



für Ihren Cisco UCM und
Microsoft Teams



Über aurenz

Vertrauen Sie auf die Expertise der aurenz GmbH, Ihren zuverlässigen Spezialisten für UC-Analysen und Call Accounting. Seit 40 Jahren sind wir weltweit Partner renommierter Unternehmen. Unsere datenschutzkonformen Lösungen optimieren die Unternehmenskommunikation und sind ein unverzichtbares Werkzeug für Ihren Erfolg. Mit unserer Erfahrung und unserem erstklassigen Service sind reibungslose Installationen garantiert.

Entdecken Sie die UC-Analytics und optimieren Sie Ihre Erreichbarkeit, Ihren Personaleinsatz und Ihre Servicequalität.

UC-Analytics - Effiziente Kommunikation im Fokus!

In einer sich stetig wandelnden Geschäftswelt zählt effiziente Kommunikation und Servicequalität mehr denn je. Unsere Analytics-Lösung unterstützt Sie dabei, das Potential Ihrer Cisco- und Microsoft Teams-Plattformen voll auszuschöpfen.

Mit unseren *Dynamic Teams* bieten wir Ihnen zudem praktische Werkzeuge, um die Flexibilität und Übersichtlichkeit Ihrer Kommunikation zu erhöhen: Erhalten Sie wertvolle Einblicke, ermöglichen Sie Ihrem Team ein intuitives Ein- und Ausbuchen in Gruppen und setzen Sie auf fundierte Daten, um das Miteinander im Unternehmen zu optimieren.

Was unsere Kunden sagen

"Mit UC-Analytics haben wir unsere Kommunikation sowohl auf der Cisco- als auch auf der Teams-Seite revolutioniert. Die bereitgestellten Daten sind von unschätzbarem Wert."

– Geschäftsführer
Beratungsfirma

aurenz GmbH

<https://www.aurenz.de> | info@aurenz.de | +497021738880



Warum UC-Analytics

Intuitive UC-Analytics für Cisco: Verständlich, präzise und aussagekräftig

Unsere UC-Analytics-Plattform transformiert komplexe Daten in klare, leicht verständliche Ansichten und liefert damit wichtige Erkenntnisse. Nutzen Sie unsere vorkonfigurierten Dashboards oder gestalten Sie individuell angepasste Ansichten mit einer Vielzahl von Widgets aus unserer umfassenden Bibliothek – alles thematisch geordnet und komfortabel. Klare Erläuterungen zu jeder Auswertung erleichtern das Verständnis der Datenerhebung.

Verwandeln Sie Ihre Unternehmenskommunikation in einen Schatz, der Ihr Unternehmen aufblühen lässt – unverzichtbar für Ihren Erfolg!

Unsere Stärken



Einfachheit

Es gibt zu allen Aspekten der Kommunikationsanalyse bereits fertige Dashboards. Sie müssen sich nicht um Datensatzfelder und Abfragen kümmern.



Dateninterpretation

Daten werden nicht nur visualisiert, sondern je nach Kontext anhand raffinierter Algorithmen interpretiert.



Verständlichkeit

Zu jeder Statistik gibt es erklärende Texte, die über die Zählweise und den zugrundeliegenden Algorithmus Auskunft geben. Die dargestellten Statistiken lassen somit nur wenig Interpretationsspielraum.



Erweiterbar

Sie können sehr leicht Ihre Dashboards durch individuelle Auswertungen erweitern. Wählen Sie aus einer Bibliothek von über 200 Statistiken die passende aus. Eine Gruppierung nach Kontext und eine Vorschau zu jeder Statistik hilft Ihnen die gewünschte Statistik schnell zu finden.

