

FAQ SRN

1. **Frage:** Wie wird geroutet?

Antwort: Erst Kunde anlegen, dann Routingplan anlegen (Status geroutet), Ziel eingeben (aktiv), dann Routingplan in ORM erstellen, Routingplan aktivieren, Info an Kunde. Also erst bei uns, dann bei MCN.

2. **Frage:** Wie wird ein Routing deaktiviert?

Antwort: Erst Routingplan in ORM deaktivieren, dann im Client Routingplan auf „Routing deaktiviert“ setzen, dann Nummer auf „nicht aktiv“ setzen. Also erst bei MCN, dann bei uns.

3. **Frage:** Wie wird eine SRN reserviert?

Antwort: Mehrwertkunde im Client anlegen, Routingplan erstellen (Zielnummer muss jetzt noch nicht eingegeben werden), zu reservierende SRN auswählen und Status des Routingplans auf „Reserviert“ setzen. Somit kann diese SRN keinem anderen Kunden mehr gegeben werden. Mehrwertkunde auf Status „in Bearbeitung“ setzen. Bei Bemerkungen eingeben, bis wann die SRN reserviert sein soll. Mehrwertkunden speichern. Bei der täglichen Arbeit sollten am Beginn des Arbeitstages alle Mehrwertkunden im Status „Kundendaten unvollständig“ und im Status „in Bearbeitung“ abgefragt und entsprechend bearbeitet werden. Will der Kunde die SRN doch nicht haben, Status des Routingplanes auf „Routingplan deaktiviert“ und Status des Kunden auf „Bearbeitung abgeschlossen“ setzen.

4. **Frage:** Wie wird eine Zielnummer geändert?

Antwort: Routinplan im ORM deaktivieren, Zielnummer im Routingplan ändern (ohne führende Null eingeben), Routingplan speichern (z.B. Kundennummer sei 41235 und Ziel sei 030-27874293, dann speichern unter 41235_03027874293), Routingplan aktivieren, im Client entsprechenden Routingplan auswählen, auf das Ziel klicken, Zielnummer ändern, speichern.

5. **Frage:** Ein Kunde möchte sein Routing selbst erstellen, wie geht das?

Antwort: Momentan können wir den Kunden diese Möglichkeit nicht geben.

6. **Frage:** Ein Kunde möchte seine Statistik einsehen. Was ist zu tun?

Antwort: Kunde im Client öffnen. Bei Textfeld MCN Passwort ein Passwort eingeben. (erste 3 Buchstaben des Vornamens, die Kundennummer, erste 3 Buchstaben des Nachnamens) z.B. für Helge Schneider mit der Kundennummer 51423: hel51423sch) Dann speichern und dem Kunden die Zugangsdaten schicken. Er muss die Seite www.tc30.de aufrufen, dort auf Login klicken und bei Benutzername

seine Kundennummer (z.B. 51423) eingeben und bei Passwort sein Passwort eingeben (z.B. hel51423sch).

7. **Frage:** Wie aktuell sind die Statistiken?

Antwort: Momentan muss die IT die Daten einspielen. Die Verzögerung beträgt einen Tag, es sind also immer die Daten bis einschließlich des Vortages zu sehen. Am Montag vor dem Einspielen sind also die Daten vom Einspielen vom Freitag zu sehen (d.h. bis incl. Donnerstag), am Montag nach dem Einspielen sind die Daten bis einschließlich Sonntag zu sehen.

8. **Frage:** Kann statt des Rufzeichens eine Wartemusik hinterlegt werden?

Antwort: Ja, in dem Fall können wir die Nummer aber nicht selbst routen, da der Anruf erst auf eine Audiotexmaschine geleitet wird, welche die Musik abspielt. Dadurch können wir Routingwünsche nicht so schnell abarbeiten und sind auf MCN angewiesen. Des Weiteren kommen Kosten in Höhe von 0,03 € (netto) je Minute hinzu, die Taktung ist entspricht der Taktung der betreffenden Servicrufnummer. Außerdem wären bei der Wahl der Musik evtl. anfallende Gema-Kosten zu beachten.

9. **Frage:** Was ist bei einem Preis je Anruf zu beachten?

Antwort: Ein Anruf kann maximal mit 30 €bepreist werden. Wenn eine SRN mit einem Blocktarif versehen wird (d.h. Preis/Anruf), wird die Zuführung aus dem Mobilfunknetz für die Kopfnummer der SRN gesperrt, sie kann also vom Handy aus nicht angerufen werden. Das betrifft auch alle anderen DDIs diese Kopfnummer. Deswegen muss für einen Blocktarif eine extra Kopfnummer benutzt werden. Das Routing solcher Nummer kann auch nur von MCN erfolgen und dauert erfahrungsgemäß ein paar Tage. Wichtig: alle DDIs einer Kopfnummer haben den gleichen Preis. Sollen verschiedene Preise hinterlegt werden, muss für jeden Preis eine andere Kopfnummer verwendet werden.

10. **Frage:** Eine Kopfnummer soll geöffnet werden(DDI). Wie ist das Vorgehen?

Antwort: Zuerst den Antrag an MCI schicken. Nach Rückmeldung von MCI sind alle Nummern im Resellerbereich des ORM einzutragen, damit sie im Customerbereich zur Verfügung stehen. Dann bitte die Information zur IT, damit ich die DDIs in unsere Datenbank eingeben kann. Ab dann dürfen diese Nummern erst Kunden angeboten werden.

11. **Frage:** Welche Nummer ist im Display des angerufenen Teilnehmers (Zielnummer) zu sehen?

Antwort: Wenn die Nummer des Anrufers übertragen wird, ist im Display immer die Nummer des Anrufers zu sehen, nicht die Servicrufnummer.