

Für Jung hilft Alt Helfer

Allgemeine Informationen

Das E-Butler Konzept besteht aus Endgeräten, Softwarekomponenten und einem Servicekonzept. Über eine Jung hilft Alt Internetplattform bieten Sie als Betreiber eines Callcenters – im Folgenden Helfer genannt- Ihren Kunden, welche nicht über einen Zugang zum Internet verfügen an, Informationsdienste in Anspruch zu nehmen sowie die Möglichkeit im Internet einzukaufen und Dienstleistungen Dritter in Anspruch zu nehmen.

Das Gesamtkonzept wurde von der getTIME.net Gesellschaft für Prozessoptimierung mbH, Krefeld entwickelt. Die getTIME.net GmbH übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung für Geräte und Softwareentwicklungen Dritter, noch haftet sie für Versäumnisse der durch Sie als Helfer erbrachten Dienstleistungen. getTIME.net ist ungeachtet dessen zentraler Ansprechpartner für alle Probleme innerhalb des Systems.

Grundsätzlich werden alle Rechnungen, Auszahlungen und Reklamationen über die Firma getTIME.net abgewickelt. Der jeweilige Hersteller der Hardware und/oder Softwarekomponente trägt die Verantwortung und Haftung für die ordnungsgemäße Funktionsfähigkeit seiner bereitgestellten Technik. Es gelten jeweils die Geschäftsbedingungen des einzelnen Herstellers.

Kontakt:

Bitte benutzen Sie bei allen Problemen die interne Durchwahl 10 über die get-PRIMUS Telefonanlage. Sollte die Telefonanlage nicht funktionieren, schicken Sie eine E-Mail an technik@jung-hilft-alt.net.

getTIME.net® Gesellschaft für Prozessoptimierung mbH

Roßstraße 183, 47798 Krefeld

Geschäftsführer: Olaf Berberich

HRB Nr. 4574, Amtsgericht Krefeld

Umsatzsteuer-IdNr.: DE 120 147 368

Domain: www.gettime.net

Anrufe, und Fax an die Zentrale unter: +049 1803 551 88 79 25

Copyrights:

Alle Rechte für das Gesamtkonzept sowie für dieses Handbuch bei getTIME.net® GmbH, ©1999 –2010. Die Plattform wird ständig mit Softwarekomponenten Dritter erweitert. Die Rechte liegen bei dem jeweiligen Applikation-Anbieter. Alle Informationen sind entsprechend des zwischen Helfer und Partner geschlossenen NDA's vertraulich.

Vorbemerkung

Das Jung hilft Alt Konzept wird ständig weiterentwickelt. Dieses Handbuch und der Leitfaden geben einen ersten Überblick über die Möglichkeiten. In unserem Intranet werden wir ständig über weitere Neuerungen informieren.

1. Leitfaden für den Helfer

So erarbeiten Sie sich den Markt

Das Jung hilft Alt Konzept bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Dienstleistungen als Callcenter zu erweitern, bzw. den Markteinstieg für ein neu zu gründendes Callcenter zu finden.

Für Ihre Selbständigkeit ist es wichtig, dass Sie mit einem innovativen Produkt für Ihr Unternehmen werben. Hierfür ist die Jung hilft Alt Plattform wie geschaffen. Überzeugen Sie zuerst Ihre Freunde und Verwandten vom Jung hilft Alt Konzept. Bieten Sie einen guten Service an, so übernehmen diese ersten Kunden durch das Empfehlungsmarketing die Werbung für Sie und die Jung hilft Alt Plattform. Binden Sie zusätzlich lokale Dienstleister in das Empfehlungsmarketing ein.

Als erstes sollten Sie sich einen regionalen Taxiunternehmer suchen, mit dem Sie zusammenarbeiten. Nach unseren Untersuchungen ist bei älteren Menschen, welche nicht mehr Auto fahren, das Taxi die Dienstleistung, welche am häufigsten in Anspruch genommen wird. Den technische Ablauf der Bestellung eines Taxis finden Sie im Technikhandbuch.

Wenden Sie sich dann an die mobilen Pflegedienste und diskutieren mit diesen, wie Sie die Arbeit der überlasteten Pflegedienste vereinfachen können.

Binden Sie weiterhin Fachärzte und einen Frisör in das Konzept ein.

Sobald Sie 10 Kunden gewonnen haben und mindestens 6 Monate erfolgreich als Helfer tätig waren, werden Ihr Unternehmen zum PRIMUS-Helfer. Dann erhält Ihr Unternehmen von uns weitere Marketing-Unterstützung wie z.B. Presseartikel für die lokalen Zeitungen. Weiterhin werden in Zukunft Tools entwickelt, wie z.B. die Eingabe eigener regionaler Informationen etc., welche PRIMUS-Helfern vorbehalten sind.

So arbeitet Ihr Unternehmen in der Helfergruppe

Sie haben Ihr Unternehmen für eine tägliche Bereitschaftszeit von 4 Stunden eingetragen. Jeder Kunde wird von 12 Helferunternehmen betreut. Es werden 4 Bereitschaftszeiten eingeteilt, von 8.00 bis 12.00 Uhr, von 12.00 bis 16.00 Uhr, von 16.00 bis 20.00 Uhr und von 20.00-24.00 Uhr. 4 Helferunternehmen für 4 Bereitschaftszeiten werden in einem Projekt zusammengefasst. Jedes Projekt erhält eine Nummer z.B. "100". Die Nummer des Helferunternehmens ergibt sich aus dem Projekt, dem er zugeordnet ist, z.B. "100" und der von Ihm gewählten Bereitschaftszeit, z.B. von 12.00-16.00 Uhr "-2". In unserem Bespiel hat das Helferunternehmen die Nummer 100-2. Drei Projekte bilden eine Helfergruppe. Die beiden weiteren Helferunternehmen Ihrer Bereitschaft sind für Sie die direkten Ansprechpartner, wenn Sie einmal in der Bereitschaftszeit verhindert sind und auch kein anderer Mitarbeiter Ihres Unternehmens die Bereitschaft übernehmen kann. Mindestens zwei Helferunternehmen müssen immer in Bereitschaft sein. Sie haben in unserem Beispiel also die Möglichkeit mit Helfer 101-2 oder 102-2 eine Vertretung zu vereinbaren.

Sie können Ihr get-PRIMUS-Telefonanlagen-Passwort an mehrere Mitarbeiter weitergeben. Bitte organisieren Sie sich, dass immer nur ein Mitarbeiter Ihres Helferunternehmens angemeldet ist.

Grundsätzlich können Ihre Mitarbeiter von zuhause arbeiten, solange sie jeweils über das vorgeschriebene technische Equipment verfügen.

Grundsätzlich werden Ihre Kunden in Ihrem Zeitfenster Ihnen zugewiesen. Es wird allerdings nicht der Kundenname, sondern aus Datenschutzgründen ein vom Kunden gewählter Aliasname angezeigt. Der Kunde soll sich jedoch nicht wie in einem anonymen Callcenter fühlen, sondern nur von einer möglichst kleinen Menge an Helfern betreut werden. Schließlich soll die Gesamtleistung des E-Butlers einem richtigen Butler möglichst nahe kommen. Darüber hinaus übernimmt Ihr Unternehmen möglichst Bereitschaftszeiten in der Zeit von 24.00 Uhr bis 8.00 Uhr. Diese Zeiten werden mit anderthalbfachem Minutensatz abgerechnet. Allerdings ist hier üblicherweise das Telefonaufkommen minimal.