Neues Widget aus Vorlage

01. Wie viele Anrufe wurden angenommen oder gingen verloren
02. Wie lange wartete der Kunde
03. Wie hoch ist das Gesprächsaufkommen
04. Wie viel Zeit verbringt der Mitarbeiter am Telefon
05. Von wem wurde die Sammelgruppe intern angerufen
06. Wie war die Verteilung der Anrufe innerhalb der Gruppe
07. Aus welchen Gruppen wurde auf diese abgeworfen
08. Für welche Gruppen hat ein Agent Anrufe beantwortet und wie oft wurde er direkt angerufen
09. Wie viele Anrufe wurden aus Abwurf, von intern und von extern von der auszuwertenden Gruppe angenom...
10. Wie oft musste ein Kunde anrufen bis zur Anrufannahme und wie viele Kontakte kamen nicht zustande

Wie oft musste ein Kunde an einem Tag anrufen bis zur Anrufannahme und wie viele Kontakte kamen nicht zustande

Zeigen Sie auf wie oft ein und dieselbe Rufnummer an einem Tag anrufen musste, bis der Anruf beantwortet war. Bei diesen Auswertungen ist ein erfolgreicher Kontakt, wenn innerhalb eines Tages der eingehende Anruf beantwortet wird oder wenn aus der Organisation am selben Tag zurückgerufen wird.

Kennzahlen:

- erfolgreiche Kontakte
- verlorene Kontakte
- Anzahl Anrufversuche
- Rückrufe

Darstellung:

- Übersicht
- Tagesverlauf
- Wochenverlauf
- Monatsverlauf

11. Wie ist die Auslastung meines SIP Anschlusses
12. Wie hoch sind die Kosten für Telefonie
13. Wie würden sich die Kosten bei anderen Netzanbietern darstellen
14. VisualGroups Reporting
21. Explorer für Sammelgruppen

Kundenkontaktanalyse - Übersicht

■ Erfolgreiche Kontakte
■ Kontakt nach Rückruf
■ Verlorene Kontakte

Anzahl erfolgreicher und verlorener Kundenkontakte. Dabei werden die externen Rufnummern betrachtet und tageweise ausgewertet. Gleiche Rufnummern werden pro Tag nur einmal gezählt. Rahmenbedingungen: * Es gehen nur externe Gespräche in die Statistik ein. Fax-Verbindungen, Verbindungen ohne Rufnummer und Privatgespräche werden nicht gezählt. * VoiceMail-Gespräche werden als "verloren" gezählt. * Der Kontakt wird immer der letzten Nebenstelle zugeordnet also bei der Nebenstelle, bei der der Anruf zuletzt geklingelt hat. * Es werden immer Gespräche eines vollen Tages betrachtet (von 00:00 - 23:59 Uhr) und zusammengefasst als verlorener oder erfolgreicher Kontakt.

Kundenkontaktanalyse - erfolgreiche Kontakte

■ Kontakt beim ersten Versuch
■ Kontakt nach 2 bis 3 Versuchen
■ Kontakt nach mehr als 3 Versuchen
■ Kontakt nach Rückruf

Anzahl erfolgreicher Kundenkontakte mit Anzahl Anrufversuche bis Anrufannahme. Dabei werden die externen Rufnummern betrachtet und tageweise ausgewertet. Gleiche Rufnummern werden pro Tag nur einmal gezählt (ein Kontakt). Rahmenbedingungen: * Es gehen nur externe Gespräche in die Statistik ein. Fax-Verbindungen, Verbindungen ohne Rufnummer und Privatgespräche werden nicht gezählt. * VoiceMail-Gespräche werden als "verloren" gezählt. * Der Kontakt wird immer der letzten Nebenstelle zugeordnet also bei der Nebenstelle, bei der der Anruf zuletzt geklingelt hat. * Es werden immer Gespräche eines vollen Tages betrachtet (von 00:00 - 23:59 Uhr) und zusammengefasst als verlorener oder erfolgreicher Kontakt.

Kundenkontaktanalyse - verlorene Kontakte

■ Aufgegeben nach einmaligem Versuch
■ Aufgegeben nach 2 bis 3 Versuchen
■ Aufgegeben nach mehr als 3 Versuchen
■ Kein Kontakt trotz Rückruf

Anzahl verlorener Kundenkontakte mit Anzahl Anrufversuche bis Aufgabe. Dabei werden die externen Rufnummern betrachtet und tageweise ausgewertet. Gleiche Rufnummern werden pro Tag nur einmal gezählt (ein Kontakt). Rahmenbedingungen: * Es gehen nur externe Gespräche in die Statistik ein. Fax-Verbindungen, Verbindungen ohne Rufnummer und Privatgespräche werden nicht gezählt. * VoiceMail-Gespräche werden als "verloren" gezählt. * Der Kontakt wird immer der letzten Nebenstelle zugeordnet also bei der Nebenstelle, bei der der Anruf zuletzt geklingelt hat. * Es werden immer Gespräche eines vollen Tages betrachtet (von 00:00 - 23:59 Uhr) und zusammengefasst als verlorener oder erfolgreicher Kontakt.

