

## Zeit gewonnen für den Rückruf

Mit e\*Cityruf Display können Absender-Rufnummern ab sofort automatisch übermittelt werden. Ein zusätzlicher Service ohne Mehrkosten für die Kunden.

## Geld ziehen mit e\*Cityruf?

Die SB-Geräte der Volksbank Weserbergland werden rund um die Uhr überwacht. Dank e\*Cityruf können Störungen schnell behoben werden.

## Für die Patienten immer erreichbar

MEDI HOME, ein ambulanter Pflegedienst in Bornheim bei Bonn, betreut auch Intensivpatienten. Mit e\*Cityruf sind die Mitarbeiter überall erreichbar.

## Kunden fragen – wir antworten

Was ist der Unterschied zwischen Sammel- und Gruppenruf? Textnachrichten per Telefon? Weiterleitung vom AB? e\*Message antwortet auf Kundenfragen.



## Ergebnisse einer repräsentativen Befragung der INEO AG In den Augen der Kunden

**Wer nutzt e\*Cityruf wie (oft), wann, wo und warum? e\*Message wollte es genau wissen und fragte die Anwender. Hier ein erster Blick auf die Resultate.**

Er hat 3,32 Pager, nutzt sie selten privat, dienstlich aber bis zu zweihundert Mal im Monat – der durchschnittliche e\*Cityruf-Kunde. Einzelrufe liegen in seiner Gunst ganz weit vorn, neuen Anwendungen steht er aufgeschlossen gegenüber. Immerhin beurteilt er die Erreichbarkeit des von ihm gewählten Dienstes mit der Note 1,72. Kein Anspruch ist für ihn wichtiger, wie eine repräsentative Kundenbefragung der INEO AG im Auftrag von e\*Message kürzlich ergab.

„Insgesamt kann die Zufriedenheit der befragten Kunden als hoch bezeichnet werden: Mit einem Kundenzufriedenheitsindex von 2,04 schneidet das Unternehmen e\*Message in den Augen der Kunden sehr gut ab“, heißt es im Resümee der INEO AG. Erfragt wurden nicht nur Zufriedenheit, Nutzungsverhalten und Art der Anwendungen, sondern auch Erwartungen, Hinweise und Kritikpunkte. Schließlich sollen die Ergebnisse der Befragung helfen, den Paging-Dienst zu verbessern und zu erweitern. Deshalb lohnt ein Blick auf die Details.

Nur jeder Dritte arbeitet in einem Großunternehmen, rund zwei Drittel sind in Klein- oder Mittelstandsbetrieben sehr unterschiedlicher Bereiche tätig. Wobei die Branchen Gesundheit, Industrie, TK / IT, Versorger und Entsorger den e\*Cityruf überproportional häufiger einsetzen als der Durchschnitt. Die meisten nutzen ihn zur Benachrichtigung einzelner Empfänger, für Warn- und Alarmmeldungen. Allerdings wächst auch das Interesse an automatischen Störmeldungen sowie an der Überwachung von Anlagen und Systemen. Schnelligkeit und Zuverlässigkeit zählen dabei ebenso wie akzeptable Kostenpauschalen.

Wenn sich ein Kunde allerdings zusätzliche Ton-Rufnummern oder eine Rufaussendung über das Internet wünscht – Services, die Tausende längst in Anspruch nehmen –, signalisieren uns diese Äußerungen, dass wir noch mehr und noch besser informieren müssen. Auch in der e\*News, Ihrer Kundenzeitung. ✨

e\*Message  
Wireless Information Services  
Deutschland GmbH  
Schönhauser Allee 10 – 11  
10119 Berlin

e\*Cityruf Hotline  
Fon: 0180-5-030-555  
Fax: 0180-5-030-551

www.ecityruf.de  
www.emessage.de

## Automatische Übermittlung der Absender-Rufnummer

# Schneller Rückruf garantiert

**Eine neue Funktion erweitert den Dienst e\*Cityruf Display regional und national um einen zusätzlichen Service: Absender-Rufnummern können ab sofort automatisch übermittelt werden – ohne Mehrkosten.**

Der Dienst e\*Cityruf Display wurde um eine neue Funktion erweitert: Seit 1. Oktober ist es möglich, Absender-Rufnummern zu übermitteln. Über die bisherige Einwahl für Tonrufe – die 0164 + e\*City-

rufnummer – kann bei Erfüllen zweier Voraussetzungen die Rufnummer des Absenders mitgesendet werden. Zum einen muss der Empfänger auf den Dienst

e\*Cityruf Display regional oder national gebucht sein und Text- oder Numeriknachrichten anzeigen können. Zum anderen muss der Absender die eigene Rufnummer bei seinem Netzprovider zur Übermittlung freigegeben haben.

