anwahlzeiten? (Setzt die Admin Einstellung außer Kraft)	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Die Klingelzeit des Agenten	0

---

Status	<input type="radio"/> Angemeldet <input type="radio"/> Abgemeldet <input checked="" type="radio"/> Besetzt
Agent darf sich selbst auf Besetzt stellen:	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein
Auto-Statuswechsel: Besetzt u. Abwesend?	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nein

---

**Vor/Nachnahme:** Ist ein Wiedererkennungswert für Sie und erscheint dann mit dieser Bezeichnung in der Liste.

**Zielrufnummer:** Hier wird die Rufnummer eingetragen zu der verbunden werden soll.

**Darf der Agent seine Zielrufnummer ändern?** Diese Funktion wird derzeit nur von der telefonischen An- und Abmeldung unterstützt. Die Rufnummer wird dann über die Tastatur des Telefons eingegeben.

**Username:** Wird für die An- und Abmeldung benötigt. Sollte der Agent dies über das Telefon machen, bitte daran denken, dass die Eingabe „Numerisch“ ist.

**Passwort:** Wird für die An- und Abmeldung benötigt. Sollte der Agent dies über das Telefon machen, bitte daran denken, dass die Eingabe „Numerisch“ ist.

**DDI:** Eine DDI ist die direkte Durchwahl des Beraters die an die jeweilige Hauptnummer hinten angehängt wird (sofern dafür geeignet). **Beispiel: 0900 1 234567 01.** Die letzten beiden Ziffern sind die DDI. Die DDI ist frei wählbar und kann eine bis fünf Stellen haben (nach Absprache). Man sollte jedoch beachten, dass Handys nur 15 Ziffern wählen können. Deswegen verwendet man im Normalfall zweistellige Durchwahlen. 00-99 (ergeben 100 Durchwahlen).

**Verfügbar ab Runde:** Standard Wert ist hier 1. Man kann eine sogenannte „Prioritäten Schaltung“ anlegen. Diese sieht wie folgt aus. Zuerst kommen alle Berater dran die hier eine „1“ eingestellt haben. Sollte Keiner frei sein oder Keiner an das Telefon gehen, so kommen alle Berater die für Runde 2 eingetragen sind dran. Sollte auch hier wieder keiner „frei“ sein, geht es zu Runde 3 usw..

**E-Mailadresse:** Hier kann die E-Mail Adresse des Beraters angegeben werden.

**Darf der Agent Statistik E-Mails empfangen:** Ist eine E-Mail Adresse eingetragen, so wird hier an den Berater jeden Tag um 00 Uhr eine E-Mail versendet.

**Darf der Agent seine Statistik einsehen:** Ist diese Einstellung gesetzt, so kann der Berater unter seinem Online Login (Username\Passwort) ebenfalls eine Online Statistik einsehen. Diese zeigt natürlich nur die Telefonminuten des jeweiligen Beraters an.

**Agent darf für folgende Rufnummern Telefonieren:** Sollten Sie mehrere Service- bzw. Rufnummern besitzen, so kann es sein das nicht jeder Berater für jede Line arbeiten darf bzw. dafür qualifiziert ist. Sie haben z.B. eine Line für Kartenlegen, eine für Hellsehen, und evtl. eine für Lebensberatung, dann können Sie einfach die Rufnummer eintragen für die der Berater telefonieren darf (ohne Durchwahl und mit Komma getrennt, keine Leerzeichen). z.B. 09001234567,09001234568,090012556699 usw. Sollte der Berater für jede Line Telefonieren dürfen schreiben Sie bitte „Alle“ in das Feld (Auf Schreibweise achten!)

**Ziel lässt mehrere Calls gleichzeitig zu?:** Wird hier „Ja“ eingetragen, wird der Berater nicht auf „Abwesend“ gestellt, sobald er einen Anruf bekommt. Dies kann man machen wenn die Zielrufnummer z.B. ein Großraumbüro oder ein Call Center ist, also über mehrere Telefone/Berater verfügt.

**Zieltyp:** Normale Ziele bzw. Berater stehen auf Telefon. Sobald FAX eingestellt wird, können unter dieser Durchwahl Faxe empfangen werden. Wenn **Überlauf** eingestellt wird, kommt der Agent nur dran, sofern alle Berater im Gespräch sind, oder nicht erreichbar sind. Der Punkt „**Überlauf**“ wird oft mit „**Ziel lässt mehrere Calls gleichzeitig zu**“ kombiniert.

**Auszahlung für Agent:** Der eingegebene Betrag wird mit *PUNKT* und nicht mit Komma im Dezimal geschrieben. Dieser Auszahlungsbetrag erscheint dann in der E-Mail Statistik oder Online Statistik.

**Hat Agent unabhängige Anwahlzeiten?** Wird hier „Ja“ eingetragen und werden darunter bei „**Die Klingelzeit des Agenten**“ die Zeit in Sekunden eingetragen, so hat dieser Berater eine gesonderte Einstellung. Der Standardwert der im **Reiter Admin** eingetragen wurde, wird somit für diesen Agenten außer Kraft gesetzt.