Kundenkontaktanalyse - geographische Verteilung

Legende: 2792, 2792, 2033, 1257, 504



Servicequalität optimieren durch Anruf-Analysen!

Die Kraft der Analysen zur Service- und Sprachqualität

Mit unserer erstklassigen Software bieten wir Ihnen tiefe Einblicke in die Service- und Sprachqualität Ihrer Cisco-Kommunikation. Entdecken Sie Effizienzspitzen, identifizieren Sie verlorene Anrufe und analysieren Sie Reaktionsgeschwindigkeiten. Profitieren Sie von unserer Predictive Analytics. Diese liefert Ihnen wertvolle Prognosen für strategische Entscheidungen. Optimieren Sie damit Ihren Mitarbeiterereinsatz durch ein passgenaues Call Routing.

Unsere Stärken



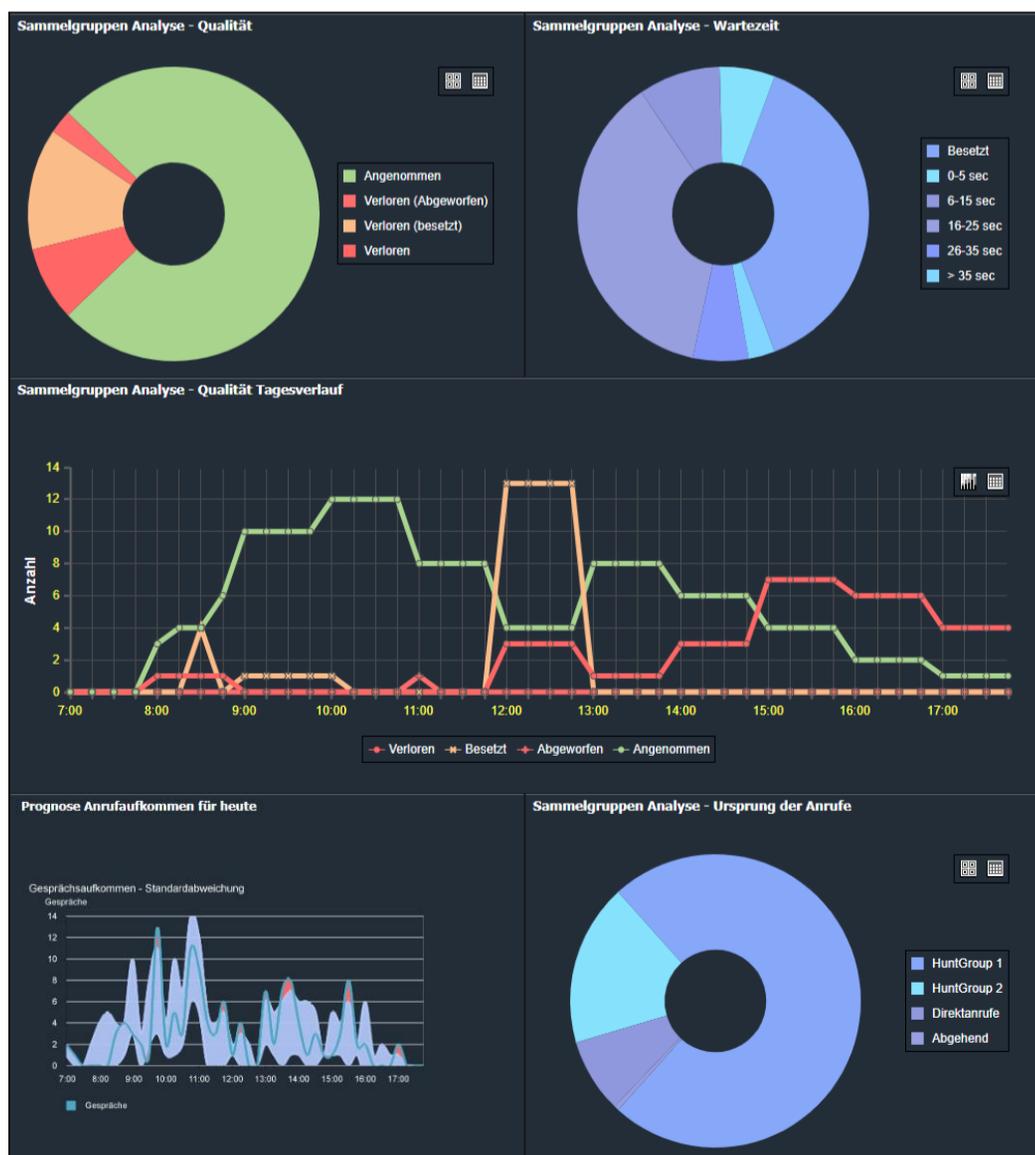
Servicequalität

- Machen Sie angenommene und verlorene Anrufe, inklusive Rückrufe, sichtbar.
- Analysieren Sie die Performance von Sammelgruppen, ihre Reaktionszeiten und interne Anrufverarbeitung.
- Erkennen Sie Trends und zeitliche Abhängigkeiten in übersichtlichen Darstellungen.
- Setzen Sie auf Predictive Analytics und profitieren Sie von Prognosen auf Basis historischer Daten für kommende Anrufaufkommen.



Kennzahlen für die IT

- Messen Sie die Auslastung des SIP-Anschlusses und erkennen Sie ggf. Engpässe oder Einsparpotential.
- Mit den Auswertungen zur QoS erhalten Sie ein Bild über die Sprachqualität im Gesamten und können Ausreißer erkennen.



Was unsere Kunden sagen

"UC-Analytics gibt uns die Transparenz, die wir in unserer Kommunikation benötigen. Ein Must-Have für jedes Unternehmen!"