Nach 6 Monaten, bzw. mindestens 10 gewonnenen Kunden wird Ihr Unternehmen get-PRIMUS-Helfer. Dann kann Ihr Unternehmen mehrere Bereitschaftszeiten übernehmen. Bedingung hierfür ist der Nachweis von einem Mitarbeiter je

Bereitschaft. Ihr Unternehmen erhält dann entsprechend der Bereitschaften mehrere Helfernummern.

Das Verhalten der Helfer während der Bereitschaft

Das Helferkonzept ist so aufgebaut, dass es Ihnen eine weitere Einnahmequelle zu einer bestehenden Selbständigkeit vorzugsweise im Callcenterbereich oder Direktvertriebsbereich bietet.

Folgende Vorgaben sind jedoch unbedingt einzuhalten und können bei Nichteinhaltung zur Kündigung des Kooperationsvertrages führen:

- Der diensthabende Mitarbeiter entfernt sich vom Computer maximal so weit, dass er bis zum 4. Klingeln den Anruf annehmen kann.
- Der get-PRIMUS Pager ist ständig geöffnet.
- Über die get-PRIMUS Telefonanlage werden während der Bereitschaft keine Gespräche geführt, welche nicht unmittelbar mit der Tätigkeit als Helfer zu tun haben. Für private oder kommerzielle Gespräche in dieser Zeit steht ein weiteres Telefon zur Verfügung.
- Helfertelefonate haben in der Bereitschaftszeit Vorrang vor anderen Telefonaten. Legen Sie andere Telefonate mit den knappen Worten:" Dringender Helfereinsatz, ich melde mich wieder" in die Warteschleife.
- Am Telefon melden sich Helfer immer freundlich mit den Worten: "Guten Tag, Ihr Alias Name ist X-Mustername. Was kann ich für Sie tun?"
- Jegliche Geräuschkulisse im Hintergrund ist während der Telefonate zu unterbinden.

Das Verhalten des Helfers während dem Telefonat

Alle im Technikhandbuch beschriebenen Operationen wie die Internetsuche, Fax an Kunden senden etc. führt der Helfer aus, während er mit dem Kunden telefoniert.

Nur in der Zeit, in der Helfer Ihres Unternehmens angerufen wird oder aufgrund des ausdrücklichen Kundenwunsches anruft, verdienen Sie Geld.

Deshalb brauchen der Helfer immer die Hände frei und das Headset auf.

Der Helfer erläutern dem Kunden was er tut, damit für den Kunden keine

Wartezeiten entstehen, welche er nicht versteht. Der Helfer überprüft, ob z.B. das Fax beim Kunden angekommen ist. Erst dann legt er auf.

Seite 5 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Viele alte Menschen sind einsam. Wenn die Intention des Kunde ist, sich mit dem Helfer zu unterhalten, dann übernimmt der Helfer dies selbstverständlich als Dienstleistung. Wenn der Kunde ungeduldig ist, dann begrenzt sich der Helfer auf das Wesentliche. Dafür, was der Kunde will, entwickeln der Helfer mit der Zeit ein Feingefühl.

Führen Sie wöchentlich Mitarbeitergespräche, in denen Sie in den Helfertelefonaten aufgetretene Probleme aufarbeiten.

Das Verhalten der Helfer beim Kundengespräch

Wir legen großen Wert auf einen einheitlichen Auftritt aller Mitarbeiter der Helfer-Unternehmen.

Die Fülle ihrer Lebenserfahrung hat viele ältere Menschen zu äußerst kritischen Skeptikern werden lassen.

- Helfer kleiden sich unauffällig und neutral, z.B. als Mann mit dunklem Jackett, dunklem Rollkragenpullover und neutraler Hose. Als Mann trägt der Helfer keine Krawatte. Er will schließlich keine Versicherung verkaufen. Die Helferin kleidet sich ebenfalls möglichst neutral.
- Um dieses komplexe System rechtssicher zu betreiben, geht es nicht ohne umfangreiche Vertragsunterlagen. Helfer drängen die Kunden niemals und lassen ihm Zeit, in aller Ruhe das Kleingedruckte zu lesen, über seine Entscheidung zu schlafen und dann zu unterschreiben.
- Helfer bleiben hartnäckig, wenn der Kunde unentschlossen ist. Helfer machen dem Kunden deutlich, dass es um das Wichtigste überhaupt, um seine Lebensqualität und Selbständigkeit in der Gesellschaft geht.

Ihre Unternehmensführung entscheidet über Ihren Erfolg

- Führen Sie regelmäßige Gespräche mit Ihren Mitarbeiter zur Qualitätskontrolle
- Informieren Sie sich bei Ihrer IHK über gesetzliche Vorschriften insbesondere auch zum Arbeitsrecht und Vorgaben der Berufsgenossenschaft.

2. Technikhandbuch (bitte jedem Mitarbeiter zur Verfügung stellen)

Die getTIME.net GmbH stellt Ihnen ein über viele Jahre entwickeltes Konzept zur Verfügung, welches Ihnen ermöglichst, Ihre Kunden schnell und umfassend zu bedienen.

Die Jung hilft Alt Plattform vereint verschiedene Softwarekomponenten in eigene Softwareentwicklungen und Konzepte. Für eine optimale Helfertätigkeit gibt dieses Handbuch genaue Vorgaben, wie diese Applikationen zu konfigurieren sind. Diese Vorgaben sind unbedingt einzuhalten, um über alle Helfer hinweg eine gleich gute Servicequalität zu gewährleisten. Nur wenn jeder Helfer eine adäquate Leistung für die gezahlten Minutenpreise erbringt, wird das Konzept vom Kunden angenommen.

Technische Voraussetzungen je eingesetztem Helfer

- Breitband-Internetanschluss (z.B. DSL, Kabel)
- PC oder Laptop nicht älter als 5 Jahre mit Soundkarte und Internetanschluss
- Headset, (optimal 503USP Headset über Sipgate bestellbar)
- Ein Handy.

Opera-Browser

Der Opera-Browser ist die Betriebssystem unabhängige Bedienungsoberfläche. Opera läuft sowohl auf Windows (getestet für XP und Vista), als auch auf den meisten neueren Internet fähigen Handys in der kompatiblen Version Opera Mini. Opera erfüllt weiterhin als Browser weitgehend unsere Erwartungen an ein Trusted Internet, da er über verschiedenste Sicherheitsfeatures verfügt. Nur wenn Sie genau die Installationshinweise befolgen, werden Sie in der Lage sein, in der von Ihnen erwarteten Geschwindigkeit und Qualität als Helfer erfolgreich zu sein.

Installation Opera-Browser

Bitte installieren Sie den Opera Browser auf Ihrem Computer. Unser System ist getestet für Opera Version 10.51.



So sollte Opera aussehen, wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben.