**Status:** Hier kann der Berater sich anwesend, abwesend oder auf besetzt stellen. Besetzt wird deswegen unterstützt, weil man evtl. auf einer Webseite Berater erscheinen lassen möchte, und vortäuschen möchte, dass die Line gute Anrufzahlen hat.

**Auto-Statuswechsel: Besetzt u. Abwesend?**

Wird diese Funktion aktiviert, so werden alle Berater die auf „Ja“ stehen und die sich Abgemeldet haben, per Zufall auf Besetzt gestellt bzw. auf Abwesend gestellt. Das ganze wird alle 5 Minuten geändert.

Per Zufall bedeutet dass auch ein Berater 3-mal hintereinander denselben Wert bekommen kann. Das ganze ist dafür gedacht, um eine Webseite die weniger Betrieb hat, nach einer gut frequentierten Line aussehen zu lassen.

**WICHTIG:** Der Berater darf auf keinen Fall seinen Status verändern, während er im selben Moment im Gespräch ist. Denn sollte er sich hier auf Abwesend stellen, so wäre er nach Beendigung des Gespräches wieder auf „Anwesend“.



Einstellungen bzw. bearbeiten des Agenten.



**Der Zeitplan des Beraters**

Wochentag	von / bis		von / bis		von / bis	
MO	07:00	bis 10:15	13:45	bis 20:00	21:15	bis 23:45
DI	—	bis —	—	bis —	—	bis —
MI	07:00	bis 10:00	17:00	bis 19:30	—	bis —
DO	—	bis —	—	bis —	—	bis —
FR	—	bis —	—	bis —	—	bis —
SA	—	bis —	—	bis —	—	bis —
SO	—	bis —	—	bis —	—	bis —

Schließen    Speichern

Hier können pro Wochentag drei verschiedene Zeiträume eingestellt werden.

**WICHTIG:** Es wird die Zeit eingestellt die der Agent ANWESEND ist.

« 06/2010 »

Datum	Meldung
17.06.2010 20:41:39	Minuten der letzten 24h abgehört
17.06.2010 20:41:26	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
17.06.2010 11:39:07	Erfolgreich telefonisch angemeldet
16.06.2010 14:44:15	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
16.06.2010 12:17:24	Erfolgreich telefonisch angemeldet
15.06.2010 22:01:58	Minuten der letzten 24h abgehört
15.06.2010 22:01:46	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
15.06.2010 11:56:03	Erfolgreich telefonisch angemeldet
14.06.2010 21:01:29	Minuten der letzten 24h abgehört
14.06.2010 21:01:15	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
14.06.2010 11:57:38	Erfolgreich telefonisch angemeldet
11.06.2010 00:05:07	Minuten der letzten 24h abgehört
11.06.2010 00:04:53	Aktuelle Monatsminuten abgehört
11.06.2010 00:04:35	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
10.06.2010 17:43:17	TimeOut
10.06.2010 17:37:14	TimeOut
10.06.2010 11:57:57	Erfolgreich telefonisch angemeldet
08.06.2010 21:06:17	Aktuelle Monatsminuten abgehört
08.06.2010 21:06:03	Minuten der letzten 24h abgehört
08.06.2010 21:05:50	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
08.06.2010 11:49:07	Besetzt (Agent spricht Privat)
08.06.2010 11:47:46	Besetzt (Agent spricht Privat)
08.06.2010 11:47:02	Erfolgreich telefonisch angemeldet
07.06.2010 19:34:00	Minuten der letzten 24h abgehört
07.06.2010 19:33:42	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
07.06.2010 15:12:31	Erfolgreich telefonisch angemeldet
04.06.2010 00:18:20	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
03.06.2010 13:31:46	Erfolgreich telefonisch angemeldet
01.06.2010 18:06:24	Minuten der letzten 24h abgehört
01.06.2010 18:05:57	Erfolgreich telefonisch abgemeldet
01.06.2010 11:58:05	Erfolgreich telefonisch angemeldet







Die Meldungen und Fehlermeldungen vom gewählten Berater des aktuellen Monats.




Im Kalenderblatt haben Sie eine Minutenschnellansicht des jeweiligen Beraters.

