

## Umgang mit der ACD

### Ein Leitfaden für Koordinator\*innen an den Standorten der „Nummer gegen Kummer“

Liebe Koordinator\*innen,

hier finden Sie wichtige Informationen zum Umgang mit der ACD (= Automatic Call Distribution = Automatische Anrufverteilung).

**Nehmen Sie sich bitte die Zeit, diesen Leitfaden ganz zu lesen.**

#### 1. Zugang zur ACD

Um sich auf der Web-Oberfläche der ACD, dem sogenannten Dashboard, anzumelden, öffnen Sie bitte folgenden Link:

<https://voice.mwl.telekom-dienste.de/login>

##### 1.1 Anmeldung auf dem ACD-Dashboard

Auf dem Startbildschirm (s.u.) loggen Sie sich mit Ihren standortbezogenen Zugangsdaten (Account, Benutzernamen und Passwort), welche Sie von uns erhalten haben, ein. Beim ersten Login werden Sie gebeten, zwei Sicherheitsfragen zu hinterlegen, sowie das Passwort zu ändern. Bitte merken Sie sich Ihre Eingaben gut.

➔ Mit diesem neuen Passwort werden sich zukünftig auch Ihre Berater\*innen einloggen!

Account  
Account

Benutzername  
Benutzername

Passwort [Passwort anzeigen](#)  
Passwort

Login DE

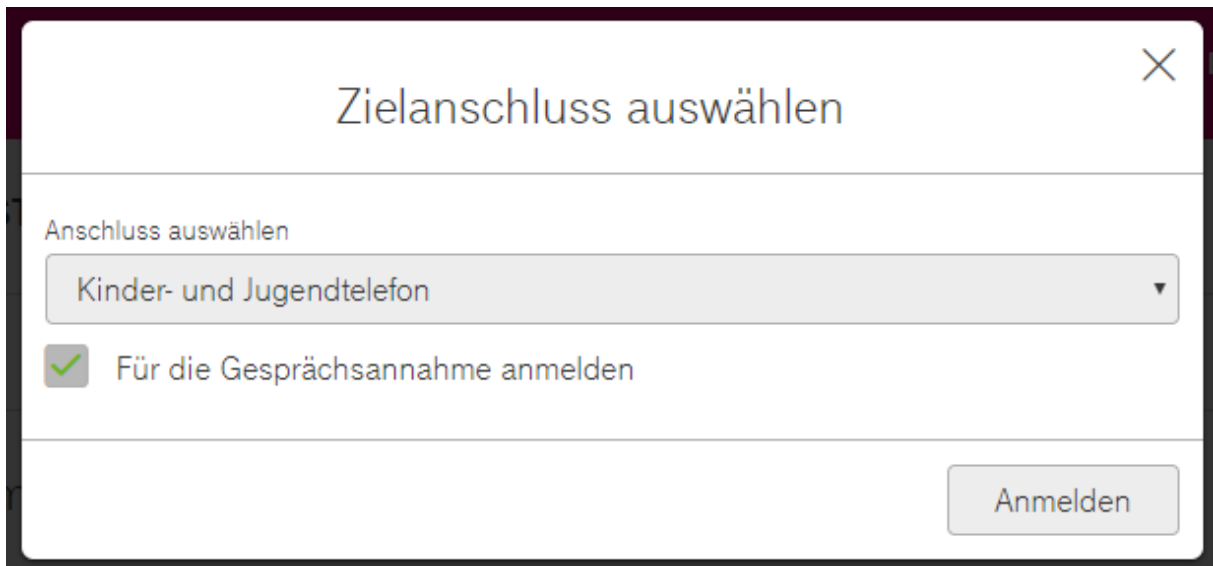
[Passwort vergessen?](#)

Impressum Datenschutz Kontakt Downloads © 2018 Telekom Deutschland GmbH V.1.4.2.1102 - 11.07.2018