- In Schnelleinstellungen (erreichbar über den rote Opera-Button, Punkt Einstellungen) sollten "Unerwünschte Popups Blokieren" und "Cookies zulassen" aktiviert sein.
- Über das Pluszeichen (7), sollten Sie folgende Menus aktivieren. Sie sollten für Ihre jung-hilft-alt.net E-Mailadresse Opera als Mailprogramm (1)benutzen, damit Sie nicht zwischen verschiedenen Programmen springen müssen. Direkt in Opera geht es viel schneller. Den Installationshinweis für E-Mails erhalten Sie mit Ihrer E-Mail-Adresse.

Über den Punkt Web-Paneel herunterladen wählen Sie unter "Dictionaries" Leo als Wörterbuch aus.

| Erscheinungsbild | | |
|---|---|--------------|
| Skin Paneele Symbolle | isten Schaltflächen | |
| Wählen Sie, welche Pa | neele angezeigt werden sollen. | |
| Suche | Chat | Links |
| 🔽 Lesezeichen | Votizen | Fenster |
| E-Mail | 🔽 Downloads | 🔲 Info |
| Adressbuch | 🔽 Verlauf | Vidgets |
| 🔽 Unite | | |
| Wo sollen die Paneele - Paneel-Platzierung | angezeigt werden? Links er an der Fensterseite zeigen | ✓ |
| Opera kann Lesezeiche Web-Paneel hinzuf | n als Web-Paneel zeigen ügen Web-Paneele herunte | erladen |
| | | OK Abbrechen |

• Die Einstellung der Symbolleisten bitte wie folgt vornehmen:

| Erscheinungsbild | | | × |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Skin Paneele Symbollei: | sten Schaltflächen | | |
| | | | |
| Aktivieren Sie die Stand | lard-Symbolleisten, die angezeigt | werden sollen. | |
| Hauptleiste | Statusleiste | Navigationsleiste | |
| 📃 Persönliche Leiste | 🖌 Adressleiste | Startleiste | |
| ✓ Tab-Leiste | Ansichtsleiste | | |
| Fortschrittsleiste | Einfach | × | |
| Klicken Sie auf eine Svm | holleicte, um diese anzunassen | | |
| | bolieiste, un diese anzupassen. | | |
| Platzierung | Links | Nur zeigen, wenn benötigt | |
| Darstellung | Nur Symbole | Vorschaubilder in Tabs aktivieren | |
| Zeilenumbruch | Erweiterungspfeil mit Menü | ~ | |
| | | | |
| Beim Anpassen alle : | symbolieisten anzeigen | | |
| | | | |
| | | OK Abbrechen | |

get-PRIMUS Pager installieren

Ihr Widget schicken wir Ihnen als ZIP-Datei per Mail. Dieses Widget ist individuell für Sie erstellt und schon mit Ihrem automatischen Passwortzugang versehen.

Wenn Sie dieses Widget an jemand anders als den betreffenden Helfer/Mitarbeiter weitergeben ist dies ein schwerer Vertragsverstoß und kann zur sofortigen Kündigung des Partnervertrages führen! Speichern Sie die Zip-Datei möglichst auf der C-Partition Ihrer Festplatte ab. Klicken Sie im Opera-Browser auf die rote linke Ecke. Im Meduepunkt "Seite" finden Sie den Unterpunkt "Öffnen".

Sobald Sie die ZIP-Datei geöffnet haben, beginnt Opera automatisch das Widget zu installieren.

Nach der Installation ist das Widget als get-PRIMUS Pager ein eigenständiges Windowsprogramm. Sie können sich das Start-Icon direkt auf das Desktop legen. So können Sie den get-PRIMUS Pager öffnen ohne Opera starten zu müssen. Sobald Sie über den Pager das Response-Tool oder das Mapping-Tool aufrufen, startet Opera automatisch.



Klicken Sie auf das Werkzeugsymbol. In dem Punkt "Darstellung" wählen Sie die Einstellung "Immer im Vordergrund". Klicken Sie dann mit Rechtsklick auf Ihre Helfernummer. Im Beispiel ist das die 100-1 . Über Öffnen erscheint ein Fenster für die Helfer-Weiterschaltung. Eventuell wird der Hintergrund schwarz und ein Fenster schiebt sich ein, dass Popups nicht erlaubt sind.

Klicken Sie dann auf die schwarze Seite mit Rechtsklick.

Wählen Sie "Seitenspezifische Einstellungen". Es erscheint der Reiter "Allgemein". Im Punkt "Pop-ups" wählen Sie bitte "Alle Pop-ups öffnen" und "ok". Diese Einstellung bezieht sich nur auf die Seite <u>www.citythek.de</u>. Bei allen anderen Seiten bleiben Sie weiterhin vor Pop-ups geschützt. Mit einem erneuten Rechtsklick auf Ihre Helfernummer erscheint das kleine Weiterschaltungsfenster.

Weitere Opera Einstellungen



Auf der Symbolleiste von Opera sehen Sie das Drucksymbol (9). Öffnen Sie das Fenster Schaltflächen und setzen vor das Drucksymbol das optisch ähnliche Druckvorschausymbol . Nur haben Sie immer eine Druckvorschau, um zu bewerten, ob der Druck in Ordnung ist.

get-PRIMUS Telefonanlage

Die get-PRIMUS Telefonanlage basiert auf der sipgate-VOIP Telefonanlage. getTIME.net kann über Schnittstellen die sipgate- Anlage weiterentwickeln. Die get-PRIMUS Produkte werden in Zukunft immer mehr mit der Telefonanlage zu einem Programm verschmelzen.

Installation

Gehen Sie auf https://secure.live.sipgate.de/

Klicken Sie auf Opera rechts und wählen "Seitenspezifische Einstellungen". Stellen Sie den Punkt Cookies gemäß dem Screenshot ein:

| Site-Einstellungen | × |
|---|---|
| Allgemein Cookies Inhalte Anzeige Skripte Netzwerk | |
| 🔿 Cookies annehmen | |
| Nur Cookies von der besuchten Site annehmen | |
| Niemals Cookies annehmen | |
| Neue Cookies beim Beenden von Opera löschen | |
| Vor der Annahme von Cookies fragen | |
| Cookies | |
| siptrack 6736621 | 1 |
| utmz 22196004.1270728607.1.1.utmcsr=(direct) utmc | |
| utma 22196004.1087782692.1270728607.127072860 — | |
| utmc 22196004 | |
| OK Abbrechen Hilfe | כ |

Die Standardeinstellung für andere Seiten sollte auf "Neue Cookies nach Beenden der Seite löschen" stehen.

Seite 13 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Geben Sie Ihr Passwort und Ihre jung-hilft-alt.net E-Mailadresse ein. Beim ersten Mal fragt Sie Opera, ob Sie das Kennwort speichern wollen. Bestätigen Sie mit ja. (Wenn der Pager später die Telefonanlage aufruft, müssen Sie in Opera nur auf den Schlüssel (8) klicken und die Seite wird mit Passworteingabe aufgerufen.)

Klicken Sie ganz unten bei Sipgate auf "Software". Starten Sie den Download für den Sipgate-Faxdrucker für Windows.

Ebenfalls auf der Sipgate-Softwareseite sehen Sie rechts die Konfigurationshilfe und darunter "Bitte wählen Sie ein Endgerät". Wählen Sie von COUNTERPATH x-lite 4.0.

