



---

# iQueue pro UC-Analytics by aurenz

WIR MACHEN MIT UNSEREN ANALYSEN IHRE UNTERNEHMENSKOMMUNIKATION SICHTBAR

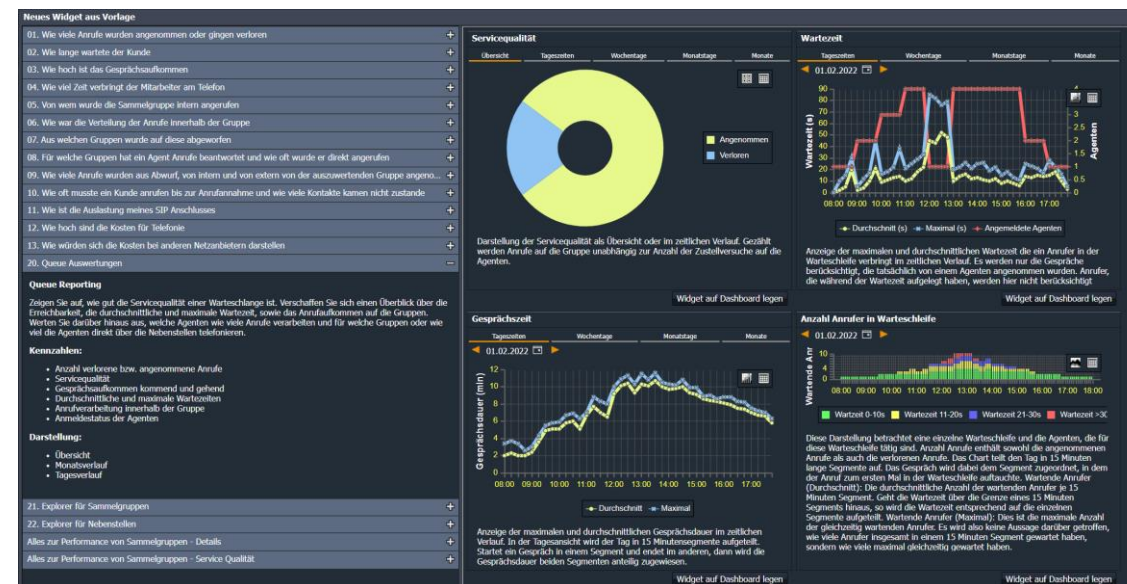
---

## IHRE STARFACE, IHRE DATEN, IHRE ANALYSEN

Mit der iQueue pro UC-Analytics stehen Ihnen umfassende Analysen Ihrer Unternehmenskommunikation über die STARFACE Kommunikationsplattform zur Verfügung.

Übersichtliche und einfach zu verstehende Dashboards bieten Ihnen einen Einblick in die verschiedensten Aspekte Ihrer Kommunikation: ob Analysen zu den Themen Erreichbarkeit und Servicelevel, Wartezeiten und Auslastung der iQueues, Auslastung der SIP Trunk oder Prognosen zum zukünftigen Gesprächsaufkommen - die UC-Analytics liefert das passende Dashboard dazu. Nutzen Sie diesen Einblick in Ihre Unternehmenskommunikation und optimieren Sie den Einsatz Ihrer STARFACE und somit die Erreichbarkeit durch bedarfsgerechte Planung von Ressourcen und Personal. Darüber hinaus ermöglicht das inkludierte Call Accounting das Verrechnen von Gesprächskosten, Arbeitszeitkosten, Gerätekosten und Kosten für Serviceleistungen.