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
	1 107	2 144	3 127	4 124	5 164	6 200
7 160	8 158	9 218	10 86	11 224	12 169	13 128
14 156	15 32	16 100	17 61	18 48	19 81	20 76
21 118	22	23	24	25	26	27
28	29	30				
<a href="#">« 06/2010 »</a>   DDI: 09   Gesamt: 44:53:11						

### Telefon Status:

	Berater Abgemeldet
	Abwesend durch Zeitplan
	Angemeldet
	Berater im Gespräch

### Berater Löschen

	(Rechts hinter den Berater Informationen in der Schnellübersicht) Hier können Sie den Berater löschen.
---	---

# Reiter Einzelverbindungs nachweis

Admin Agenten Öffnungszeiten Statistikübersicht <b>Einzelverbindungs nachweis</b> Logout										
Nummer		Zeitraum			Nur Agenten anzeigen		Netzbetreiber		DDI	
Alle Nummern anzeigen		21 06 2010 bis 21 06 2010			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Agenten Rufnummer <input type="checkbox"/> Agent Anfang <input type="checkbox"/> Agent Ende <input checked="" type="checkbox"/> Line Ende <input type="checkbox"/> Anwahl Beginn <input type="checkbox"/> Servicenummer <input checked="" type="checkbox"/> Status <input type="checkbox"/> Wer legt auf? <input type="checkbox"/> Anwahl Dauer <input type="checkbox"/> Gespr. Mitschnitte										
Datum	Anrufer	Ziel	DDI	Agent	Aussen	Gesamt	Line Ende	Status		
21.06.2010 18:43:34	Outbound Agent	IVR Inbound	07	07	00:09:45	00:00:00	21.06.2010 18:54:24	Erfolgreich		
					00:00:00	00:10:50		Anruf angenommen		
					00:10:37	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 18:53:01	IVR Inbound	07			00:00:00	00:05:20	21.06.2010 18:58:21	Anruf angenommen		
	INFO EINTRAG				00:00:00	00:00:00		Agent telefonierte mit einem anderen Kunden		
	Outbound Agent			09	00:05:11	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 19:00:30	IVR Inbound				00:00:00	00:02:26	21.06.2010 19:02:56	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:02:14	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 19:05:29	IVR Inbound	07			00:00:00	00:15:51	21.06.2010 19:21:20	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:15:38	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:03:35	IVR Inbound				00:00:00	00:08:02	21.06.2010 20:11:37	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:07:47	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:10:39	IVR Inbound				00:00:00	00:00:32	21.06.2010 20:11:11	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			09	00:00:18	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:21:16	IVR Inbound	07			00:00:00	00:05:47	21.06.2010 20:27:03	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:05:35	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:43:00	IVR Inbound				00:00:00	00:00:14	21.06.2010 20:43:14	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:00:02	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:49:30	IVR Inbound				00:00:00	00:08:04	21.06.2010 20:57:34	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:07:51	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 20:53:43	IVR Inbound				00:00:00	00:00:18	21.06.2010 20:54:01	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			09	00:00:03	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 21:05:54	IVR Inbound				00:00:00	00:09:03	21.06.2010 21:14:57	Anruf angenommen		
	Outbound Agent			07	00:08:45	00:00:00		Erfolgreich		
21.06.2010 22:00:44	Anmelde Line			07	00:00:00	00:00:00	21.06.2010 22:00:44	Agent hat sich AB-gemeldet		
21.06.2010 22:07:08	IVR Inbound	07			00:00:00	00:01:49	21.06.2010 22:08:57	Anruf angenommen		
	INFO EINTRAG				00:00:00	00:00:00		Agent ist abwesend geschaltet		
	Outbound Agent			09	00:01:34	00:00:00		Erfolgreich		
Gesamt					03:15:50 195m 50s	03:23:15 203m 15s 203,25 €				
Durchschnitt					00:03:55 3m 55s	00:04:03 4m 03s				

Hier können Sie sich mehrere Optionen anzeigen oder ausblenden lassen.

Zum Erstellen einer Agentenabrechnung, setzen Sie bitte den Haken bei „**Nur Agenten Anzeigen**“. Schreiben Sie nun die gewünschte DDI in das Feld DDI. Stellen Sie den gewünschten Zeitraum ein und drücken auf **Anzeigen**.

Bei bestimmten Rufnummern und mit Absprache der Firma PTS schalten wir Ihnen auch eine Provider-Statistik frei. Setzen Sie um diese anzuzeigen einen Haken bei „**Netzbetreiber**“. Jetzt werden nur Daten angezeigt die der Provider verzeichnet hat. Eine Agentenabrechnung ist damit nicht möglich, da der Provider keine Außenverbindungszeiten kennen kann. Er kann also nur die Gesamtdauer anzeigen. In dem Feld **Status** können Sie genau einsehen was auf der Line passiert ist. Es werden derzeit 92 verschiedene Meldungen unterstützt. (Stand Juni 2010)

Das Besondere an der Statistik ist zudem, dass Sie jeweils einen Eintrag für den eingehenden und den ausgehenden Anruf haben. Dies ermöglicht optimale Kontrolle über das Geschehen auf der Plattform. Die Statistik von PTS ist in ECHTZEIT. Sobald der Call beendet ist, erscheint dieser sofort in der Statistik.

Zusätzlich können Sie sich noch andere Optionen anzeigen lassen um die Qualität auf ein Optimum zu steigern. Sie können sich auch Anwahlzeiten anzeigen lassen und wer zuerst auflegt (Berater oder Anrufer).