Ist das nicht der Fall, kann dies bequem nachgeholt werden: Privat- bzw. Einzelanschlüsse (analog/digital) werden vom Service-Center der Deutschen Telekom zur Übermittlung freigegeben. Dazu

wählen Privatkunden die kostenfreie Service-Nummer 0800 330 1000 und Geschäftskunden die 0800 330 1115. Der Service-Mitarbeiter benötigt nur die Kundennummer und die Rufnummer des Anschlusses.

Bei Firmenanschlüssen (oder Nebenanlagen) sollte der für die TK-Anlage verantwortliche Mitarbeiter angesprochen werden. Meist kann die Übermittlung der Rufnummer direkt an der TK-Anlage eingeschaltet werden.

Sind beide Voraussetzungen erfüllt, erfolgt die Übermittlung automatisch. Ist die Rufnummer nicht freigegeben, wird der Anrufer wie gewohnt aufgefordert, eine Numerik-Nachricht einzugeben. Mehrkosten entstehen nicht für die Rufnummernübermittlung.

Für Nutzer, die ihre Rufnummer bisher als Zahlencode in eine Textnachricht integriert haben, ist die automatische Anzeige eine komfortable Zusatzleistung: Die lästige Eingabe entfällt. Auch Tonruf-Kunden eröffnet diese neue Funktion eine attraktive Alternative: Durch einen Wechsel von „Ton“ zu „Display“ können statt wie bisher vier nun beliebig viele Absender identifiziert werden – anhand ihrer Rufnummer. ✨



## Eine UMS-Lösung für wichtige Benachrichtigungen

# Faxe direkt auf den Pager?

**e\*Cityruf-Kunde Klaus Wegener genießt es, manchmal (fast alles) abzuschalten – und ist trotzdem informiert. Er lässt sich auf dem Pager über neue Faxe, Sprachnachrichten und E-Mails benachrichtigen.**

„Grundausüstung“ für Sprachmailbox-, Fax- und E-Mail-Benachrichtigungen auf den Pager sind zwei E-Mail-Adressen bei GMX (<http://www.gmx.net>). Dort stehen Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung, in welchem Format und mit welchem Inhalt die Benachrichtigung auf dem Pager erscheinen soll.

Die erste E-Mail-Adresse dient zum Empfang von E-Mails. Für Sprach- und Faxnachrichten empfiehlt sich neben dem kostenfreien ersten GMX-Account ein zweiter GMX-Account – und zwar ein „PRO-Account“ (Monatsgebühr: 2,99 Euro). Neben 250 MB Speicherplatz für E-Mails, Faxe und Sprachnachrichten erhält man eine Telefon-

nummer mit Münchener Vorwahl – das „Herzstück“ der persönlichen UMS-Box bei GMX mit Pager-Anbindung. Mit ihr kann man Sprachnachrichten (mit eigenem Begrüßungstext) und Faxe empfangen.

In der Pager-Konfiguration wählt man „%S“ für die Pager-Benachrichtigung in der Betreff-Zeile. So erhält man bei neuen Sprachnachrichten bzw. Faxen die Meldung „Sprachnachricht mm:ss von Absendernummer“ bzw. „x Seite(n) Fax von Absenderkennung“ auf den Pager. Die Faxe und Sprachnachrichten werden anschließend in der GMX-PRO-Box gespeichert und können mit dem Computer betrachtet bzw. angehört werden. Außerdem kann man die Nachrichten durch das Anwählen der Münchener Telefonnummer, nach anschließender Passworteingabe, anhören oder an einem anderen (lokalen) Faxgerät ausdrucken lassen.

Wer seine UMS-Nummer von GMX nicht überall mitteilen möchte, kann seine Mobiltelefon- oder Festnetznummer auf die GMX-Nummer umleiten. Diese professionelle Konstellation ermöglicht es, zuverlässig auf dem Pager über neue E-Mails, Faxe und Sprachmitteilungen benachrichtigt zu werden. Auch dort, wo das Mobiltelefon versagt oder nicht erwünscht ist. ✨



# Alltag als Ausnahmesituation

**Rings um Bornheim, Brühl und Bonn betreuen die Mitarbeiter der MEDI HOME Krankenpflege Dutzende (Intensiv-) Patienten, für die sie ständig erreichbar sein müssen. Mit e\*Cityruf kein Problem.**

MEDI HOME genießt in Bornheim und Umgebung seit Jahren einen guten Ruf. Das Einzugsgebiet des ambulanten Pflegedienstes reicht bis nach Bonn, Brühl, Wesseling und Rheinbach. Insgesamt 15 Mitarbeiter kümmern sich um 50 bis 70 Patienten, für die sie stets erreichbar sein müssen. Im Ernstfall können Betroffene oder ihre Angehörigen die Notrufleitstelle des Malteser Hilfsdienstes und der Johanniter-Unfall-Hilfe anrufen, die sofort den Bereitschaftsdienst von MEDI HOME alarmiert.