## EINFACH, EFFEKTIV UND WERTVOLL



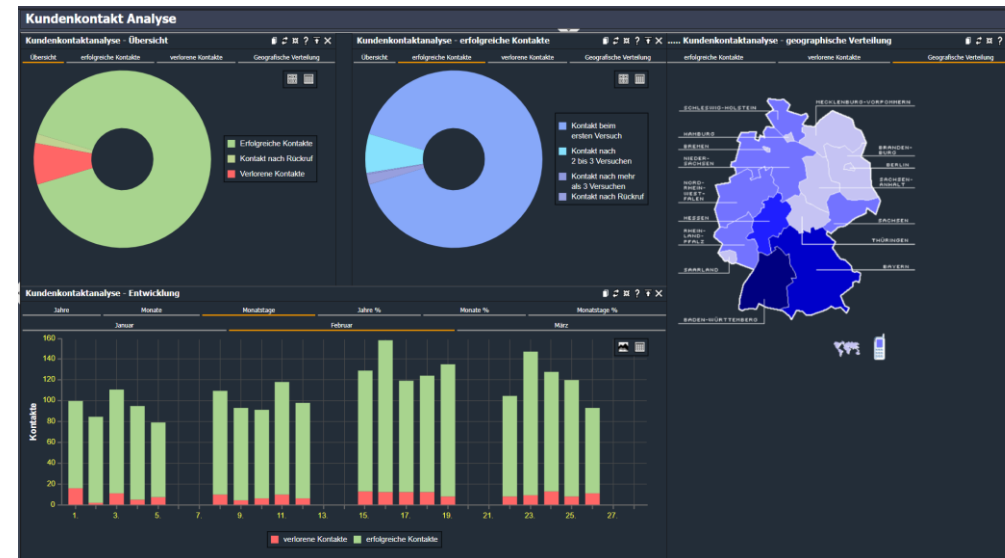
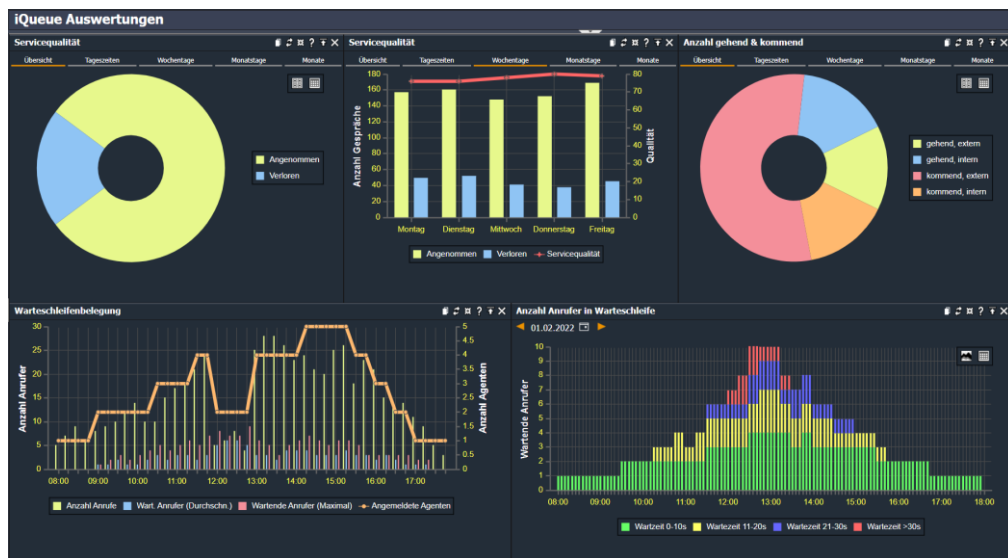
Die UC-Analytics bereitet die Daten so auf, dass sie einfach zu verstehen sind. Dabei werden komplette Call-Szenarien als solches betrachtet und ausgewertet.

Verwenden Sie vorkonfigurierte Dashboards oder erstellen Sie eigene Dashboards aus individuellen Widgets. Wählen Sie dazu aus einem Repository mit den verschiedensten Widgets, gruppiert nach bestimmten Themen, das passende aus und stellen Sie Ihr eigenes Dashboard zusammen. Ein erklärender Text zu jeder Auswertung hilft Ihnen dabei die Zählweise zu verstehen.