**Wichtig:** Wurde das Passwort dreimal falsch eingegeben, wird der Zugang gesperrt. Wenden Sie sich in dem Fall bitte an Nummer gegen Kummer e.V. (NgK). Zur Überprüfung der korrekten Eingabe des Passwortes empfehlen wir, das Passwort anzeigen zu lassen. Diese Option findet sich direkt rechts oberhalb des Eingabefensters für das Passwort. Die von Ihnen angelegten Sicherheitsfragen berechtigen Sie dazu, ein neues Passwort einzurichten, falls das alte vergessen wurde. Dies gelingt allerdings nur, wenn der Zugang noch nicht gesperrt wurde. Sollten Sie die Antworten auf die Sicherheitsfragen vergessen haben, können Sie diese in den Einstellungen auf dem Dashboard der ACD neu einrichten. Wenden Sie sich bitte an NgK, falls Sie Ihr Passwort vergessen haben und Ihren Zugang nicht selbst wiederherstellen können.

Nachdem Sie sich erfolgreich eingeloggt haben, erscheint ein Fenster mit Ihrem sogenannten Zielanschluss (Kinder- und Jugendtelefon bzw. Elterntelefon). Mit dem Haken bestätigen Sie, dass Sie sich für die Gesprächsannahme anmelden möchten. Möchten Sie dies nicht, klicken Sie auf den Haken, um ihn zu entfernen. Anschließend klicken Sie auf die Schaltfläche „Anmelden“.

**Hinweis:** Wenn Sie das Fenster mit dem X oben rechts schließen, werden Sie automatisch wieder ausgeloggt!



Zielanschluss auswählen

Anschluss auswählen

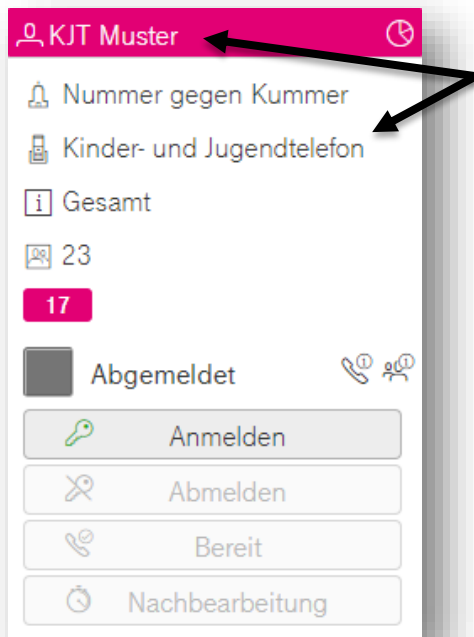
Kinder- und Jugendtelefon

Für die Gesprächsannahme anmelden

Anmelden

→ Bitte machen Sie Ihre Berater\*innen darauf aufmerksam, dass sie sich auch weiterhin zusätzlich bei der Onlinestatistik ([www.onlinestatistik.org](http://www.onlinestatistik.org)) anmelden müssen, sodass die entgegengenommenen Anrufe statistisch ausgewertet werden können.

## 1.2 Bedienung des Agentenmenüs



Das anschließend erscheinende Agentenmenü zeigt Ihren Standort und Ihren Anschluss (KJT bzw. ET) an.

Mit dem Agentenmenü lässt sich die ACD intuitiv mithilfe der beschrifteten Schaltflächen bedienen.

Wenn der/die Berater\*in zur Gesprächsannahme bereit ist, meldet er/sie sich an. Die Statusanzeige gibt Auskunft über den aktuellen Stand (siehe Tabelle Seite 8). Angemeldet erscheint der Status in Weiß und meldet „Bereit“.

Möchte der/die Berater\*in eine kurze Pause machen, meldet er/sie sich ab. Der Status erscheint dann, wie hier abgebildet, in Grau und meldet „Abgemeldet“.

Die Schaltfläche „Nachbearbeitung“ (ganz unten) wird immer nur nach Beenden eines Gesprächs aktiv. Standardmäßig ist eine Nachbearbeitungszeit von 30 Sekunden eingestellt. Das heißt, nach Beenden eines Gesprächs, erhalten die Berater\*innen 30 Sekunden lang keinen weiteren Anruf, sodass sie in Ruhe die Statistik ausfüllen oder sich einfach einen Moment erholen können. Sie können sich vorzeitig wieder bereit melden oder aber auch bei Bedarf die Nachbearbeitungszeit verlängern, indem sie erneut auf „Nachbearbeitung“ klicken.