– Vertriebsleiter
Elektrofachhandel



Optimiertes Monitoring für Cisco UCCX

Mit unserer UC-Analytics tauchen Sie tief in die Leistung Ihrer Cisco UCCX Gruppen ein. Erleben Sie Monitoring auf einem neuen Niveau: Erkennen Sie sofort, wie viele Agenten gerade aktiv, im Gespräch oder verfügbar sind, wie viele Anrufer in der Warteschleife warten und wie lange.

Nicht nur das Hier und Jetzt zählt. Unsere Plattform ermöglicht es Ihnen auch, in die Vergangenheit zu blicken. Mit den historischen Datenanalysen erhalten Sie wertvolle Einblicke in Performance-Trends und können so zukünftige Entscheidungen besser informiert treffen.

Unsere Stärken



Live Dashboard

- Sehen Sie live die aktuelle Anruf-Verarbeitungsquote und Wartezeiten Ihrer Gruppen.
- Sehen Sie live die aktuelle Anzahl der freien Agenten und die Anzahl der Agenten im Gespräch.
- Sehen Sie live die aktuelle Anzahl wartende Anrufer in der Warteschleife und wie hoch die durchschnittliche und maximal Wartezeit beträgt.



Statistiken

- Analysieren Sie die historischen Daten und messen Sie die Performance der Gruppen über die Zeit.
- Erkennen Sie zeitlich abhängige Lastspitzen oder Performance-Einbrüche.
- Beziehen Sie auch die Direktanrufe auf die Agenten mit ein und betrachten Sie die Kommunikation ganzheitlich.



Was unsere Kunden sagen

"Ich finde es super, dass wir nun Ressourcen und Personal effizienter einsetzen und planen können. Wir können endlich unsere gute Arbeit reporten!"