Die Funktionen der Spalten die Sie ein und ausblenden lassen können, werden ständig erweitert. Aktuell haben zu noch zusätzlich zu den Standard Informationen auch folgende Informationen die Sie dazu schalten können.

<input checked="" type="checkbox"/> Agenten Rufnummer	<input type="checkbox"/> Agent Anfang	<input type="checkbox"/> Agent Ende	<input type="checkbox"/> Line Ende	<input type="checkbox"/> Anwahl Beginn
<input type="checkbox"/> Servicenummer	<input checked="" type="checkbox"/> Status	<input type="checkbox"/> Wer legt auf?	<input type="checkbox"/> Anwahl Dauer	<input type="checkbox"/> Gespr.Mitschnitte
<input type="checkbox"/> Horoskop Preis	<input checked="" type="checkbox"/> Agent Telefonnetz	<input type="checkbox"/> Agent Name	<input type="checkbox"/> Agent Umsatz	<input type="checkbox"/> Konferenz Auszahlung

**Agenten Rufnummer:** Zeigt die zu dem Zeitpunkt damals eingetragene Rufnummer des Beraters an.

**Agenten Anfang:** Zeigt Datum/Zeit an, wann der Berater das Gespräch entgegen nahm.

**Agent Ende:** Zeigt an wann die Verbindung mit dem Berater beendet wurde.

**Anwahl Beginn:** Zeigt zu welchem Zeitpunkt die Anwahl des Beraters begonnen hat

**Servicenummer:** Blendet die Servicerufnummer ein, über die der Anruf kam.

**Status:** Zeigt Informationen was alles auf der Line passiert ist bzw. wie das Gespräch verlaufen ist, sowie einige andere Dinge wie An/Abmeldungen, Zahlungseingänge uvm.

**Wer legt auf?** Zeigt an wer das Gespräch beendet hat (Anrufer, Berater, System)

**Anwahldauer:** Damit können sie sich anzeigen lassen wie lange es dauerte bis der Berater ans Telefon ging.

**Gespr. Mitschnitte:** Mitschnitte sind standardmäßig deaktiviert, und können nur von Pisten freigegeben werden. Nähere Informationen dazu. Rufen Sie uns einfach an 09151 / 830090

**Horoskop Preis:** Jeder Kunde von Pistel-Tele-Service bekommt kostenlos die Möglichkeit eine eigene Horoskop Vertriebspartnerseite zu bekommen. Diese können Sie frei bewerben bzw. auf Ihrer Homepage verlinken. Von jedem verkauften Horoskop über Ihre Seite, bekommen Sie ca. 50% ausbezahlt ( näheres hierzu auch unter [www.astroexpert.de](http://www.astroexpert.de) )

**Agent Telefonnetz:** Hier sehen Sie ob die eingetragene Rufnummer des Beraters „Festnetz“, „Handy“, oder z.B. „Ausland Österreich Handy“ ist/war.

**Agent Name:** Zeigt den Namen des Beraters der zum damaligen Gespräch eingetragen war.

**Agent Umsatz:** Zeigt den Auszahlungsbetrag des Beraters an.

**Konferenz Auszahlung:** Siehe dafür oben „Konferenz Modul“ im Reiter „Admin“.

## Agenten Login

Agenten	Einzelverbindungs nachweis	<a href="#">Logout</a>
Zielrufnummer	<input type="text" value="09151830090"/>	
Status	<input checked="" type="radio"/> Angemeldet <input type="radio"/> Abgemeldet <input type="radio"/> Besetzt	
<input type="button" value="Speichern"/>		

Der Reiter Einzelverbindungs nachweis ist nur dann zu sehen, wenn der Admin die Funktion **Darf Agent seine Statistik einsehen?** Auf „Ja“ stellt.

Der „Besetzt“ Button ist nur dann zu sehen wenn der Admin folgende Funktion aktiviert hat.  
**Agent darf sich selbst auf besetzt stellen = Ja**

Das Feld Zielrufnummer erscheint nur dann wenn im Admin bereich eingestellt ist  
**Darf der Agent seine Zielrufnummer ändern? = Ja**

## Telefonische an und abmeldung

Sowohl Berater als auch Admin wählen die: **0180 5 255 005**

Der Berater muss zum einloggen seine Benutzernamen und Passwort angeben.

Der Admin muss seine Kundennummer und Passwort angeben.

Folgen Sie dann dem zu hörenden Menü.

# Aufbau der E-Mail Statistik für den Berater:

Statistik ermittelt am 01.02.2012 um 00:00:02

Name: Sabine Mustermann  
Agenten DDI: 02  
Agenten Ziel: Sabine Mustermann  
Eingetragener Auszahlungsbetrag/Min: 0,43 Euro  
Letzte Anmeldung: 2012-01-18 um 18:31:07  
Letzte Abmeldung: 2012-01-18 um 18:30:55

Letzten 24 Stunden: (31.01.2012 um 00:00:02 BIS 01.02.2012 um 00:00:02)  
193 Minuten und 22 Sekunden  
Auszahlung: 83,14 Euro.