**Wichtig:** Im Fall, dass ein eingehender Anruf nicht angenommen wurde, während der/die Berater\*in „Bereit“ gemeldet war, wird er/sie automatisch von der ACD abgemeldet. Dies verhindert, dass weitere Anrufe an einen Anschluss durchgestellt werden, bei dem offensichtlich kein\*e Berater\*in aktiv ist. Der/die Berater\*in muss sich wieder wie beschrieben bei der ACD anmelden, wenn er/sie wieder bereit ist, Telefonate entgegenzunehmen.

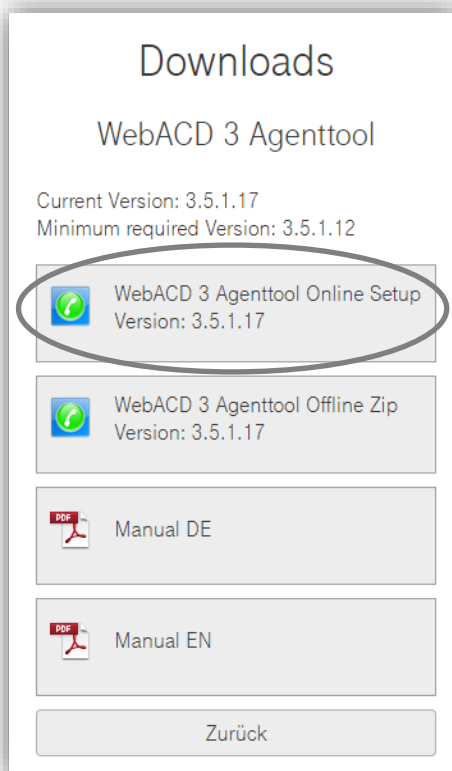
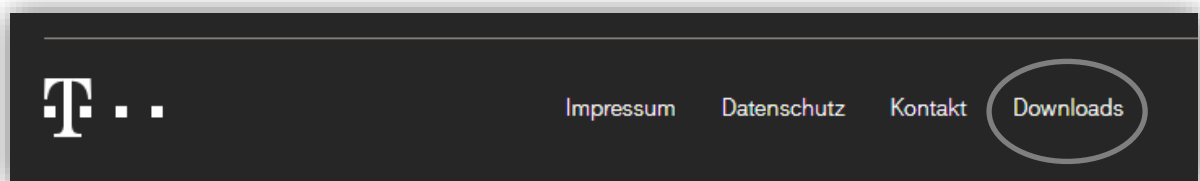
## 2. Das Minitool

Die Berater\*innen können sich zu Beginn ihrer Schicht über den oben genannten Link auf der Web-Oberfläche der ACD anmelden (→ <https://voice.mwl.telekom-dienste.de/login>). Wir empfehlen aber die Nutzung des im Folgenden beschriebenen Minitools, da so der Desktop bei gleichzeitiger Nutzung der Onlinestatistik übersichtlicher ist bzw. die Onlinestatistik im Hintergrund besser sichtbar bleibt. Außerdem können im Minitool keine Einstellungen, wie z.B. die Änderung des Passwortes oder der Sicherheitsfragen, vorgenommen werden. Die Bedienung ist identisch zu dem zuvor beschriebenen Agentenmenü.

**Hinweis:** Im Minitool funktionieren keine Passwörter mit Umlauten! Sollten Sie bei Ihrer ersten Anmeldung ein Passwort mit einem oder mehreren Umlauten eingerichtet haben, müssten Sie dies in den Einstellungen auf dem Dashboard der ACD ändern.

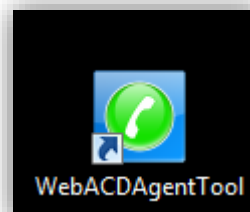
### 2.1 Installation des Minitools

Zunächst muss das Minitool heruntergeladen werden. Sie finden den Downloadlink auf der Web-Oberfläche der ACD ganz unten unter „Downloads“.