Öffnen Sie einen weiteren Tab und geben in die Adressleiste <u>http://www.counterpath.com/</u> ein und laden das kostenlose Softphone x-lite herunter.



Tragen Sie die Daten genau so ein, wie diese von sipgate vorgegeben sind.

| Options | × |
|----------------------------------|---|
| General | Ringtones |
| Application Alerts and Sounds | Ringtones Import Play Stop Delete Set as Active Ringtone Clear Active Ringtone Clear Active Ringtone Call Notification Pop up the phone if it is not in focus Show a 'Call Alert' Show a 'Call Alert' Show a 'Call Alert' Keep showing during a call Instant Message Play alert sound when IM window is not active |
| Advanced | Appiy Reverc OK Cancel |

Unter Options / Alerts and Sounds tragen Sie bitte folgendes ein:

Zur Bedienung der Telefonanlage steht Ihnen das Bedienungshandbuch von sipgate in deutscher Sprache zur Verfügung.

Headset

Installieren Sie ein Headset gemäß Anleitung des Herstellers.

Annehmen eines normalen Helferrufs (orange Taste)

Wenn ein neuer Anruf kommt klingelt das Telefon und ein kleines Fenster geht unten am Bildschirmrand auf. Klicken Sie auf die grüne Taste "Answer" und das Telefon erscheint. Derzeit müssen Sie die Aliasnamen der Kunden einmal im Telefonbuch erfassen, damit diese angezeigt werden können. In einer späteren Version wird das nicht mehr nötig sein.







Öffnen Sie mit der rechten Maustaste den entsprechenden Kundennamen, in unserem Beispiel "OB-P-Butler". Es öffnet sich das Response-Tool.



Seite 16 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Anfrage bei Shops/Dienstleistern am Beispiel eines steuerlichen Problems

| | enstleister /Shop finden | Gebe "Steu Such Kate Klick komr Pues | en Sie die Anfrage z.B. erbescheid" in das feld ein. Es erscheint die gorie "Steuerberatung". en Sie auf 2. Sie nen zum PRIMUS-Partner | |
|------|--|--|--|-----------------------|
| Stew | euerbescheid | Went Steue klicke Butle "Ausl ange erfolg | n Ihr Kunde einen erberater anrufen will, en Sie auf "Nummer in r hinterlegen" und auf ösen." Wird die Zahl 200 zeigt, wurde die SMS greich geschickt. | |
| O Su | cherge misse für steuerbescheid - Opera | | | × |
| | | | | |
| U | get-PRIMUS Response 🗙 🕄 Suchergebnisse | r ste X + | | |
| | Image: Sector PRIMUS Response X Image: Suchergebnisse Image: Sector PRIMUS Response X Image: Sector PRIMUS Response X Image: Sector PRIMUS Response Image: Sector PRIMUS Response X | rste X + www.dtythek.de Ing ↓→ PRIMUS im Trusted Internet Bücher | | |
| | yet-PRIMUS Response × Suchergebnisse 2. www BLOG R Steuerberz Dier, eister /Shop finden: Pes Ginkl Essen aus Essen SMB. Nummer im Buter Interlegen | rste… X + www.chythek.de ing → PRIMUS im Trusted Internet Bücher | | 1 |
| | Pet-PRIMUS Response × ② Suchergebnisse Quergebnisse Querge | rste… × ↓ | welchen Dienstleister Sie erreichen wollen (vis Fax, Mail oder Aufruf der uf welche Tasto des Personal-Butlers die Telefonnummer hinterlegt wird. | • |
| | Pet-PRIMUS Response × Suchergebnisse Action of the second seco | rste… × www.dtythek.de ing ;→ PRIMUS Im Trusted Internet Bücher Hier entscheiden Sie, internetudresse) oder | welchen Dienstleister Sie erreichen wollen (vis Fax, Mail oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Butlers die Telefonnummer hinterlegt wird. | A 1 |
| | Yet-PRIMUS Response × Youthergebnisse Youthergebn | rste… × www.dtythek.de ing ;→ PRIMUS Im Trusted Internet Bücher Hier entacheiden Sie, internetadresse) oder | welchen Dienstleister Sie erreichen wollen (vis Fax, Mail oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Butlers die Tole fonnummer hitterlegt wird. | A 1 |
| | Pet-PRIMUS Response x) ① Suchergebnisse Q @ @ @ WWW @LOG @ @ Steuerberz Dint, sister /Shop finden: Peus Onki Essen su Essen 300. Numer in Burter Interlegen Taste grün @ Taste blau @ Achtung! Jatzt enstehen Kosten! Austreen! | rste × www.dtythet.de ung j → PRIMUS im Trusted Internet Bicher Her entscheden Se, Intendsdresse) oder | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mai oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Buters die Telefonnumer histerlegt wird. | <u>`</u> |
| | Pet-PRIMUS Response × ① Suchergebnisse Over State (Shop Ender: Peus Onlie Eases au Ease ADS Numer in Butter Interligen Taste grün @ Taste blau @ Achtung! Jeizt entstehen Kosten! Austoent: | rste × www.dtythet.de ung :→ PRIMUS in Trusted Internet Bucher Her entscheden Se, Intendsdresse) oder | welchen Diensteister Sie erreichen wollen (via Fax, Mal oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Buffers die Telefonnumer interlegt wird. | <u> </u> |
| | Pet-PRIMUS Response x) ① Suchergebnisse Compared and the second sec | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wollen (via Fax, Mal oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Buffers die Telefonnumer Interlegt wird. | <u>^</u> |
| | Pet-PRIMUS Response × ① Suchergebnisse Actualls Actualles Wir Über uns | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (vis Fax, Mal oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Butlers die Telefonnumer Interlegt wird. | <u></u> |
| | Pet-PRIMUS Response x) Countergencies x) Countergencies x) Suchergehnisse Countergencies Coun | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (vis Fax, Mal oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Buters die Telefonnumer hitterlegt wird. | <u>^</u> |
| | Pet-PRIMUS Response x) Countergence x) Countergen | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mal oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Buters die Telefonnumer hitterigt wird. | <u>^</u> |
| | Pet-PRIMUS Response x) Counterplane Count | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mai oder Aufruf der uf welche Taste des Personal-Bullers die Telefonnumer hitterigt wird | <u> </u> |
| | Pet-PRIMUS Response x) Counterplane Count | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mal oder Auftruf der uf welche Taste des Personal-Bulers die Telefonnumer hitterigt wird | |
| | Pet-PRIMUS Response x) Countergence x) Countergen | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mal oder Auftruf der uf welche Taste des Personal-Bulers die Telefonnumer histerigt wird | |
| | Pet-PRIMUS Response x Suchergebnisse Actually Compared and Structure a | rste × | welchen Diensteister Sie erreichen wolen (via Fax, Mal oder Auftruf der uf welche Taste des Personal-Bulers die Telefonnumer hitterigt wird | <u> </u> |
| | Pet-PRIMUS Response x Suchergebnisse Actually Compared and Structure a | rste × www.edphnes.de rste × PRIMUS Im Trusted Internet Bicher rusted Internet rusted Internet Bicher rusted Internet Bicher rusted | welchen Diensteister Sie erreichen wollen (Via Fax, Mal oder Auftruf der uf welche Taste des Personal-Bullers die Telefonnumer Interlegt wird. | <u> </u> |