## DASHBOARDS FÜR IQUEUES UND AGENTEN

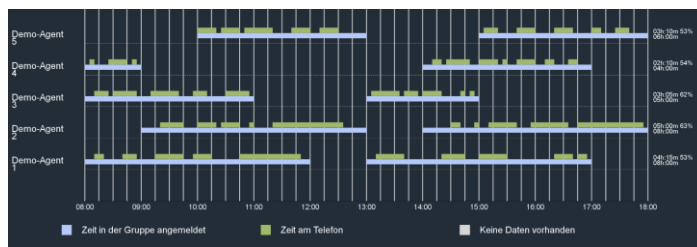
## ENTERPRISE DASHBOARDS



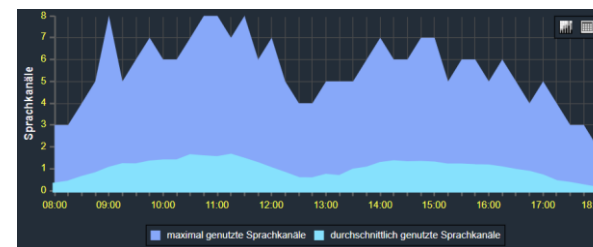
- Service Qualität der iQueues
- Durchschnittliche Wartezeiten
- Maximale Wartezeiten
- Entwicklung der Wartezeiten
- Anzahl Anrufer in der iQueue
- Anzahl Agenten in der iQueue
- Predictive Analytics
- Historische Daten: Tages-/Wochen und Monatsverlauf
- Anrufaufkommen
- Angenommen und verlorene Anrufe
- Anrufverteilung in der iQueue

- Service Qualität von Sammelgruppen
- Anrufaufkommen
- Angenommene und verlorene Anrufe inkl. Rückrufe
- Klingeldauer
- Wartezeiten gesamt
- Auslastung der Gruppen
- Gehende Anrufe, Direktanrufe
- Gesprächsaufkommen
- Trend Analyse
- Anzahl erfolgreicher Kontakte
- SIP-Trunk Auslastung

Beispiel: Login-Zeiten der Agenten



Beispiel: Auslastung SIP-Trunk





## WEITERE LEISTUNGSMERKMALE

### Fraud Detection

Immer auf der sicheren Seite mit der integrierten Alarmierung bei definierten Telefonie-Ereignissen. Lassen Sie sich bei ungewöhnlichem Anrufaufkommen wie z.B. Anrufe zu bestimmten Regionen oder bei Anrufen außerhalb der Geschäftszeiten eine Alarmmeldung generieren. Somit können Sie schnell Gegenmaßnahmen ergreifen um größeren Schaden vorzubeugen und werden nicht bei der nächsten Abrechnung Ihres Providers böse überrascht.

### Accounting & Billing

Interne Kostenverrechnung von UC-Diensten. Machen Sie Ihre ITK-Abteilung zum Profit Center:

- Einzelverbindungs nachweise
- Detail- und Summenauswertungen
- Kostenstellenrechnungen
- Abrechnungen von Mandanten
- Abrechnung von Dienst-, Privat-, Projektgesprächen
- Mobilfunk Rechnungsimport mit Plausibilitätsprüfung
- Frei definierbare Netzanbietertarife
- Abrechnung von Gerätekosten und Serviceleistungen
- Frei gestaltbare Formulare über den Formular-Editor
- LDAP Anbindung

## AURENZ - IHRE SPEZIALISTEN FÜR UC-ANALYSEN

aurenz GmbH - Ihre zuverlässigen Spezialisten für UC-Analysen und Call Accounting.

Seit über 30 Jahren arbeiten wir mit renommierten Vertriebspartnern weltweit zusammen. Die aurenz GmbH mit Sitz in Kirchheim unter Teck bietet datenschutzkonforme Lösungen zu Call Accounting und zur Analyse der Erreichbarkeit, um die Unternehmenskommunikation zu optimieren. Mit der Erfahrung aus über 30.000 Installationen im Bereich Unified Communications können Sie auf einen vorbildlichen Service für reibungslose Installationen zurückgreifen. Einfach und schnell in jedes Angebot integriert, bieten Ihnen die Lösungen von aurenz einen weiteren wertvollen Mehrwert für Ihre UC-Anlage.

Wir beraten Sie gerne: +49(0)7021/73888-0



aurenz GmbH | Hans-Böckler-Str. 29 | D-73230 Kirchheim unter Teck | Tel.: +49 (0) 7021 73888-0 | info@aurenz.de | www.aurenz.de