Für Peter Cramer, Pflegedienstleiter und Inhaber der MEDI HOME Krankenpflege, ist e\*Cityruf im Pflegealltag längst eine Selbstverständlichkeit. Seit sie auch immer mehr schwerkranke Patienten betreuen, hat er die Zahl der Pager sogar erhöht.

„Wenn wir Intensivpatienten aus dem Krankenhaus abholen oder dorthin bringen, müssen Mobiltelefone ausgeschaltet bleiben. Cityruf ist dann die ein-

zige Chance für uns, dringende Nachrichten oder eine Telefonnummer für den Rückruf zu übermitteln. Da Intensivpatienten auch zu Hause von Infusionen abhängig sind und der diensthabende Pfleger dort bleiben muss, kann er uns über Cityruf informieren, falls neue Medikamente benötigt werden.“

Krankheiten sind nicht planbar und Katastrophen selten vorhersehbar. Deshalb hat Peter Cramer Vorsorge getroffen. In Ausnahmesituationen erreicht er alle Kolleginnen und Kollegen auf einmal –

mit dem Gruppenruf. Natürlich hofft er, dass ihnen Ereignisse erspart bleiben, bei denen Minuten über das Leben vieler Menschen entscheiden und die Hilfe von MEDI HOME gebraucht wird. Aber auch im Alltag zählt oft schnelles Handeln, wenn ein Patient zum Beispiel plötzlich nicht mehr auf das Klingeln reagiert und eine Türnotöffnung veranlasst werden muss. „In solchen Momenten“, bestätigt Peter Cramer, „ist Cityruf unentbehrlich für uns.“ ✨



## Wie die Volksbank Weserbergland SB-Geräte überwacht

# Geld ziehen mit e\*Cityruf?

**GAA-View-Plus kontrolliert Geldautomaten, Kontoauszugsdrucker und Selbstbedienungsterminals der Bankfilialen. Bei Störungen wird eine Textnachricht auf den e\*Cityruf-Empfänger gesendet.**

Wer kennt das nicht: Der Kontoauszugsdrucker leuchtet rot und der Geldautomat rückt nichts raus vom Ersparten. Bei der Volksbank Weserbergland eG kann das kaum passieren. Denn sie nutzt GAA-View-Plus. Mit dieser Anwendung werden alle Selbstbedienungsgeräte – Geldautomat (GAA), Kontoauszugsdrucker und Überweisungsterminals – einer Volks- oder Raiffeisenbank durch die Rechenzentrale GAD eG in Münster überwacht.

Dazu wurden eine Lotus Notes-Datenbank sowie einige andere Dateien auf einem eigenen Client-PC im Netzwerk installiert. Der PC läuft rund um die Uhr und fragt auf den so genannten BB3-Netz-Servern, an denen die Selbstbedienungsgeräte angeschlossen sind, ununterbrochen deren Status ab. Ändert sich der zum Beispiel von „ONLINE IN BETRIEB“ auf „ONLINE INAKTIV“, wird eine Notes-Mail an die Rechenzentrale geschickt. Bleibt das Gerät länger als 10 Minuten in diesem Status, sendet die Rechenzentrale eine detaillierte Text-

nachricht mit Zustandsbeschreibung an den e\*Cityruf-Empfänger des Mitarbeiters im Bereitschaftsdienst, der außerhalb der üblichen Arbeits- und Geschäftszeit sofort losfährt, um den Fehler zu beheben. „Eine Ton-Rufnummer nutzen wir darüber hinaus, um Störungen an der Nachttresor-Anlage sowie an den Kartenlesern der Schranken unseres gebührenpflichtigen Parkplatzes zu melden“,

erzählt Friedrich Schütte, in der Volksbank Weserbergland zuständig für EDV-Organisation. „Wir sind sehr zufrieden mit dem Cityruf, da die Messages den Empfänger zu 99 Prozent erreichen – was ja bei SMS nicht immer und vor allem nicht so zeitnah der Fall ist. Die Pager sind auch kleiner, handlicher und robuster als ein Handy, das der Bereitschaftsmitarbeiter – meistens zusätzlich zu seinem eigenen Mobiltelefon – mitnehmen müsste.“ ✨



Kunden fragen – e\*Message antwortet

# Worin unterscheiden sich Sammel- und Gruppenruf?

**Herzlichen Dank für Ihre Reaktionen auf die letzte Ausgabe der e\*News. Jeder Hinweis ist uns wichtig, Lob ebenso wie Kritik. Wie angekündigt, gehen wir erneut auf weitere Leserfragen ein.**

**? Was ist ein Sammelruf und wie unterscheidet er sich vom Gruppenruf?**

Hermann Taschner, 80798 München

Bei einem Sammelruf können bis zu 20 vorher festgelegte Empfänger nacheinander informiert werden – mit nur einer Rufaussendung. Zu diesem Zweck erhalten alle Empfänger neben ihrer persönlichen Rufnummer auch eine gemeinsame Sammelrufnummer. Wird eine Nachricht an diese Nummer verschickt, wählt das System automatisch alle Einzelrufnummern, die zu einer Sammelrufnummer gehören, nacheinander an.