Seite 17 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

So schicken Sie Web- Information an Kunden



Berechnung der Versicherungsbeiträge im Jahre 2003 hatte eine AOK bei nome Sebstständig gelegt. Im Dezember 2002 beartragte der Kläger unter Hinweis auf eine veh Nehchterte Eine Beiträge. Er fügte eine betriebswirtschaftliche Auswertung vom November 200 und die Eink späteren Zeitpunkt übersandte er noch eine Bilanz sowie eine Gewinn- und Verlut trechnung Auswertung für das Jahr 2002. Eine von ihm angekündigte Übersendung des näch eine Einkor auch für das Jahr 2004. Beier Einkommensteuererklärung auf negative Einkunfte im Jehend im Jahre 2003. Streitig war eine Einkommensteuererklärung auf negative Einkunfte im Jehend Bundessozialgericht entschied, dass der Nachweis eines niedrigeren Arbeitseinkommens nur kann.

(26.8.2009) Ist der Sockelbetrag des Elterngeldes in den Progressionsvorbehalt einz

Fur viele Eltern folgt auf die Freude über den Familienzuwachs und die Zahlung des Elterngel unangenehme Überraschung. Das Elterngeld unterfiegt als steuerfreie Johnersatzleistung der Steuersatz für das übrige zu versteuernde Einkommen und führt nicht selten zu Steuernacha 2007 in Kräft und lotst das bis dahin geltende Bundeserziehungsgeldgesetz ab. Das alte Erzi bis zu 24 Monaten gezahlt und war als reine Sozialleistung nicht in den Progressionsvorbehal dem betreuenden Elternteil zum Ausgleich des wegfallenden Erwerbseinkommens gezahlt und

Dann klicken Sie auf Drucken.

Druckvorschau an.

erzielten Nettoeinkommens. Somit stellt es eine Löhnersatzleistung dar und unterliegt dem Progressionsvorbehalt. Auch das Bundeselterngeldgesetz sieht

| Drucken | | ? 🛛 |
|---------------------------|--------------------|-----------------------|
| Drucker- | | |
| Name: | sipgate Faxdrucker | Eigenschaften |
| Status: | Bereit | |
| Тур: | eDocPrintPro | |
| Standort: | eDocPort | |
| Kommenta | r: | 📃 Ausgabe in Datei |
| Druckberei | ch | Exemplare |
| Alles | | Anzahl Exemplare: 1 🛟 |
| 🔘 Seiten | von: 1 bis: 1 | |
| O Markie | rung | 1 2 2 3 3 Sortieren |
| | | OK Abbrechen |

Wählen den sipgate Faxdrucker. Nach dem Sie auf o.k. geklickt haben, dauert es je nach Geschwindigkeit Ihres Rechners einige Zeit bis ein weiteres Fenster sich öffnen:

| 🕌 sipgate Faxdrucke | |
|---------------------|-------------------------------|
| 🐫 sipgate | Empfänger Login Einstellungen |
| 1 de la | Empfängerliste |
| | Fax senden A <u>b</u> brechen |

Kopieren Sie die Faxnummer als der Zwischenablage in das "Empfänger hinzufügen" Feld und senden das Fax.

Seite 19 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Genau so können Sie auch als anderen Applikationen wie z.B. Word Faxe an den Kunden schicken.

Annahme eines Anrufs mit Positionsangabe

Will der Kunde z.B. ein Taxi bestellen, dann öffnen Sie im get-PRIMUS Pager durch Klick auf die rechte Maustaste das get-PRIMUS Mapping Tool.



Sobald der Kunde Sie anruft öffnet sich das Softphone automatisch, nachdem Sie mit der Taste "Answer" angenommen haben. Es wird nur dann ein Taxiunternehmen angezeigt, wenn dieses am Wohnort des Kunden hinterlegt wurde. In einem Fragebogen wird der Kunde nach einem Taxiunternehmen gefragt. Sollte der Kunde kein Taxiunternehmen eintragen, bekommen Sie eine Mitteilung, damit Sie sich hierum kümmern. Ein Taxi bestellen ist derzeit die häufigste Verwendung des Personal-Butlers.

Makeln von Anrufen



Bitte bedenken Sie, dass der Kunde in der Warteschleife weiter die vollen Gebühren zahlt. Nur wenn der Kunde dies ausdrücklich wünscht, ist makeln erlaubt. Rufen Sie lieber zurück. Auch hierfür werden Gebühren fällig.

Annahme einer Alarmmeldung

Bei der Alarmmeldung (drucken der mittleren roten Taste) sehen Sie zusätzlich zu dem Alarmtext eine blinkende LED. Durch Öffnen mit rechter Maustaste gelangen Sie wie bei dem Anruf mit Positionsangabe in das Mapping-Tool. Sie erhalten anschließend automatisch den Anruf des Kunden. Gleichzeitig erhalten Sie eine SMS auf Ihr Handy genau wie zwei weitere vom Kunden benannte Personen, welche Ihre Handynummer haben. Telefonieren Sie über das Handy nicht, damit die Leitung für eventuelle Entwarnung durch die entsprechenden Personen (Nachbarn, Familie) frei bleibt.

Der Personal-Butler braucht etwas um die SMS-Meldungen abzusetzen. Erst dann ruft er den Helfer automatisch an. Rufen Sie in den ersten zwei Minuten nach dem Alarm auf keinen Fall selbst an, weil Sie hierdurch nur unnötig die Leitung blockieren. Sobald sich das Mapping-Tool geöffnet hat, klicken Sie bitte auf das kleine gelbe Häckchen neben der Alarmmeldung im get-PRIMUS Pager. Dadurch wird die Alarmmeldung nicht mehr angezeigt. Alarmmeldungen werden grundsätzlich für alle Helfer angezeigt.

Wurde eine Alarmmeldung innerhalb von 5 Minuten nicht bearbeitet, ist jeder andere Helfer aufgefordert, die Alarmmeldung zu bearbeitet. Der alternative Helfer öffnet dann das Mapping-Tool und klickt direkt anschließend auf das Häckchen, damit kein weiterer Helfer den Alarm bearbeitet.

Anschließend ruft er den Kunden an. Der Personal Butler nimmt nach 4 mal Klingel automatisch an, so dann der Helfer in die Situation hereinhören kann und ggf. die Polizei verständigt.

Wichtig!!!

Wenn Sie die Polizei oder den Rettungsdienst anrufen, wählen Sie die 110, bzw. 112 auf Ihrem Handy. Wenn Sie über den Computer die 110 anrufen, erreichen Sie nur die Krefelder Polizei.

Hören Sie den Kunden einer normalen Tätigkeit nachgehen sprechen Sie Ihn an. Oft werden Sie nicht gehört. Wenn Sie der Meinung sind, dass es sich um einen Fehlalarm handelt, rufen Sie den Kunden anschließend auf seiner Festnetznummer an. Wenn er hier nicht herangeht, dann melden die den Vorfall auf jeden Fall der Polizei mit genauer Angabe der Position.