Aktueller Monat:  
00 Minuten und 00 Sekunden

Letzter Monat:  
2707 Minuten und 41 Sekunden  
Auszahlung: 1164,22 Euro.

Bitte beachten Sie das der errechnete Umsatz auch Anrufe auf eventuelle Aktionsrufnummern mit einbezieht.  
Bei diesen Rufnummern kann es zu einer anderen Auszahlung pro Minute kommen, als dem oben angezeigten Auszahlungsbetrag/Min.  
Den Umsatz auf Aktionsrufnummern erfahren Sie von Ihrem Admin.  
Sollten Sie Zugang zur Online Statistik haben, so können Sie die Anrufe auf Aktionsrufnummern sehen (Spalte: Servicerufnummer)

Letzten 10 Status Meldungen:

2011-09-21 10:47:38	Zeitüberschreitung
2011-09-21 10:40:54	Zeitüberschreitung
2011-09-21 10:38:23	Zeitüberschreitung
2011-09-21 10:34:34	Zeitüberschreitung
2011-09-08 16:24:02	Zeitüberschreitung
2011-07-22 07:10:44	WARNUNG: Sie wurde deaktiviert. Zu viele Fehlversuche
2011-07-21 15:11:01	Besetzt - Sie haben hier Privat gesprochen
2011-07-20 12:54:18	Zeitüberschreitung
2011-07-18 00:44:09	Zeitüberschreitung
2011-07-15 21:23:41	Besetzt - Sie haben hier Privat gesprochen

Bitte beachten Sie dass die E-Mail Statistik nicht abrechnungsrelevant ist, und diese von der tatsächlichen Endabrechnung abweichen kann.  
Eine korrekte Endabrechnung erhalten Sie NUR von Ihrem Admin zum vereinbarten Abrechnungszeitraum.

## Karussell Funktionen im Schnellüberblick:

- Wählen der Stammrufnummer: Nächster freier Berater wird ermittelt und zu diesem verbunden (Karussell)
- Wählen einer Durchwahl (zum jeweiligen Berater wird verbunden)
- Anruf verhält sich wie ein Direktrouting. Es wird versucht nur den angewählten Berater zu erreichen. Sollte dieser nicht aktiv sein, wird kein weiterer Berater ermittelt. Der Anrufer ist somit nicht verärgert, dass er evtl. jemand am Telefon hat, den er nicht wollte.  
(Optional Ansage: dass der gewünschte Berater nicht zur Verfügung steht. Es entstehen bei der Ansage Kosten (bei 0900) für den Anrufer. Ohne Ansage verhält es sich wie ein normaler Anruf. Es klingelt für den Anrufer normal weiter - es entstehen keine Kosten)
- Sollte der angewählte Berater nicht zur Verfügung stehen, so wird ein anderer Berater ermittelt.  
(Optional: Ansage, dass der Berater nicht zur Verfügung steht, und nun zu einem anderen Berater verbunden wird. Dem Anrufer entstehen Kosten (0900). Ohne Ansage wird zum nächsten freien Berater verbunden, es entstehen keine Kosten).
- Begrüßungsansagen (Es entstehen Kosten für den Anrufer (0900)).
- Line ohne jegliche Texte durchführbar. Die komplette Line verhält sich wie ein normaler Telefonanruf. Mit Besetztzeichen, und Anwahltonen. Vorteil ist, dass für den Anrufer keine unnötigen Kosten entstehen, aber er genau weiß, dass ein Berater besetzt ist, oder momentan nicht anwesend ist.
- Jede Rufnummer kann eigene Texte haben, aber dieselben Berater.
- Berater Vorstellungstexte (dem Anrufer entstehen Kosten auf 0900).
- Freizeichenton austauschbar gegen Ansagen oder Musik (entstehen Kosten bei 0900).
- Default DDI. Wird ein Berater angewählt, der nicht existiert (bei verwählen z.B.) kann ein Default Berater bestimmt werden. Dieser wird dann angewählt.
- DDI Eingabe. Servicerufnummern wie aus der Schweiz haben keine Durchwahlen. Hier ist es möglich, dass der Anrufer die gewünschte Durchwahl auf dem Audiotex eingibt (mit jeder Rufnummer möglich, allerdings entstehen bei Servicerufnummern dem Anrufer Kosten).
- Servicerufnummer verhält sich nicht wie ein Karussell sondern kann eine feste Schaltreihenfolge pro Servicerufnummer festlegen. Man kann Online die Reihenfolge der Berater eintragen z.B. 01,05,08,09,15 usw..
- Sollte man mehrere Rufnummern mit Schaltreihenfolge haben, und bestimmte Rufnummern haben dieselbe Reihenfolge, so braucht man nicht jede administrieren, sondern kann sagen, dass die Schaltreihenfolge von Servicerufnummer XYZ übernommen werden soll.
- Sollte ein Berater zuerst aufliegen (was er im Normalfall nicht tun sollte), kann man festlegen, ob das Projekt dann beendet wird, oder ob ein neuer Berater bestimmt werden soll.
- Nummern die für bestimmte Projekte oder Aktionen gedacht sind, können online aktiviert oder deaktiviert werden. Bei Deaktivierung sind diese Rufnummern dann nicht mehr telefonisch erreichbar
- Zeitliche Begrenzung von Rufnummern. Es kann eingetragen werden wie lange eine Rufnummer aktiv bleiben soll. Gedacht ist dies zum Beispiel für Rufnummern, die einmalig 10 Euro für den Anrufer kosten. Diese Gespräche sollen z.B. nicht länger als 10 Minuten dauern. So kann Online eingestellt werden, nach wie viel Sekunden die Line aufliegen soll.
- Verbindungsversuche bis zur Deaktivierung des Beraters. Online kann man eintragen wie viel aufeinander folgende Fehlversuche ein Berater haben darf, bis er automatisch abgemeldet wird. (Bei eintragen der Zahl 0 wird diese Funktion deaktiviert und ein Berater wird nie automatisch abwesend geschaltet).