– IT Bereichsleiter
Wasserfilterhersteller



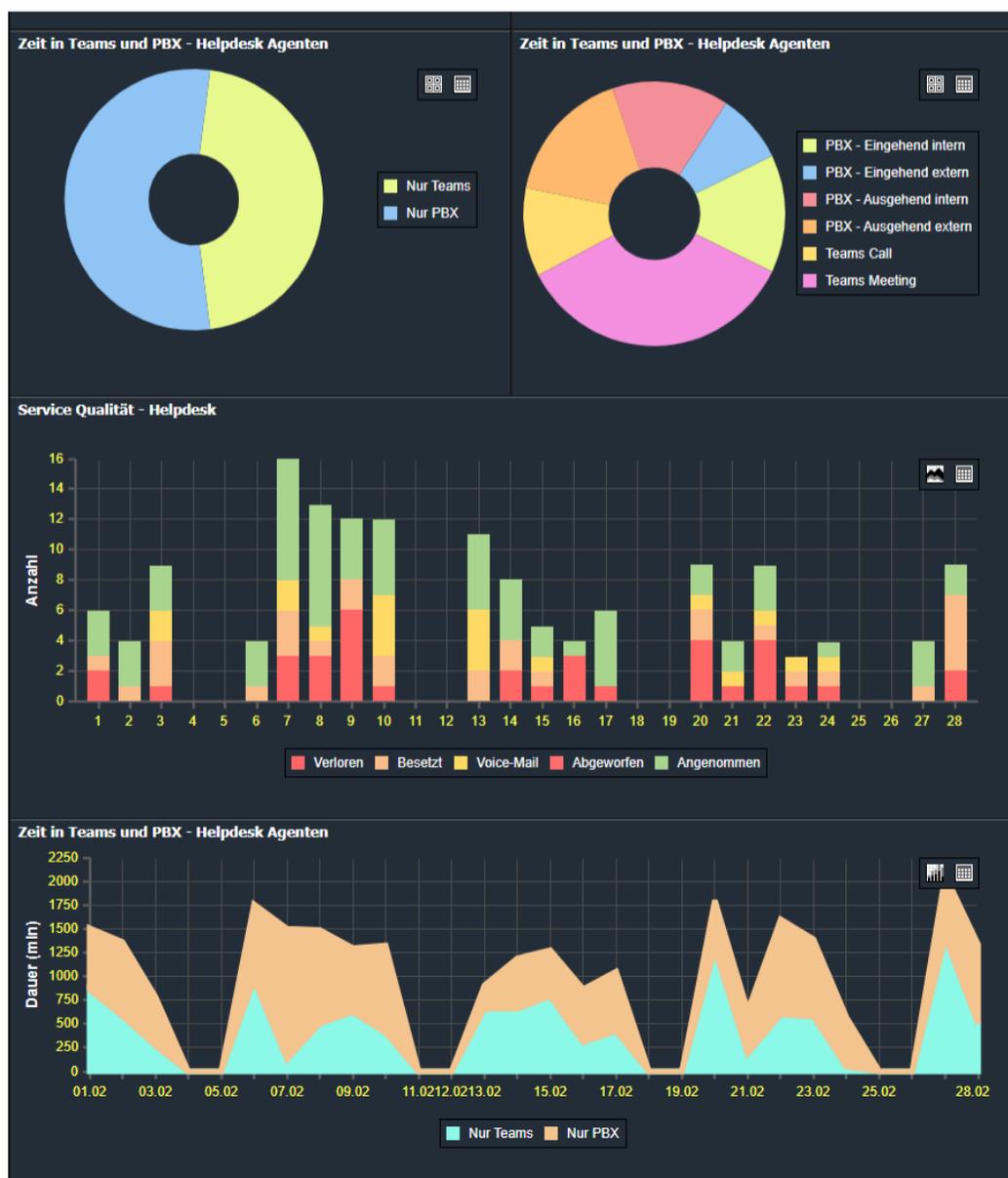
Analytics für Microsoft Teams

Integrieren Sie auch die Kommunikationsdaten aus Microsoft Teams, um ein holistisches Bild Ihrer gesamten Unternehmenskommunikation zu erhalten.

Kommunikationsmuster erkennen: Verstehen Sie, wie Anrufe, Chats und Meetings in Microsoft Teams genutzt werden und entdecken Sie neue Trends.

Effizienz durch Daten: Gewinnen Sie Klarheit darüber, wie und wann Microsoft Teams verwendet wird, und steuern Sie so Ihre interne Kommunikation.

Optimierte Integration mit Cisco: Durch die Kombination der Daten aus Microsoft Teams und Cisco lässt sich Ihre Kommunikation effizienter und zielgerichteter gestalten.