Seite 22 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Gegebenenfalls kann die Polizei oder die Feuerwehr dann bei getTIME.net

Wichtig!!!

Machen Sie allen Personen deutlich, dass Sie nicht von einer Notrufzentrale anrufen, um Haftungsansprüchen zu entgehen. Schildern Sie die Situation der Polizei genau, ohne jedoch eine medizinische oder juristische Beurteilung zu geben. Weisen Sie darauf hin, dass Sie Laie und von einem Einkaufsservice sind.

innerhalb der normalen Geschäftszeiten die persönlichen Daten des Kunden wie Name, Anschrift, Allergien, Telefonnummern von Verwandten durch Faxanfrage an 0 2151 74 79 585 ebenfalls per Fax erhalten.

Bereitschaft, Zusammenarbeit mit einem anderen Helfer

Wenn Sie eine zusätzliche private Telefonnummer gebucht haben und diese auf einen Festnetzanschluss geroutet haben können Sie die VOIP-Telefonanlage auch privat nutzen.



Weiterleitungen vom Softphon sind nur zu anderen Helfern erlaubt, da ständig die Bereitschaft aufrecht erhalten werden muss. Bitte beachten Sie der Personal Butler Ihrer Kunden ruft immer diese Nummer an. Nur wenn die Nummer ständig erreichbar ist - also ohne Anrufbeantworter immer zu einem Helfer der online ist – funktioniert die Jung hilft Alt Plattform. In der VOIP-Telefonanlage sind fast beliebig viele Weiterschaltungen möglich. Dieses Konzept ist so nicht auf die Helferdienstleistung übertragbar, da im Zweifel alle Helfer zu einem Helfer weiterschalten. Das Ergebnis sind die in Callcentern üblichen Warteschlangen. Über den Pager treffen Sie eine Vereinbarung mit einem anderen Helfer, dass dieser Ihre Weiterleitung übernimmt. Jeder Helfer darf nur eine Weiterleitung übernehmen.

Jeder Helfer hat sich für eine Bereitschaftszeit eingetragen, in der alle anderen Arbeiten, wie z.B. das Telefonieren auf einer privaten Telefonnummer beendet werden müssen, sobald ein Personal Butler sich meldet.

In der Regel ist nur eine Weiterleitung von einer Schicht zur nächsten Schicht notwendig.

An den Nummern erkennen Sie, wer zu Ihrem Projekt gehört und wer wann regulär Bereitschaft hat.

| Bedeutung der Nummern | | | | | |
|-----------------------|-------|-----------------|------|-------|--|
| vor dem Spiegelstrich | hinte | r dem Spiegelst | rich | | |
| 2ani von 100-999 | 1 | 08.00 | bis | | |
| 100 | 2 | 12:00 | bis | 16:00 | |
| | 3 | 16:00 | bis | 20:00 | |
| | 4 | 20:00 | bis | 00:00 | |
| | alle | 00:00 | bis | 08:00 | |
| | | | | | |

| | www.dtythek.de | | | 51 | 172884.de.stra | to-hosting.eu | | |
|---|--|----|------------|-------------|----------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| | Dienstleister/Shop finden Z | | Zum vorher | igen Termin | Aktueller | Monat Zu | ım nächsten Termi | n • |
| | Nachrichtenprofil für OB-P-Butler. ändern! anzeigen! Veranstaltungskalender! | Mo | Di | | April ' | '10 Fr | Termin vor Sa | Nachtdienste und |
| | Eintrag ins Telefonbuch: Eintrag erstellen! oder 1 wählen 1 | | | | 1 | 2 | 3 4 | Urlaube werden in den |
| C | Achtungil Jetzt entstehen Kösteni Auslösen! | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 1 | Veranstaltungskalender |
| ٠ | Geräte bei OB-P-Butler schalten! | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 1 | des get-PRIMUS |
| | | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 2 | Response Tools |
| | 4 Synergianetzwark | | | | | | | genauso eingetragen wie |
| | | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | Feiertage. |
| | U C a la construction de la cons | | RMUS 🛪 | Destantario | | the Party of the ball | | |

In der Zeit von 0:00 bis 8:00 verwendet jeder seine Nummer weiter.

Beginn Ihrer Bereitschaftszeit



Wenn Sie am Anfang Ihrer Bereitschaft den Pager aufrufen, sehen Sie den Helfer zu dem Ihre Anrufe weitergeleitet werden. Öffnen Sie die Helfernummer mit rechter Maustaste. Ein Klick reicht. Rufen Sie den Helfer an und teilen Ihm die Übernahme mit. Es dauert einige Sekunden bis der Pager sich aktualisiert hat. Dann sehen Sie Ihre Nummer. Die rot-gelb blinkende LED wird grün.

Helfer Weiterschaltung www.citythek.de Sie sind 100-1 101-2 101-2 110-2 111-2 I102-3 an 103-2 get. PRIMUS Response Tool

Ein Helfer bittet um Vertretung

Jeder Helfer hat die Möglichkeit durch öffnen seiner Helfernummer mit der rechten Maustaste alle Helfer mit Weiterschaltung aus seiner Gruppe zu sehen. Der anfragende Helfer in unserem Beispiel ist 101-2. Vor seiner Nummer leuchtet eine grüne LED. Er hat also keine Weiterleitung auf seine Nummer. Sollte seine LED rot blinken, machen Sie Ihn darauf aufmerksam, dass er erst seine eigene Weiterleitung zurückgeben muss.

Selle 25 von 41, alle recitie vorbenallen getTIME.net ®, Krefeld



Klicken Sie auf die 101-2 und schon wird die 102-2 mit gelb-rot blinkender LED Ihrer Nummer zugeordnet.

Nach einigen Sekunden zeigt Ihr Pager die Weiterleitung an



Ende der Bereitschaft

In unserem Beispiel sind Sie 100-1. Regulär hat 100-2 nach Ihnen Bereitschaft. Rufen Sie den Helfer 100-2 an. Erreichen Sie Ihn nicht, gehen Sie auf die Helferliste und schauen nach, wer sonst noch eine grüne LED hat. Rufen Sie diesen Helfer an.



Bitte beachten Sie dass Sie die Ihnen übergebene Weiterleitung an einen anderen Helfer übergeben.

Erst wenn Ihr Pager anzeigt, an wen Ihre Bereitschaft abgegeben ist, können Sie Ihre Arbeit als Helfer beerden.

Wichtig!! Bitte schließen Sie das Response-Tool und das Mapping-Tool nachdem Sie ein Kundengespräch beendet haben. Nur wenn Sie die Daten des nächsten Kundenanrufs neu über den Pager übergeben, ist das aktuelle Profil und die Telefonnummern des Kunden hinterlegt!

Funktionsweise des finders-Informationseinstiegs

Wesentlich für Ihren langfristigen Erfolg als Helfer ist das zum Patent angemeldete Suchverfahren.