- Klingelzeit Globale-Einstellung. Es kann eine Klingelzeit in Sek. für alle Berater eingetragen werden.
- Es gibt 2 Arten von Klingelzeiten. Einmal die reale Klingelzeit, und einmal die Klingelzeit incl. Anwahlzeit. Beispiel für ein Szenario: Berater ist Anwesend, hat als Anwahlrufnummer eine Handynummer eingetragen, und geht nicht an sein Telefon. Es sind 20 Sekunden als Klingelzeit eingetragen und es ist Klingelzeit incl. Anwahlzeit markiert.  
Für den Anrufer vergehen 20 Sekunden bis es zum nächsten Berater geht. Beim Berater selbst klingelt es aber evtl. nur 13 Sekunden. Da, bevor es beim Berater klingelt, unter Umständen 7 Sekunden vergehen (Handy haben Netzsuche usw. und je nach Empfang klingelt es schneller oder langsamer.)  
Jetzt stellt man die reine Klingelzeit ein und wir gehen wieder von 7 Sekunden Anwahlzeit aus. Somit vergehen für den Anrufer 27 Sekunden, bis zum nächsten Berater geschaltet wird. Beim Berater selbst wird es diesmal aber genau 20 Sekunden läuten.
- Die globalen Klingelzeiten, kann man auch pro Berater ändern, bzw. die Einstellungen kombinieren. Sollten alle Berater Festnetzrufnummern eingetragen haben außer einem, so kann man als globalen Wert 20 Sekunden eintragen, und in den Berater Einstellung für den jeweiligen Berater dann sagen, dass dieser 25 Sekunden hat.
- Der Admin kann festlegen, ob Berater auch Handy und Auslandsrufnummern eintragen dürfen (für jede Servicrufnummer einzeln administrierbar). Sollten z.B. Auslandsnummern eingetragen werden, obwohl diese gesperrt sind, und der Berater bekommt einen Anruf, so wird dieser Berater sofort gesperrt und Online in der Statistik steht eine Warnung.
- Öffnungszeiten. Jeder Rufnummer können Öffnungszeiten zugeteilt werden. Nur im angegebenen Zeitraum wird der Audiotex dann abheben. Es kann eine Ansage hinterlegt werden, dass außerhalb der Öffnungszeiten angerufen wurde (bei Servicrufnummern ist diese Ansage für den Anrufer kostenpflichtig).
- Gesprächsmitschnitte. Es können Gespräche von bestimmten Beratern mitgeschnitten werden. Es muss bekannt gegeben werden welche Berater mitgeschnitten werden sollen und wie lange. Diese Gespräche kann man Online im Admin-Bereich anhören und downloaden.
- Ansage für den Berater. Es ist möglich pro Rufnummer eine eigene Ansage zu schalten die vom Berater dann gehört wird, wenn er einen Anruf über den Audiotex bekommt. Z.B. „Anruf von 0900 Servicrufnummer“. Somit weiß der Berater das der Anruf nicht Privat ist, und er sich entsprechend Melden muss.
- Clip no Screening (CnS): Jede Servicrufnummer kann eine eigene andere Rufnummer im Display des Beraters erscheinen lassen. Wird z.B. festgelegt, dass bei der 0900 eine 1000 im Display des Beraters erscheinen soll, so weiß dieser sofort woher der Anruf kommt.
- CnS. Es ist auch möglich keine Rufnummer im Display anzeigen zu lassen, oder die Rufnummer des Anrufers.
- Auszahlung: Bei jedem Berater kann eine Auszahlung eingetragen werden. Dieser wird Online angezeigt. Zusätzlich gibt es für Aktionsrufnummern eine Besondere Auszahlungseinstellung. Beispiel: Ein Berater hat bei Auszahlung 0.40 Euro/Min eingetragen. Jetzt wird eine besondere Rufnummer für z.B. eine Weihnachtsaktion eingerichtet. Deren Minuten Wert liegt 0,49 Euro/Min für den Anrufer. Nun kann man ja schlecht 40 Cent auszahlen wenn der Anrufer grade mal 49 Cent bezahlt. Hier kann für diese Rufnummer eine Globale-Auszahlung von z.B. 10 Cent vergeben werden. Sobald eine globale Auszahlung eingetragen ist, wird auf dieser Rufnummer der Auszahlungsbetrag des Beraters ignoriert. Zum Deaktivieren der globalen Auszahlung muss als Wert 0.000 Euro eingetragen werden.
- Anrufbeantworter: Es ist möglich einen Anrufbeantworter zu schalten (bei Servicrufnummern für den Anrufer kostenpflichtig). Es gibt 2 Arten von Anrufbeantwortern die auch kombiniert werden können.  
Bei der ersten Methode geht der AB nur ran, wenn außerhalb der Dienstzeiten angerufen wird oder alle Besetzt/im Gespräch sind.