Wählen Sie hier WebACD 3 Agenttool Online Setup und installieren Sie das Tool.

Speichern Sie die Dateien bitte in einem Verzeichnis, indem Sie diese wiederfinden, z.B. auf dem Desktop. Die Installationsdatei (setup.exe) muss nun auf dem PC ausgeführt werden, an dem Ehrenamtliche Telefonate entgegennehmen sollen. Bei der Installation unterstützt Sie ggf. ihr Systemadministrator. Im Startmenü Ihres PCs finden Sie dann das Minitool unter dem Eintrag „Deutsche Telekom Technischer Service“, sowie als Verknüpfung auf dem Desktop unter dem Namen „WebACDAgent-Tool“.

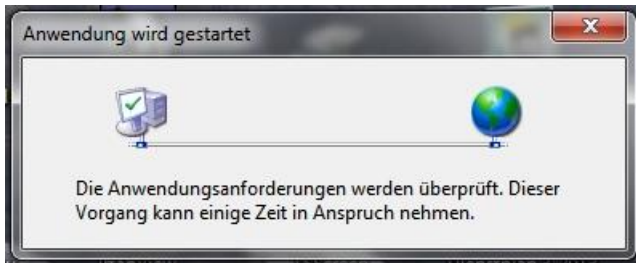


**Tipp:** Nach der Installation des Minitools auf dem PC kann man den Startbutton auch in der Taskleiste fest verankern, so dass er immer sichtbar ist. Diese Variante ermöglicht Ihren Berater\*innen einen schnellen Zugang zur ACD.



## 2.2 Bedienung der ACD über das Minitool

Um die ACD über das Minitool steuern zu können, muss sich der/die Ehrenamtliche zunächst bei der ACD anmelden. Mit einem Klick auf den Startbutton des Minitools (als Verknüpfung auf dem Desktop oder in der Taskleiste) öffnet sich das Programm in vier sichtbaren Schritten:



1. Als erstes sieht man die nebenstehende Meldung, die von selbst nach einer kurzen Zeit verschwindet.



2. Es folgt die Anmeldemaske der ACD. Geben Sie hier Ihre Zugangsdaten ein und klicken auf „Anmelden“. Diese Zugangsdaten sind identisch mit denen für das Dashboard der ACD.

**Hinweis:** Bei der Nutzung des Minitools kann die korrekte Eingabe des Passwortes nicht angezeigt werden (dies geht nur bei Zugang über das ACD-Dashboard)!



3. Im anschließenden Feld erscheint ein Fenster mit Ihrem sogenannten Zielanschluss (Kinder- und Jugendtelefon bzw. Elterntelefon). Setzen Sie den Haken bei „Für die Gesprächsannahme Bereit melden“, wenn Sie bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen und klicken Sie dann auf „Anmelden“.



4. Anschließend öffnet sich das Minitool. Auch hier finden sich die beschrifteten Schaltflächen zum Bedienen der ACD (siehe 1.2 zur Erläuterung).

#### Bedeutung der Symbole:

- 👤 Anzahl der angemeldeten Standorte.
- 👤 Anzahl der Standorte, die im Gespräch sind.