Eindeutige Schalter f
ür Ger
äte und Geldstr
örne k
önnen nicht gesetzt werden

Nur wenn Sie verstanden haben, wie diese Technologie funktioniert, werden Sie so schnell zum Ergebnis finden, dass Sie Ihren Kunden erstaunen. Die finder-Technologie vergleicht Eingaben mit einem speziellen Wörterbuch ohne dabei in Daten zu suchen. Wird eine Kategorie gefunden, so wird das Suchwort, welches für die Kategorie verwendet wurde in die Datenbank der Partner übergeben, welche zu dieser Kategorie passende Angebote vorhalten. Die finders-Technologie sucht nicht selbst in Daten. Die Datensuche und die Verantwortung für die Qualität der Daten übernimmt der Partner. Ein Partner wird an erster Stelle angezeigt, dieser erste Platz wird in Zukunft nur an PRIMUS-Partner vergeben, welche einen Vertrag mit dem Synergienetzwerk haben. Das Trusted Internet Gütesiegel garantiert für die Qualität des Partners.

Bis zu 60.000 unique usern besuchen im Monat bereits Portale, in welche die finder-Technologie integriert ist. In diesen Portalen wird nur ein Suchfenster verwendet. Natürlich kann das semantische System nur das verstehen, was im Wörterbuch hinterlegt ist. Markennamen, Eigennamen etc. gehören hier nicht dazu. Markennamen nimmt das finder-System in Zukunft nur noch gegen eine Gebühr auf, wenn der Urheber dies wünscht.

| get-PRIMUS Response | e Tool! | □ X | | | |
|---|----------------------|------------|--|--|--|
| WV | vw.citythek.de | | | | |
| Kategorie? | Produkt? | 1 | | | |
| | | | | | |
| Nachrichtenprofil | für OB-P-Butler: | | | | |
| ändern! anzeigen | ! Veranstaltungskale | nder! | | | |
| Eintrag ins Telefo | inbuch: | | | | |
| Eintrag erstellen! | oder 🛛 wählen 🗎 | | | | |
| Lea Berberich aus Krefeld SMS: Nummer zu Butler 🛛 👻 | | | | | |
| | | | | | |
| Achtung! Jetzt entstehen Kosten! Auslösen! | | | | | |
| | | / db/obeni | | | |
| Geräte bei OB-P-B | Butler schalten! | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Partnerdatenbank übergeben wird.

Speziell für die Helfer wurde jetzt eine Profisuche entwickelt, welche nicht aus einem, sondern aus zwei Feldern besteht. Das erste Feld "Kategorie" dient dazu, mit einer umgangsprachlichen Eingabe die Kategorie zu beschreiben, hinter der ein Partner gesucht werden soll. In das zweite Feld "Produkt?" können Sie einen Namen oder eine Produktnummer eingeben, welche direkt in die Volltextsuche der

Suchbeispiele



Der Partner-Content heißt auch "PRIMUS-Content-News. Es sind durchschnittlich 5 Partnerdatenbanken priorisiert nach Relevanz hinterlegt, welche nach und nach durchsucht werden. Dies kann einen Moment dauern und ist abhängig von der Responsezeit der Partnerdatenbank.



Seite 29 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

In der Regel suchen Sie, während der Kunde anruft. Lesen Sie Ihm die Überschriften vor und faxen Ihm dann ggf. den vom Kunden gewünschten Artikel.



Je Kategorie werden Ihre Suchanfragen unterschiedlich verarbeitet. Üblicherweise besitzen Shopsuchen keine besondere Intelligenz, sonder

Seite 30 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

übergeben lediglich genau die eingegebene Buchstabenfolge in die Datensuche. Je Kategorie unterscheidet das finders-System, ob die Produkteingabe in Kombination mit der Kategorieneingabe oder ohne Kategorieneingabe übergeben wird.



Seite 31 von 41,alle Rechte vorbehalten getTIME.net ®, Krefeld

Anders verhält es sich bei Kategorien wie Bücher oder Spielfilme. Würde man bei Amazon "Buch Herr der Ringe" übergeben, würde kein Ergebnis angezeigt, da das Wort "Buch" sinnvoll ist, um die Kategorie und den passenden Shop zu finden, aber in dem Beschreibungstext nicht vorkommt.



Das Suchergebnisfenster bleibt weiterhin geöffnet. Sind Sie mit dem

Partnerergebnis nicht zufrieden, dann klicken Sie auf 💹.

Dieser Klick wird in unserer Datenbank protokolliert mit Eingabe, gefundener Kategorie sowie Ihrer Helfer ID für Rückfragen.

Sie kommen durch das Kreuz in den nicht redaktionell gepflegten Internetbereich und haben hier eine Auswahl an Suchmaschinen, geordnet nach Blogsuche, Nachrichtensuche, Bildersuche und normaler Suche.



Umso mehr Traffic unsere Kunden auf den Partnerseiten erzeugen, um so mehr wird das Interesse der Partner steigen, spezielle Rabatte für unsere Kunden einzurichten.

Hinter jeder Kategorie können völlig unterschiedliche Aktionen ausgelöst werden. Es ist die große Herausforderung an das finder-System je Kategorie unterschiedlich den Sucheinsprung zu verbessern.

Im Reisebereich gibt es sehr unterschiedlich funktionierende Suchmaschinen. Nach einigen Anfragen kennen Sie die Unterschiede. Die getTIME.net GmbH wickelt als zuständiges Schmetterling-Reisebüro alle Anfragen ab. Schmetterling ist einer der größten deutschen Reiseveranstalter mit über 1,3 Mrd. Umsatz.



Geben Sie z.B. nur Italien ein. Grundsätzlich erhalten Sie als erstes die Stadt, in der sich der Kunde bei uns eingetragen hat angezeigt. Durch Klick auf das Renhalten Sie regionale Informationen aus der Stadt.

IME.net ®, Krefeld

Des weiteren erhalten Sie die Kategorie Italien mit dem Reisezeichen

Klicken Sie auf das Reisezeichen, so springen Sie direkt in Angebote für die Pauschalreisesuche.





Zu einem Zielflughafen kommen Sie entweder, in dem Sie in dem Land den entsprechenden Flughafen wählen, oder direkt in die Kategoriensuche den dreistelligen IATA-Code eingeben.



Im Reiseprofil können Sie bestimmte Daten wie Anzahl der Personen, Anzahl der Wunschsterne des Hotels, von wann bis wann der Urlaub dauern soll übergeben. Allerdings bei zu vielen Vorgaben erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass keine oder zu wenige Ergebnisse gefunden werden.

Einrichten des get-PRIMUS Informationsprofils

Sie können für jeden Kunden ein Informationsprofil einrichten. Dies ist zum Beispiel sinnvoll, wenn der Kunde regelmäßig anruft und neue Informationen zu seinem Kundenprofil haben will.



Bitte beachten Sie, dass Sie möglicherweise keine Ergebnisse erhalten, wenn Sie ein seltenes Suchwort benutzen, welches in aktuellen Nachrichten nicht vorkommt. Nachdem Sie das Profil übergeben haben wird kurz ein Fenster geöffnet. Dieses Fenster schließt dann automatisch.