Die zweite Möglichkeit ist einen AB als Berater einzutragen. Dieser verhält sich dann wie ein Berater. Aufsprachen werden Online in der Statistik abgehört.

- Berater Typen. Es ist möglich, einen Berater so anzulegen, dass er nicht auf Besetzt geschaltet wird, wenn er einen Anruf bekommt. Verwendet wird so was z.B. bei einem Überlauf auf ein Call Center. Da ein Call Center selbst mehrere Arbeitsplätze hat, braucht dieses nicht auf Besetzt gestellt werden sobald es einen Anruf bekommt.
- Berater Reihenfolge. Beispiel: Ein Anruf kommt ohne Durchwahl auf den Audiotex. Berater bei denen nun eine 0 oder 1 in der Reihenfolge steht, werden zuerst ermittelt und versucht zu diesen zu verbinden. Sollten diese nicht zu erreichen sein, wird der Audiotex versuchen, auch zu Beratern zu verbinden die in der Reihenfolge eine 2 haben, wenn auch Sie nicht erreichbar sind, dann die Berater die eine 3 haben usw... (bis 9)
- Welcher Berater für welche Rufnummer telefonieren darf.  
z.B. hat man eine Line für Kartenlegen und eine für Lebensberatung. Nun gibt es Berater die für beide Rufnummern telefonieren. Aber evtl. Berater die nur für Kartenlegen telefonieren. Diese kann man dann aus der Lebensberatung ausschließen.  
Und sind auf dieser Rufnummer dann nicht vorhanden.

### **Speziell für Prepaid (0800/0180/Festnetzrufnummer) gedachte Karussellfunktionen.**

- Frei tarifierbar
- Getrennte Happy Hour Tarife. So kann z.B. festgelegt werden, dass jeden Mittwoch von 18-20 Uhr Happy Hour ist, und dort Anrufe z.B. 50% günstiger sind.
- Getrennte Ansagen in der Happy Hour
- Besondere Aktionstage: Es ist möglich besondere Preise für z.B. Feiertagsaktionen zu machen. So kann man zum Beispiel sagen, dass die Preise an Ostern und Weihnachten andere sein sollen, als normal. Auch ist ein Stundenzzeitraum möglich. Z.B. Pfingsten von 15-22 Uhr.
- Eigene Texte für Sonderaktionen. Z.B. „Hallo und Willkommen in unserer Weihnachtsaktion. Über die Feiertage telefonieren Sie für nur 99 Cent die Minute“.
- Kunden die sich einloggen bekommen ihr Restguthaben vorgelesen.
- Sollte das Guthaben fast aufgebraucht sein, bekommt der Kunde eine Info angesagt dass das Gespräch fast beendet ist.
- Sobald das Guthaben aufgebraucht ist, kommen 3 Signaltöne, damit der Kunde weiß dass jetzt getrennt wird.
- 

### **Prepaid Online**

- Eigene E-Mail Texte für Prepaid Aufladungen festlegbar.
- Absenden der Prepaid E-Mails unter der eigenen Domain (es muss eine E-Mail Adresse für uns eingerichtet werden).
- Eigener Banner kann auf der Bezahlwebseite integriert werden
- Integrieren der Prepaid Bezahlung durch das Einbinden von nur einem Link auf die Homepage.

