



Swyx Analytics
by aurenz

SWYX ANALYTICS BY AURENZ

Machen Sie Ihre Unified Communication grafisch sichtbar



IHRE SWYXWARE IHRE DATEN, IHRE ANALYSEN: EINFACH, EFFEKTIV UND WERTVOLL!

Die Swyx Analytics by aurenz ist die perfekte Ergänzung zu Ihrer SwyxWare. Auf der Basis der erzeugten Gesprächsdaten in Ihrer SwyxWare bietet die Swyx Analytics variable Auswertemöglichkeiten. Stellen Sie sich Ihre Analysen zur Unternehmenskommunikation über Ihr persönliches Dashboard einfach und benutzerfreundlich zusammen. Nutzen Sie die Reports und Analysen zur Prozessoptimierung und zur Sicherstellung Ihrer Service-Qualität. Perfektionieren Sie Ihre

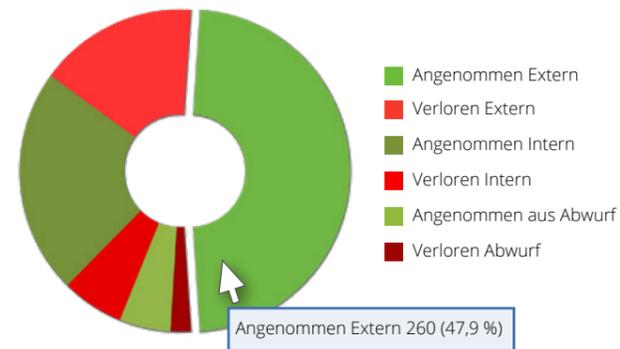
Ressourcenplanung durch Auswertungen von Spitzenzeiten. Nutzen Sie zudem die Auswertungen der Swyx Analytics zur Optimierung Ihres Extended Call Routing. Ein vollumfängliches Call Accounting ist bereits inkludiert und ermöglicht Ihnen die Kosten verursachergerecht zu verrechnen. Nicht nur Gesprächskosten, sondern auch weitere Kosten wie Arbeitszeit, Gerätekosten (Devices) und Serviceleistungen lassen sich damit einfach verrechnen.



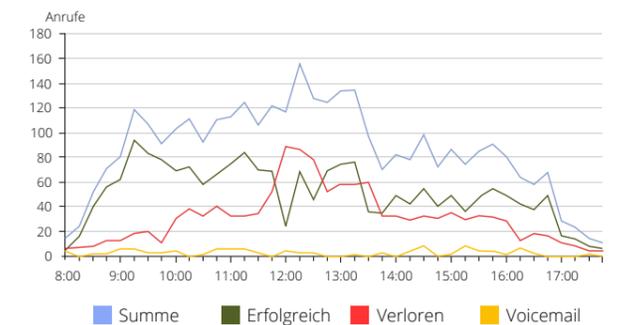
Mit interaktiven Widgets!

BEISPIELAUSWERTUNGEN

Erreichbarkeit von Sammelgruppen & Nebenstellen



Analyse zur Ressourcenauslastung



- Analysieren Sie wie viele Anrufe innerhalb der Sammelgruppe & Nebenstelle angenommen wurden und wie viele verloren gingen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Gruppen optimal eingerichtet sind.
- Bewerten Sie die Erreichbarkeit der Sammelgruppe & Nebenstelle nach Tageszeiten, Wochentage oder Monate.

- Analysieren Sie die Stoßzeiten an denen Ihre Mitarbeiter erreichbar sein müssen.
- Ermitteln Sie Engpässe oder Überkapazitäten und optimieren Sie Ihre Ressourcenplanung.
- Machen Sie die Erreichbarkeit einzelner Mitarbeiter oder Sammelgruppen sichtbar.
- Nutzen Sie die Auswertung, um die Service-Qualität zu verbessern.

AUSZUG LEISTUNGSMERKMALE



Analysen der Unternehmenskommunikation

- Angenommen, verloren, besetzt
- Voice Mail
- Abwürfe
- Wartezeit und Klingeldauer
- Darstellung als Live-Chart



Wichtige Kennzahlen für All-IP

- Ermittlung der notwendigen Sprachkanäle
- Auslastung zu Spitzenzeiten
- Kostenermittlung über Tariftabellen



Call Accounting & Billing

- Drill-Down bis zum Einzelverbindungsnaechweis
- Abrechnung von Dienst-, Privat-, Projektgesprächen
- Mobilfunk- und Festnetz-Rechnungsimport, Weiterverrechnung und Plausibilitätsprüfung
- Kostenstellenrechnungen
- Abrechnung von Device-Kosten, Serviceleistungen, IMAC (Install, Move, Add, Change)



Datenschutz

- Datenschutzpakete mit Schutzfestlegungen, getrennt nach Gesprächsart
- Löschen oder Maskieren von Verbindungsinformationen: Gespräch, Uhrzeit, Dauer, Zielnummer, Ortsname
- Einhaltung der Dienstanschlussvorschriften der Länder (DAV)
- Dienst- und Privatumschaltung
- EU-DSGVO konform



Fraud Detection

Alarmierung bei definierten Ereignissen:

- Anrufe zu bestimmten Zeiten
- Langgespräche
- Anrufe aus bestimmten Regionen