Tagesinformation aus get-PRIMUS Informationsprofil

| | | | | RP ONLINE | |
|---|--|---|---|---|---|
| uchergebnisse - 54 T | nstientevent: | | SUCHESTA | | Krefeld Fr. 30.4.2010 Nathmittag Abend |
| | Klicken Si | e auf die Spattentitel, um die Ergeb | nisse zu sortier | Verfill Character Contact Name | |
| Veranstaltung 💌 | Ort 💌 | Datum 💌 | | Kreield - Snopping-Center: Neuer | 16°C 13°C 13°C mehr Wetter: |
| Alec Empire | KREFELD | Di., 04.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | <u>Investor</u> | Trend Y > vvv.Donnervetter |
| Vince Ebert: Denken Johnt sich | KREFELD | Do., 06.05.2010, 20.00 Uhr | ! Tickets | Thu, 29 Apr 2010 22:00:00 GMT | City Krefeld L |
| Rüdiger Hoffmann: Obwohl | KREFELD | Fr., 07.05.2010, 20.00 Uhr | ! Tickets | | Yahool: <u>Bilder</u> <u>News</u> <u>Wikipedia</u> |
| Wilkommen bei Carmen Nebel | KREFELD | Sa., 08.05.2010, 20.00 Uhr | ! Tickets | Nachdem der Hamburger EUE-Konzern mit seinem Plan zum Bau eines Shopping-Centers auf dem Theaterplatz gescheitert ist, | Hotels in Krefeld |
| De Phazz | KREFELD | Do., 13.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | drängt der Essener Konzern MFI nach Krefeld. Die Essener | Abfahrt - Krefeld HBF - Ankunft |
| Hundreds | KREFELD | So., 16.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | haben auch andere Standorte im Visier. | ↓ Dienstleistungen ↓ |
| Veljanov | KREFELD | Mi., 19.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | | Geschäftliches 1 |
| Musical Nights 2010 | KREFELD | Fr., 21.05.2010, 19.30 Uhr | ! Tickets | Zandald Amerikallan av Claud Affra | Steuerberatung Musterverträge |
| Musical Nights 2010 | KREFELD | Sa., 22.05.2010, 19.30 Uhr | ! Tickets | Kreleid - Ausstellung: Sind Allen- | Nachnaitige Geidanlage Babysitting |
| Luxusläm | KREFELD | Do., 27.05.2010, 20:00 Uhr | ! Tickets | Zeichnungen Kunst? | Regionale Angebote 1 |
| The Films | KREFELD | Fr., 28.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | Fri, 30 Apr 2010 10:14:58 GMT | Neues Heim? Fast neuer Wagen |
| We Love The 90's | KREFELD | Sa., 29.05.2010, 20:30 Uhr | ! Tickets | | Einsam/ Shopping in der Fußgängerzone |
| RIMUS-Content-News ktronic m Suchbegriff 'Games', v 1 Partne | <u>myToys</u> om Partner erdatenbank | cxtreme soundmedia Ja PRIMUS-Content-News en durchsucht, bis ein pass | mba Spiele hi BEWERTEN endes Ergebnis | fflip Tchabo Spiele-Amazon Karstadt Otto Spiele-Offensive > We kureli 10/10/10 gefünden wurde | eitere Shops I Shops II <u>Conrad</u> |
| | | | | area | PRIMUS Response Tool! www.ctythek.de |
| Area | Games | -Wecker: "Nari | uto Shinn | uden: Ultimate Ninia Heroes 3''-Demo | egorie? Produkt? |
| | - Countres | 1.000 | ito ompp | N ar | achrichtenprofil für OB-P-Butler: Idern! anzeigen! Veranstaltungskalende |
| Fri, 30 Ap | r 2010 09:12: | 11 +0200 | | | |

Im ersten Fenster sehen Sie immer die Regionalinformationen aus Ihrer Stadt. Darunter erscheinen in 4 Fenstern aktuelle Informationen zur jeweiligen Kategorie.

Wenn Sie geübt sind, entsteht mit dem Kunden ein Plauderei, in der Sie als Helfer eine angenehme Atmosphäre schaffen und gleichzeitig den Kunden fitt machen.

Erzählt Ihnen der Kunde zum Beispiel, dass sein Neffe zu Besuch kommt und ganz verrückt auf PlayStation ist, kommt es sicher nicht schlecht wenn Oma oder Opa dem Neffen einen tagesaktuellen Ausdruck geben.

"Wusstest Du schon von Ninja Hereos 3?"

Telefonbuch

Sie können für jeden Kunden ein eigenes Telefonbuch anlegen.



Geräte schalten

Es gibt vier Möglichkeiten Fremdsysteme zu steuern.

- Der Personal Butler hat eine Geofence-Zone. Verlässt der Kunde eine definierte Zone, z.B. 100 Meter Entfernung zur Wohnung, kann der Personal Butler per SMS eine Meldung absetzen, welche wiederum Schaltungen abruft. So kann zum Beispiel die Tür elektronisch gesichert und die Sicherung für die Kaffemaschine ausgeschaltet werden.
- 2. Der Personal Butler kann per Funk Kontakt zu anderen Geräten wie Alarmanlagen etc. aufnehmen (derzeit noch in der Betaphase, kann jedoch per SMS-Kommando nachgerüstet werden)
- 3. Sie als Helfer können über das get-PRIMUS Response-Tool den get-PRIMUS Switch aufrufen und hierüber Geräte steuern.
- 4. Sie erreichen über die Suche hinterlegte Links, mit denen eine Schaltung vorgenommen wird.

Die Schaltungen selbst werden von getTIME.net kundenspezifisch einmal programmiert und hinterlegt. Der Aufwand für die Programmierung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.



Klicken Sie auf "Geräte bei Kunde schalten".

Es öffnet sich den get-PRIMUS Switch!



Der get-PRIMUS Switch simuliert die analogen und digitalen Schalter des Home Butlers. Der Home Butler wird im Zählerschrank des Kundens eingebaut und kann Sicherungen an und ausschalten, sowie digitale Relais schalten. Der get-PRIMUS Switsch zeigt jeweils den zuletzt für den Kunden geschalteten Zustand an.



Prinzipiell hinter jede Kategorie kann eine eigene Schaltseite gelegt werden. Ein Schalter wird angezeigt über das grüne Zahnrad. Z.B. von Vissmann gibt es ein Modul, welches über SMS Anweisungen empfängt. Prinzipiell können hier über das "Produkt?"-Feld Zustände eingegeben werden wie "an", "aus", "wärmer".

Einige Beispiele aus der Futurezone

Die hier vorgestellten Möglichkeiten sind bereits jetzt einfach zu realisieren, der Kunde muss nur passende Geräte anschaffen.

Beispiel Einkaufen:

Der Helfer überprüft den Inhalt des Kühlschranks und bestellt Essen nach.

Beispiel Musik:

Der Kunde wünscht eine spezielle Musik oder einen exotischen Radiosender. Der Helfer legt dem Kunden den Radiosender auf die Musikanlage oder mixt z.B. passend zu einem Anlass verschiedene Songs.

Beispiel Hausautomatisation:

Der Helfer überprüft, wenn der Kunde schlafen geht, ob die Alarmanlage scharf ist und alle Lichter aus sind.

Beispiel Technik:

Der Helfer merkt sich Wartungsintervalle von Geräten. Z.B. Batterien in Feuermeldern müssen regelmäßig getauscht werden. Wenn die Waschmaschine eine Fehlfunktion meldet, bestellt der Helfer den passenden Handwerker.