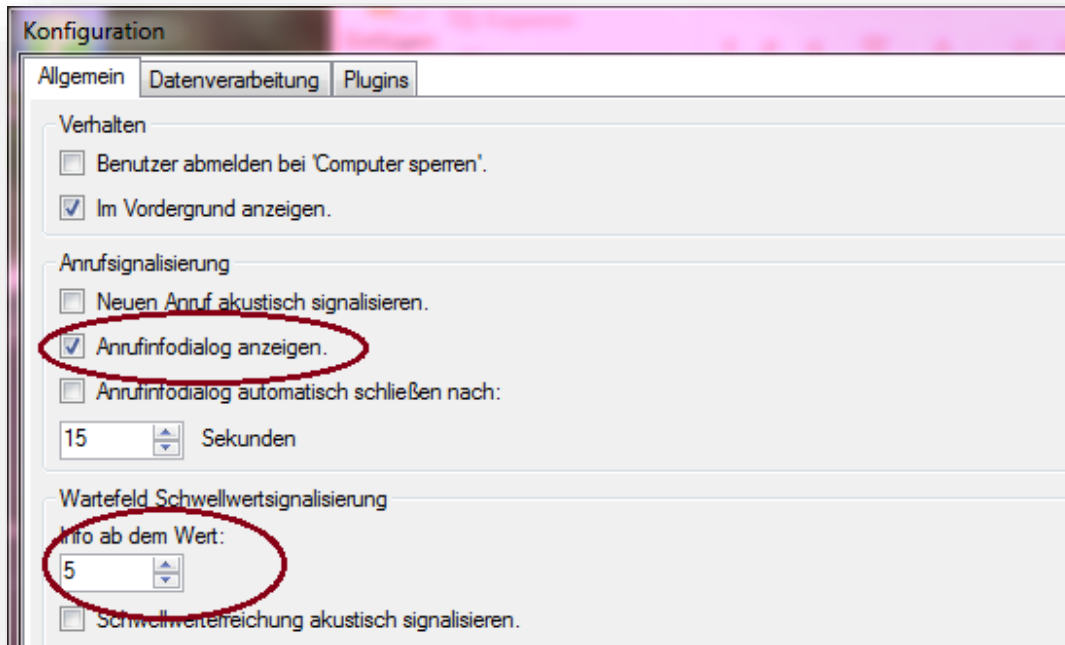
## 2.3 Hinweise zu möglichen Einstellungen im Minitool

### 2.3.1 Deaktivierung von störenden Fenstern

Bei eingehenden Anrufen erscheint ein Fenster mit der Meldung „**Kundenanruf**“, welches störend oder irritierend sein kann. Ebenfalls kann es vorkommen, dass ein Fenster mit der Meldung „**Wartefeld Schwellwertsignalisierung**“ erscheint. Letzteres sagt aus, dass sich mehr als 5 Anrufer\*innen im Wartefeld befinden – eine Informationen, die für Sie irrelevant ist.

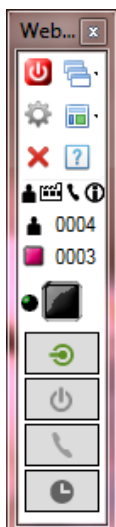
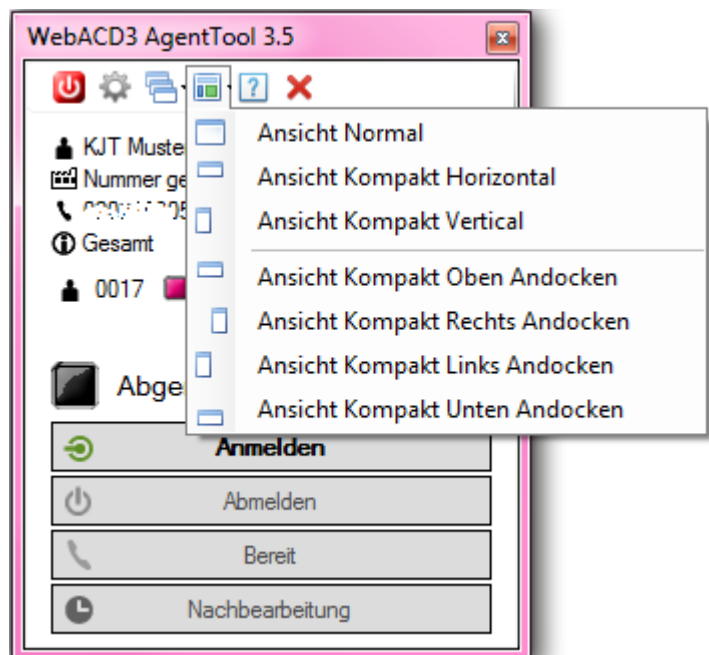
Sie können die Anzeige dieser Fenster in den Einstellungen der Minitools deaktivieren. Klicken Sie dazu auf den Button „Konfiguration“ (graues Zahnrad; siehe Grafik rechts), sodass sich untenstehendes Fenster öffnet. **Entfernen Sie den Haken bei „Anrufinfodialog anzeigen“** und **erhöhen Sie den Wert, der unter „Wartefeld Schwellwertsignalisierung“** aktuell auf 5 steht, auf 99.





