

Zeiterfassung via Telefon

Überblick

Insbesondere mobile Mitarbeiter, die selten oder nie Zugang zu einem Internet-Browser haben, können über das Modul ‚Buchen via Telefon‘ die AHB Zeitwirtschaft Plus mit einem beliebigen Telefon nutzen – die moderne Art der Zeiterfassung via Telefon. Zur komfortablen Nutzung mit einem Smartphone steht eine Android App zur Verfügung.

Über einen Cloud-Dienst der Firma Flintec IT GmbH werden Telefonnummern geschaltet, die Ihre Mitarbeiter zum Buchen und Abfragen des eigenen Saldos anrufen können. Im Hintergrund besteht eine interne Datenaustausch-Schnittstelle (Webservices), die den automatischen Austausch aller relevanten Daten zwischen dem Telefon-Server und der AHB Zeitwirtschaft Plus garantiert.

Diese Funktionalität ist in die Anwendung AHB Zeitkonto für Web integriert, die integraler Bestandteil der Service-Lösung AHB Zeitwirtschaft Plus ist und damit ohne Installationsaufwand gegen eine monatliche Gebühr direkt im Internet nutzbar ist. Die identische Funktionalität ist auch bei lokaler Kundeninstallation möglich – dann wird ein lokaler Telefonie-Server benötigt, der zusätzlich zum AHB Zeitkonto für Web zu installieren ist (vertriebliche Informationen bei unserem Vertriebspartner AHB ELECTRONIC).

Funktion

Es stehen mehrere **Service-Nummern** mit unterschiedlichem Funktionsumfang zur Verfügung – Sie entscheiden, welche Option Sie nutzen wollen:

Kurzwahl-Service-Nummern

Standard	Kommen	Gehen	Kommen Dienstlich	Gehen Dienstlich	Saldoabfrage
Identifizierung	Rufnummer oder Abfrage	Rufnummer oder Abfrage Kundennr./Persnr. (falls nicht mit übertragen)			
Authentifizierung	PIN-Eingabe	PIN-Eingabe (falls nicht mit übertragen)			

Gesprächsannahme	immer	bei Bedarf (nicht bei: Mobilgerät mit Blockwahl, Rufnummer wird übertragen und identifiziert eindeutig eine Person, PIN wird übertragen oder wird nicht benötigt)
-------------------------	-------	---

Zur **Identifikation** des Anrufers über die eigene Rufnummer müssen einige Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Rufnummer des Anrufers wird beim Anruf vollständig angezeigt (keine Rufnummernunterdrückung)
- Die Rufnummer ist in AHB Zeitwirtschaft Plus eindeutig einer Person zugeordnet

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, wird bei allen o.a. Service-Nummern keine Abfrage der anrufenden Person erfolgen. Ansonsten wird interaktiv die Kundennummer (6-stellig) sowie die Personalnummer (max. 7-stellig) abgefragt.

Die **Berechtigungsprüfung** (Authentifizierung) kann über die Personenpflege der AHB Zeitwirtschaft Plus gesteuert werden: Wird hier bei der Person eine max. 4-stellige PIN hinterlegt, muss diese bei der Anwahl übertragen werden oder sie wird interaktiv abgefragt. Fehlt diese PIN, dann wird auch die interaktive Abfrage unterdrückt.

Bei Anwahl der „Kurzwahl“-Service-Nummern wird das Gespräch nur dann **angenommen**, wenn bei der Anwahl nicht genügend Informationen mit übertragen werden. Zumindest die Rufnummer des Anrufers muss mit übertragen werden, falls in den Personendaten die PIN eingepflegt ist, muss auch diese mit übertragen werden. Mobilgeräte unterstützen in der Regel die Wahl per Blockwahl, bei solchen Geräten kann die anzurufende Service-Nummer inklusive der PIN z.B. auf eine Kurzwahltaste „Kommen“ gelegt werden.

Zu jeder Service-Rufnummer gibt es eine **Ersatznummer**, falls die eigentliche Rufnummer besetzt oder nicht verfügbar sein sollte. Somit haben Sie die Garantie, dass Ihre mobilen Mitarbeiter keine Zeit mit gescheiterten Anrufversuchen vertrödeln. Alle Rufnummern sind normale Festnetznummern, so dass die normalen Festnetztarife bzw. Flatrates genutzt werden können.

Kosten

Sobald mit einem Mobiltelefon die o.a. Kurzwahl-Service-Nummern per **Blockwahl** angerufen werden und die anrufende Nummer eindeutig einer Person zugeordnet werden kann, lehnt der Telefon-Server das Gespräch ab. Somit entstehen keine Gebühren und die Buchung wird trotzdem korrekt erkannt und verarbeitet.

In allen anderen Fällen muss das Gespräch angenommen werden, je nach Entfernung und Dauer der Interaktion fallen die normalen Telefongebühren an.

Beispiele

Anruf ohne Rufnummernanzeige (Rufnummernunterdrückung oder alter Analoganschluss) auf **Standard**-Nummer:

Telefon-Server	Eingabe
Hallo und willkommen bei AHB. Sie sind mit der Zeiterfassung per Telefon verbunden. Bitte geben Sie Ihre 6-stellige Kundennummer ein	123456
Bitte geben Sie Ihre 7-stellige Personalnummer ein	1234567
Bitte geben Sie Ihre 4-stellige PIN ein	1234
Ihre Funktion, bitte drücken Sie „1“ für Kommen, „2“ für Gehen, „3“ für Kommen dienstlich, „4“ für Gehen dienstlich, „9“ für Saldo und Urlaubsstand	1
Danke, Ihre Buchung ist erfolgt.	

Verkürzter Sprachdialog (Identifikation über die anrufende Telefonnummer, PIN notwendig) auf **Standard**-Nummer:

Telefon-Server	Eingabe
Bitte geben Sie Ihre 4-stellige PIN ein	1234
Ihre Funktion, bitte drücken Sie „1“ für Kommen, „2“ für Gehen, „3“ für Kommen dienstlich, „4“ für Gehen dienstlich, „9“ für Saldo und Urlaubsstand	2
Danke, Ihre Buchung ist erfolgt.	

Minimaler Sprachdialog (Identifikation über die anrufende Telefonnummer) auf **Standard**-Nummer:

Telefon-Server	Eingabe
Ihre Funktion, bitte drücken Sie „1“ für Kommen, „2“ für Gehen, „3“ für Kommen dienstlich, „4“ für Gehen dienstlich, „9“ für Saldo und Urlaubsstand	2
Danke, Ihre Buchung ist erfolgt.	

Kein Sprachdialog (Identifikation über die anrufende Telefonnummer, keine PIN) auf **Kurzwahl**-Nummer für das Buchen:

Telefon-Server	Eingabe
— stellt keine Verbindung her, die Buchung wird dennoch verarbeitet —	