Bei einem Gruppenruf erhalten bis zu 200 vorher festgelegte Empfänger gleichzeitig eine Nachricht – mit nur einer Rufaussendung. Hierfür haben alle Empfangsgeräte eine zweite, einheitliche ID-Nummer.

**? Kann ich eine Textnachricht auch per Telefon aufgeben?**

Uwe Grunert, 19243 Wittenburg

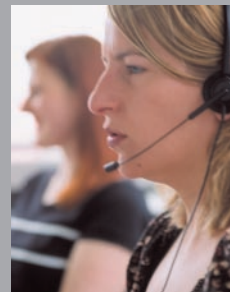
Ja, vorausgesetzt, der Adressat besitzt ein für den Text-Empfang geeignetes e\*Cityruf-Endgerät, zum Beispiel „Primo“. Sie können den Text über den Operator-Service von e\*Message aufgeben: Wählen Sie 016951 + e\*Cityruf-Nummer und sagen Sie Ihre Nachricht an. Sie darf maximal 80 Zeichen lang sein und kann Buchstaben, Ziffern, Satz- und gebräuchliche Sonderzeichen enthalten.

**? Welche Anrufbeantworter unterstützen die Weiterleitung?**

Dr. Lena Schreibmüller, 30890 Barsinghausen

Zur Zeit sind es zwei Anrufbeantworter: „Rispondo“ und „tiptel 340 clip“. Mit beiden ist die Nachrichtenweitermeldung auf ein e\*Cityruf-Empfangsgerät möglich. Sie nehmen die dafür nötigen Einstellun-

gen im Hauptmenü vor, geben die Zielrufnummer ein und dann das kleine quadratische Zeichen (Warten auf Ansageende). Nach „Warten auf Ansageende“ kann noch eine Numerik-Information angefügt werden. Zielrufnummer und Numerik-Nachricht dürfen maximal 40 Ziffern lang sein.



**? Bei D1 und E-Plus lasse ich mich jetzt bei Eingang von Mail-Box-Nachrichten via Cityruf über die Mailbox anpiepseln. Ich wollte jetzt den Mobilfunkanbieter wechseln, aber bei O2 sagte man mir, dass es dort aus technischen Gründen nicht geht und schiebt den „Schwarzen Peter“ auf den Cityruf ... Für mich wird es ein Problem.**

Norbert Henning, 24939 Flensburg

Die Auskunft von O2 ist falsch, denn e\*Message hat keinen Einfluss darauf, ob ein Unternehmen diesen Service anbietet oder nicht. Ebenso wie D1 zum Beispiel müsste auch O2 einen Gateway für die Pager-Weiterleitung einrichten. O2 kann sich dann ohne großen Aufwand bei uns anschließen, dazu ist e\*Message gern bereit.

**? Gibt es einen Melder, der über ein Display verfügt, wo zum Beispiel Temperaturen angezeigt werden können?** Frau Kramer, 26655 Westerstede

Ja, „Primo“ zum Beispiel. Dieses Empfangsgerät eignet sich für den Dienst e\*Cityruf Display, der die Übertragung von Text-, Numerik- und Tonnachrichten ermöglicht. Hier können auch Temperaturwerte oder Wasserstände angezeigt werden.

**? Wie funktioniert Paging bei Eingang von E-Mails?**

Dr. Wolfgang Schlipf, 73453 Abtsgmünd

Sie können E-Mails mit maximal 80 Zeichen an Ihren Pager weiterleiten, indem Sie bei Ihrem Internet-Mail-Provider eine E-Mail-Weiterleitung einrichten (e\*Cityrufnummer@cityruf.de). Der Dienst wird derzeit zum Beispiel von GMX, Freenet und Arcor angeboten.

**? An wen können wir uns bei Störungen des Netzes bzw. Empfangs wenden?**

N. Bauhaus, Kläranlage, 46395 Bocholt

Bitte wenden Sie sich an das Customer Center. Es kümmert sich sofort um die Klärung des Problems und veranlasst die rasche Beseitigung eventueller Störungen. Telefon: 0180-5-030-555. Fax: 0180-5-030-551. E-Mail: [serviceline@emessage.de](mailto:serviceline@emessage.de).