## 2.4 Ansichtseinstellungen des Minitools

Das Minitool ist zwar schon sehr kompakt, dennoch verdeckt es zum Teil die Onlinestatistik und muss hin und wieder verschoben werden. Es gibt eine Möglichkeit, das Minitool noch kleiner und kompakter darzustellen: Klicken Sie dazu auf den Button „Ansicht“. Es öffnen sich verschiedene Option, um die Ansicht zu verändern (siehe Grafik). Die Grafik zeigt die „Ansicht Normal“.



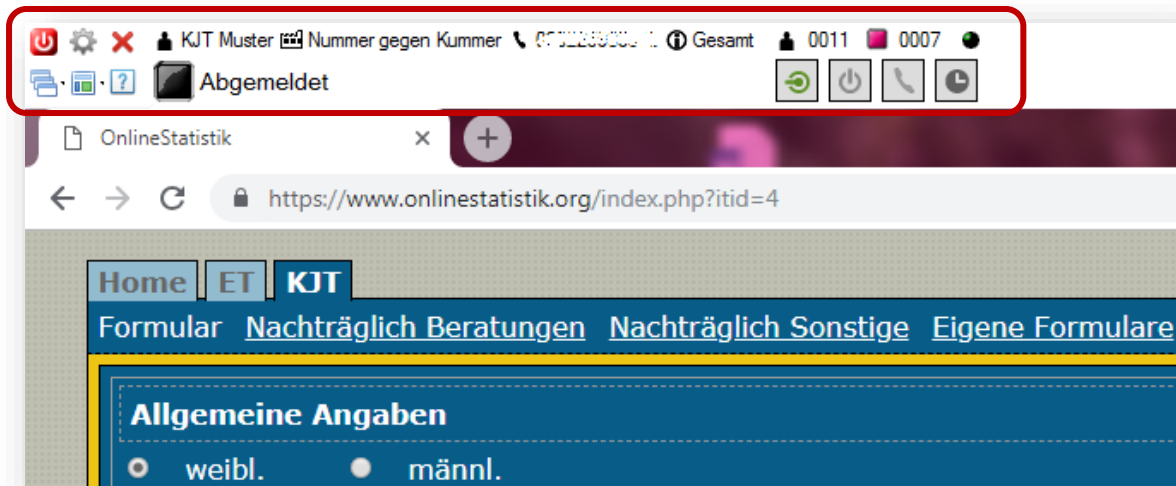
Die „Ansicht Kompakt Horizontal“ bzw. „Vertikal“ zeigen unten- und nebenstehende Fenster, welche ebenfalls immer im Vordergrund zu sehen sind:












Bei den weiteren Optionen wird das Minitool in komprimierter Form am oberen, rechten, linken oder unteren Bildschirmrand angedockt. Somit wird der Bildschirm nicht mehr durch das Minitool verdeckt, sodass z.B. die Onlinestatistik immer sichtbar ist (siehe Grafik unten). Der Nachteil ist, dass hier größtenteils Symbole ohne Beschriftung abgebildet sind.

**Wir empfehlen Ihnen, gemeinsam im Team über die bevorzugte Ansicht zu sprechen und diese beizubehalten.**



### 3. Folgende Tabelle erläutert die Farben der Statusanzeige und ihre Bedeutungen:

	Der Standort ist von der ACD abgemeldet. Anrufe werden <u>nicht</u> durchgestellt.
	Der Standort ist bereit gemeldet, d.h. Anrufe werden durchgestellt.
	Der Standort befindet sich in einem Gespräch.
	30 Sekunden lang nach dem Auflegen ist in der ACD eine Nachbereitungszeit hinterlegt. In dieser Zeit leuchtet der Button orange.
	Es klingelt. Ein Anrufer wartet darauf, dass das Telefonat entgegengenommen wird.
	Der Standort wird vorübergehend von der ACD abgemeldet, weil der/die Berater*in Bereit gemeldet war, aber einen Anruf nicht entgegengenommen hat.
	Vom Beratungstelefon wird außerhalb der ACD ein Telefonat geführt. Der Standort wird vorübergehend von der Gesprächsannahme in der ACD ausgeschlossen.