Unsere Stärken



Microsoft Teams analysieren

- Enthüllen Sie angenommenen und verlorene Anrufe inklusive Rückrufe.
- Behalten Sie Wartezeiten und Reaktionszeiten im Blick und verfolgen Sie das Anrufaufkommen.
- Erhalten Sie Einsichten in die Nutzung von Microsoft Teams im Vergleich zur PBX.
- Entdecken Sie die Nutzungsstatistik für Meetings, Telefonie und Video.
- Erfassen Sie Trends und zeitliche Abhängigkeiten in aussagekräftigen Visualisierungen.



Teams Daten direkt aus der Microsoft Cloud

Über die Microsoft Graph API integrieren wir die Kommunikationsdaten aus Microsoft Teams in unsere Analysen. Dabei unterstützen wir alle drei Microsoft Telefonie Modelle: Direct Routing, Dialplan und Operator Connect.

Was unsere Kunden sagen

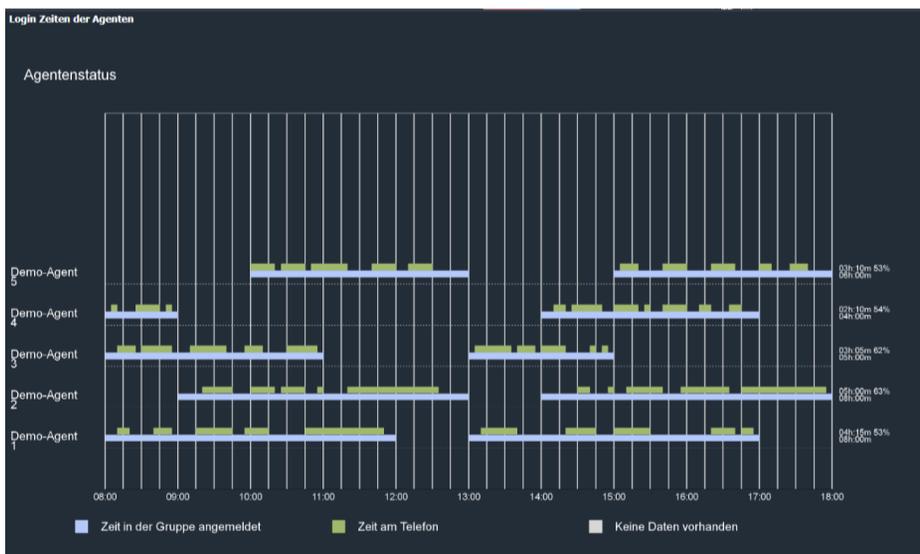
"Wir hatten ein Montagsproblem – 900 Anrufe in einem sehr kleinen Zeitfenster – waren schlecht erreichbar – dieses konnten wir mit der UC-Analytics lösen. Ab jetzt gibt es kein Montagsproblem mehr! Dank UC-Analytics und MS-Teams-Analysen prognostizieren wir das Anrufaufkommen, sind deshalb bestens erreichbar und steigern die Kundenzufriedenheit"

– IT Leiter
Versicherer



Dynamic Teams - Ihr Contact Center "light"

In einer sich stetig wandelnden Geschäftswelt zählt klare und effiziente Kommunikation mehr denn je. Unsere Analytics-Lösung unterstützt Sie dabei, das Potential Ihrer Cisco Plattform voll auszuschöpfen. Mit Dynamic Teams bieten wir Ihnen zudem praktische Werkzeuge, um die Flexibilität und Übersichtlichkeit Ihrer Kommunikation zu erhöhen. Erhalten Sie wertvolle Einblicke, ermöglichen Sie Ihrem Team ein intuitives Ein- und Ausbuchen in Gruppen und nutzen Sie datengetriebene Erkenntnisse, um das Miteinander im Unternehmen zu optimieren.