### **Unterstützte Aktionen:**

- Bonus Gutschriften. Es kann in Absprache festgelegt werden, dass alle Anrufer, die innerhalb des letzten Monats über Prepaid aufgeladen haben, eine Bonusgutschrift von XYZ Euro erhalten.
- Der Admin kann selbst an einzelne Kunden Bonusgutschriften veranlassen.
- Spezial Pin. Es können zeitlich begrenzte Pin auf einer dafür vorgesehenen Rufnummer vergeben werden. Der Admin sagt Pistel-Tele-Service, dass er z.B. 500 Pins mit eine Gültigkeit von 10 Minuten braucht, 200 Pins mit einer Gültigkeit von 15 Minuten usw. Diese Pin kann er dann z.B. auf der Homepage verlosen, oder ein Adventskalender Gewinnspiel auf der Homepage machen usw..
- Erstauflader Bonus. Es ist möglich das Neukunden die das erste mal aufladen einen Bonusbetrag erhalten.
- Aufladebonus. Man kann für jeden Betrag den der Kunde auflädt eine Bonusgutschrift festlegen. Z.B. Bei 50 Euro bekommt der Kunde 5 Euro zusätzlich gutgeschrieben, bei 100 Euro dann 15 Euro usw.

### **Online Funktionen für den Berater:**

- An und Abmelden (selbst auf Besetzt stellen, optional von Admin freizugeben)
- Echtzeit Statistik einsehen (optional von Admin freizugeben)
- Rufnummer ändern (optional von Admin freizugeben)
- E-Mail Statistiken (optional von Admin freizugeben)
- Zeitplan Berater. (derzeit nur vom Admin einstellbar)

### **Konferenz Modul Prepaid und Special Pin**

- Die Konferenz wird von einem Moderator geführt, und dieser kann z.B. einen Lehrgang abhalten. Es können mehrere Anrufer gleichzeitig diesen Lehrgang mitmachen.
- Im Gegensatz zum normalen Karussell ist es mit dem Konferenzmodul derzeit nicht möglich, einen Minuten Betrag zu verrechnen, sondern der Kunde zahlt Pauschalbeträge. Es wird also festgelegt dass die Teilnahme an der Konferenz z.B. 40 Euro wert ist.
- Die Teilnehmer müssen die Abbuchung von 40 Euro noch einmal extra bestätigen (durch das drücken 1 und 9).  
Erst dann wird der Betrag vom Prepaid Guthaben abgezogen.  
Es kann das bestehende Prepaid Konto genutzt werden.
- In der Agenten-Status-Übersicht erscheint bei dem jeweiligen Moderator, der diese Konferenz führt, wie viele Teilnehmer sich in der Konferenz befinden.
- Beträge können Online selbst geändert werden.
- Das System kann theoretisch auch dazu genutzt werden, um Einzelberatungen zu führen und diese mit einem Pauschalbetrag abrechnen. Es müssen nicht mehrere Personen sein, die daran teilnehmen.
- Es kann auch hier wieder eine Gratispin vergeben werden.

### **Online Funktionen Admin**

- Aktualisierende Berater Übersicht
- In der Übersicht wird angezeigt, welcher Berater über welche Rufnummer z.B. spricht.
- Schnell Ansicht der Berater Monatsminuten und Fehlermeldungen des Beraters
- Über derzeit 130 Statistikmeldungen, was auf den Leitungen genau passiert
- Einsehen, wann sich welcher Berater angemeldet hatte und wann abgemeldet
- Statistik (Minuten alle Servicrufnummern Schnellübersicht)
- Einzelverbindungs nachweis in Echtzeit
- Einzelverbindung die genau aufzeigen, was beim Anrufer und was beim Berater passiert ist.
- Anzeigen von Aufladungen (Prepaid) in der Statistik
- Eine zweite (Provider) Statistik (wird alle 45 Min aktualisiert)

- Besondere Informationen einsehen wie z.B. Klingelzeit-Dauer, wer zu erst aufgelegt hat uvm.
- Agenten Abrechnung. Einfach den Haken bei „Agenten Abrechnung“ setzen, und die Durchwahl eintragen.
- Download der Statistik als Excel
- Einfaches hinzufügen und löschen von Beratern
- Anzeige, wieviele Anrufer derzeit auf dem Audiotex sind.

### **Besondere Zusätze**

- SQL Zugang zum einfachen Anbinden der Berater in die eigene Homepage. Alle Daten sind somit in Echtzeit.
- Unter Umständen ist auch möglich, die Statistik per MySQL freizugeben (hierfür aber besondere Rücksprache nötig)
- Automatisiertes umstellen von abwesend und besetzt. In einem Zeitlichen Intervall wird per Zufall von bestimmten Beratern der Status verändert. Das lässt die Webseite dann nach einem regen Telefonie-Betrieb aussehen.
- Zusammenarbeit mit dem Pistel-Tele-Service Portal.
- Webseiten als White-Lable (keine logo oder URL)
- Reines HTML/PHP, somit von iphone/ipad/Android usw. aufrufbar und administrierbar

### **Telefonische Funktionen für den Berater:**

- Telefonisch an und abmelden
- Telefonisch Minuten Abhören
- Telefonisch Rufnummer ändern (nur wenn vom Admin freigegeben)

### **Telefonische Funktionen Admin.**

- Minuten abhören
- Minuten für einen Berater abhören
- Rufnummern ändern
- Berater an und abmelden
- Agentenreihenfolge ändern (nur wenn Line so eingestellt wurde)