#### 4. Wichtige Hinweise / Besonderheiten bei der ACD

##### 4.1 Passwort dreimal falsch eingegeben → Zugang automatisch gesperrt

Bitte denken Sie daran, dass der Zugang Ihres Standortes zur ACD automatisch gesperrt wird, wenn das Passwort dreimal falsch eingegeben wurde.

Der Zugang kann nur von Mitarbeitern von NgK freigeschaltet werden. Sie schauen regelmäßig in die ACD und schalten alle gesperrten Zugänge frei.

Während der Geschäftszeiten können Sie bzw. Ihre Berater\*innen sich telefonisch unter 0202-259 059 0 an die Geschäftsstelle wenden. Der Zugang wird dann sofort entsperrt.

Außerhalb der Geschäftszeiten können Sie oder Ihre Berater\*innen eine Mail an folgende neu eingerichtete E-Mail-Adresse senden: [acd-gesperrt@nummergegenkummer.de](mailto:acd-gesperrt@nummergegenkummer.de) Bitte geben Sie im **Betreff** ihren Standort mit Vermerk gesperrt an (**z.B. KJT „Irgendwo“ gesperrt**)! Die Freischaltung/Entsperrung Ihres Standortes erfolgt in der Regel innerhalb von 2 Stunden.

Alle Zugänge werden immer spätestens zum nächsten Tag wieder von NgK freigeschaltet.

##### 4.2 ACD bzw. Standortzugang hat sich „aufgehängt“

Es kann immer mal wieder vorkommen, dass der Status in der ACD permanent auf "Im Gespräch" steht, obwohl man nicht mehr telefoniert oder eingehende Anrufe angezeigt werden, während das Telefon nicht klingelt. Ein Abmelden ist nicht möglich, ein Neustart des Programms sowie des Computers kann das Problem zumeist nicht lösen. Dieses Problem lässt sich leider nicht grundsätzlich vermeiden und kann nur durch die Telekom gelöst werden!

Setzen Sie sich dann bitte mit der **Telekom-Hotline 0800/3301166** in Verbindung und benennen das Problem (z.B. Status lautet permanent „Im Gespräch“). Sie sollten sich auf die ACD-Technik am Kinder- und Jugendtelefon bzw. Elterntelefon der „Nummer gegen Kummer“ beziehen und im besten Fall die Zielrufnummer Ihres Standortes sowie die Sicherheitsfragen parat haben.

##### 4.3 Keine Beratung → Abmelden

Bitte weisen Sie Ihre Berater\*innen darauf hin, dass sie sich immer abmelden müssen, wenn sie vorübergehend keinen Anruf annehmen möchten! Sie sollten vermeiden, das Telefon klingeln zu lassen, ohne es zu beantworten, und den Hörer nicht neben das Telefon legen, wenn sie eine kurze Pause brauchen. Das System erkennt in diesen Fällen erst nachdem der Anschluss angesteuert wurde, dass dieser besetzt ist, sodass Anrufende länger warten müssen, bis ihr Anruf (von einem anderen Berater) entgegengenommen wird.

Sollten Berater\*innen einen eingehenden Anruf nicht angenommen haben, obwohl sie „Bereit“ gemeldet waren, werden sie automatisch von der ACD abgemeldet (schwarze Statusanzeige). Dies verhindert, dass weitere Anrufe an einen Anschluss durchgestellt werden, bei dem offensichtlich kein\*e Berater\*in aktiv ist. Dies kann auch passieren, falls Berater\*innen den Hörer nicht schnell genug abgehoben haben. Sie müssten sich dann einfach wieder bei der ACD anmelden, wenn sie wieder bereit sind, Telefonate entgegenzunehmen.