Das Screenshot zeigt die Benutzeroberfläche mit den folgenden Elementen:

- Menü: Datei
- Navigation: Meine Gruppen, Anrufliste, Buchungsprotokoll
- Buttons: In alle einbuchen, Aus allen ausbuchen
- Gruppenliste:
 - ⚠ Live Demo Vertrieb - 684 - 685
 - 56 Elholm, Heiko
 - 35 Elschner, Margarete
 - 53 Fischer, Stephan
 - 18 Kloth, Ralf
 - 15 Reber, Stephan
 - ♥ Tuer - 695
 - ⚠ ZeroOutageFirstEntryPoint - 692

Unsere Stärken



Dynamic Teams

- Funktioniert mit den Sammelgruppen des Cisco UCM.
- Selbstständige Kontrolle: Mitglieder können sich eigenständig in Gruppen ein- und ausbuchen.
- Live-Präsenz: Verfolgen Sie den Präsenzstatus Ihrer Kollegen aus der Gruppe in Echtzeit.
- Erreichbarkeit von Gruppen auf einen Blick: Überprüfen Sie den Erreichbarkeitsstatus auf Gruppenebene.
- Optimierte Rückverfolgung: Gruppenbezogene Rückruflisten mit Bearbeitungsstatus sorgen für Effizienz in der Nachverfolgung.
- Supervisor-Kontrolle: Supervisoren können Gruppenmitglieder bei Bedarf hinzufügen.
- Automatisches Management: Bei Engpässen werden Gruppenmitglieder automatisch eingebucht.
- Ständiges Monitoring: Überwachen Sie die Erreichbarkeit und gewährleisten Sie optimale Kundenerfahrung.
- Berichterstattung & Statistiken: Verfolgen Sie Aktivitäten durch detaillierte Reports und datenbasierte Statistiken.

Was unsere Kunden sagen

"Dynamic Teams ist ein Gamechanger für uns. Es bietet genau die Flexibilität und Kontrolle, die wir für unsere wachsenden Teams benötigen."

– Julia Meier, Supervisor
Versicherer



Vorsicht statt Nachsicht!

Fraud Detection – Ihre Sicherheit hat höchste Priorität

In einer digital vernetzten Welt ist Sicherheit essentiell. Mit unserer UC-Analytics-Fraud-Detection erhalten Sie nicht nur ein Tool, sondern einen Wächter. Identifizieren Sie ungewöhnliche Aktivitäten und potenzielle Sicherheitsbedrohungen, bevor sie eskalieren. Bleiben Sie stets wachsam und sichern Sie Ihre Kommunikationsinfrastruktur effektiv ab.

Accounting & Billing – die Schlüssel zu transparenter Kostenkontrolle

In Zeiten der Digitalisierung sollte die interne Kostenverrechnung nicht kompliziert sein. Mit UC-Analytics optimieren und automatisieren Sie diesen Prozess. Ob Telefonkosten oder andere Dienste, gestalten Sie Ihre interne Verrechnung transparent und präzise.

aurenz - Ihr Partner im Zeitalter der digitalen Kommunikation!

Beratung unter: +49(0) 7021/ 73888-0

aurenz GmbH

<https://www.aurenz.de> | info@aurenz.de | +497021738880

Unsere Stärken



Alarmierung bei kritischen Ereignissen

Das System alarmiert Sie bei auftreten kritischer Ereignisse. Definieren Sie die Regeln für das Auslösen dieser Alarme auf Basis von Verbindungen zu bestimmten Regionen, während bestimmter Uhrzeiten oder bei Erreichen von bestimmten Kosten.



Accounting & Billing

- Erfassen Sie detaillierte Einzelverbindungs-nachweise.
- Nutzen Sie unsere umfassenden Detail- und Summenauswertungen.
- Erstellen Sie klare Kostenstellenrechnungen.
- Abrechnung von Mandanten, Dienst-, Privat- und Projektgesprächen.
- Importieren Sie Mobilfunkrechnungen und lassen Sie diese automatisch auf Plausibilität überprüfen.
- Verwalten Sie individuell anpassbare Netzanbietertarife mit Leichtigkeit.
- Erfassen Sie Gerätekosten und Serviceleistungen.
- Gestalten Sie individuelle Formulare mit unserem benutzerfreundlichen Formular-Editor.
- Profitieren Sie von der unkomplizierten LDAP-Anbindung.
- Erfüllen Sie für Behörden die Dienstanschlussvorschriften der jeweiligen Bundesländer.



Datenschutz

Das Speichern und das Auswerten der Daten wird stets unter Berücksichtigung höchster Datenschutzstandards durchgeführt. Die DSGVO und die Dienstanschlussvorschriften der Länder für Behörden werden eingehalten.