Wenn Berater\*innen ihren Dienst beendet haben und unmittelbar nach ihnen niemand anderes den Dienst übernimmt, sollten sie sich ausloggen und die ACD beenden!

#### **4.4 Telefonate mit mehr als 90 Minuten Länge**

Telefonate, die länger als 90 Minuten dauern, führen dazu, dass der Standortaccount automatisch von der ACD abgemeldet wird. Dies hat ausschließlich technische Gründe!

Das Gespräch kann dennoch zu Ende geführt werden! Nach Beendigung des Gesprächs müssen sich die Berater\*innen aber wieder an der ACD anmelden.

#### **4.5 Last Agent Routing**

Die ACD arbeitet mit einem sogenannten Last Agent Routing. Das bedeutet, dass die ACD so eingerichtet ist, dass Anrufende innerhalb von einer Stunde zum gleichen Berater/Standort durchgestellt werden. Dies ist besonders praktisch bei plötzlichen Gesprächsabbrüchen. Ist der Anschluss bei einem erneuten Anruf des Ratsuchenden besetzt oder abgemeldet, wird er/sie an einen anderen Anschluss durchgestellt.

#### **4.6 Hinweise für die ET-Standorte zum Call Guard**

Aktuell ist Call Guard am ET aktiv. Call Guard ist ein Verfahren zur Eindämmung von unerwünschten Anrufen. Die Sperrung wird immer ausgelöst, indem Berater\*innen am ET ein angenommenes Gespräch innerhalb von 20 Sekunden ab Gesprächsbeginn als erste beenden (= Hörer auflegen). Die Sperrschaltung wird nicht ausgelöst, wenn der/die Anrufer\*in als erster auflegt bzw. das Gespräch aus technischen Gründen abbricht. Dieses System bewirkt, dass die Telefonnummer des Anrufers in eine geschlossene und für Außenstehende nicht einsehbare Sperrliste aufgenommen wird und weitere Anrufe beim Elterntelefon von diesem Anschluss aus für eine befristete Zeit nicht möglich sind. Die Sperrliste wird aktuell einmal in der Woche und zwar montags ein Uhr nachts komplett gelöscht, d.h. zu diesem Zeitpunkt werden alle Sperrschaltungen aufgehoben.

Der/die Anrufende hört für die Dauer der Sperrung, falls er die Nummer des Elterntelefons anwählt, eine Ansage: „Diese Nummer ist von diesem Anschluss nicht erreichbar“. Diese Ansage ist im System der Deutschen Telekom vorgegeben und kann von uns nicht verändert werden.

Wenn Sie unsicher sind bzw. sichergehen wollen, dass Sie die Sperrschaltung nicht auslösen, dürfen Sie das Gespräch erst nach Ablauf von 20 Sekunden von sich aus beenden!

#### **4.7 Hinweis für die ET's im 2. Ring**

Mit der ACD gibt es keinen 1. und 2. Ring mehr am Elterntelefon, da die Anrufe nur an Standorte durchgestellt werden, an denen Berater\*innen angemeldet sind. Dies bedeutet auch, dass am ET keine Anrufbeantworter mehr benötigt werden. Bitte schalten Sie diese deshalb ab!

### **5. Hinweise zum Datenschutz**

Die Daten des Standortes (z.B. Anmeldung zur ACD, Gesprächsdauer, Nachbearbeitungszeiten, etc.) werden, entsprechend der gesetzlichen Löschfrist, nach 90 Tagen automatisch gelöscht. Trackinginformationen um Benutzer eindeutig zu identifizieren und zu analysieren werden bei der ACD nicht eingesetzt.

Die Verkehrsdaten (z.B. die Telefonnummer der Anrufenden) werden grundsätzlich nach Beendigung der Verbindung unverzüglich gelöscht. Die dennoch zur Aufrechterhaltung des Dienstes erforderlichen Daten werden anonymisiert gespeichert und nach 30 Tagen gelöscht.

Standort der Server ist Deutschland. Zugriff zu den Daten der Server haben nur die Entwickler und Support Mitarbeiter seitens Telekom.