



UC  **Analytics**
by aurenz

UC-ANALYTICS BY AURENZ

Machen Sie Ihre Unified Communication grafisch sichtbar

DATENBLATT

LEISTUNGSMERKMALE

Auf der Basis der erzeugten Gesprächsdaten in der UC-Anlage bietet die UC-Analytics variable Auswertemöglichkeiten. Benutzerfreundlich können Sie via Web flexibel und schnell Ihre persönlichen Analysen der Unternehmenskommunikation über das integrierte Dashboard anzeigen lassen.

Stellen Sie Ihre Service-Qualität sicher und nutzen Sie die Reports und Analysen zur Prozessoptimierung. Durch Auswertungen der Spitzenzeiten können Sie Ihre Ressourcenplanung perfektionieren.

Neben Analysen bietet die UC-Analytics den vollen Umfang einer Call Accounting Lösung. Damit lassen sich außer Gesprächsdaten auch weitere Kosten wie Arbeitszeit, Gerätekosten (Devices) und Serviceleistungen verursachergerecht verteilen und verrechnen.



Erreichbarkeit von Gruppen und Nebenstellen

Die UC-Analytics liefert folgende Kennzahlen

- Angenommen
- Verloren
- Besetzt
- Voice Mail
- Abwürfe
- Klingeldauer
- Darstellung als Live-Chart
- Anzeige von Trends

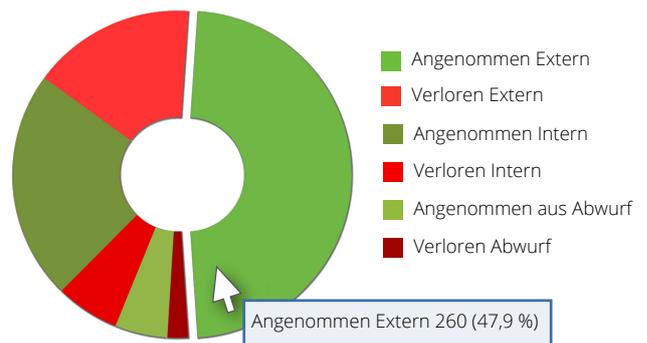


Abb. 1: Auswertung „Gruppen & Nebenstellen“



Wichtige Kennzahlen für den Bereich von All-IP

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

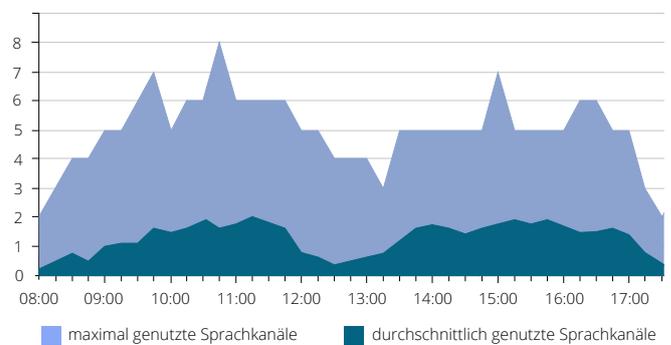


Abb. 2: Auswertung „Auslastung der Sprachkanäle“



Accounting & Billing

- Drill-Down bis zum Einzelverbindungs-nachweis
- Abrechnung von Dienst-, Privat-, Projektgesprächen
- Mobilfunk- und Festnetz-Rechnungsimport, Weiterverrechnung und Plausibilitätsprüfung
- Detail- und Summenauswertungen
- Kostenstellenrechnungen
- Abrechnungen von Mandanten
- Frei definierbare Tarife über Netzanbietertabellen inklusive Freiminuten
- Abrechnung von Device-Kosten, Serviceleistungen, IMAC (Install, Move, Add, Change)
- Reports automatisch ausführen oder on-the-fly
- Frei gestaltbare Formulare für Reports über den Formular-Editor



Fraud Detection

Alarmierung bei bestimmten Ereignissen:

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



Dynamic Teams

- Supervisor Board: Monitoring & Management der Sammelgruppen
- Agenten können sich ein- und ausbuchen
- Statusanzeige der Agenten
- Automatisches Hinzufügen von Agenten bei hoher Auslastung
- Warnhinweise bei geringer Agentenanzahl innerhalb einer Gruppe



Datenschutz

- Datenschutzpakete mit Schutzfestlegungen, getrennt nach Gesprächsart
- Zuordnung von Datenschutzpaketen an Teilnehmer
- Kundenspezifische Verschlüsselung relevanter Daten
- Schutzfestlegungen individuell einstellbar
- Löschen oder Maskieren von Verbindungsinformationen: Gespräch, Uhrzeit, Dauer, Zielnummer, Ortsname
- Verbindungen zu Beratungsstellen ausnehmen (TKG, § 99)
- Einhaltung der Dienstanschlussvorschriften der Länder (DAV)
- Dienst- und Privatschaltung
- EU-DSGVO konform
- Integriertes User-/Rollenkonzept für unterschiedliche Zugriffsberechtigungen



Weitere Leistungen

- Zertifiziert bei den meisten TK-Herstellern
- Flexible Exportmöglichkeiten
- Mehrsprachig (de/en/es/fr/it/nl)
- Stammdaten über LDAP-Anbindung
- Datenexport für Banken (SEPA)



Erhältliche Dienstleistungen

- Schulungen/Programmeinweisungen
- Technischer Support
- Software-Assurance

Hinweis: Die Leistungsmerkmale sind TK-Anlagen abhängig.

PC-MINDESTANFORDERUNGEN

Die Softwarelösung UC-Analytics kann auf einem geeigneten PC oder Server installiert werden. Für die Planung und Bereitstellung der entsprechenden Hardware sollen folgende Mindestanforderungen als Orientierungswerte gelten. Diese Mindestanforderungen sind abhängig von dem zu verarbeitendem Daten-Volumen bzw. der Menge des Gesprächsaufkommens, sowie der gewünschten Verarbeitungs- und Auswertungs-Performance. Faustregel für den Speicherbedarf: 100.000 Datensätze entsprechen ca. 100 MB.

Mindestanforderungen unabhängig von der Anzahl der Nebenstellen

- Bildschirmauflösung mind. 1024x768 Pixel
- Aktueller Internetbrowser

Mindestanforderungen für Installationen bis 1.000 Teilnehmer

- Betriebssystem: Windows 7/8/10 Professional, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2 oder Windows Server 2016
- Richtwert CPU: aktuelle CPU, Minimum 2 Kerne, empfohlen 2.2 GHz oder höher
- RAM: 2 GB RAM
- Festplattenkapazität 16 GB

Mindestanforderungen für Installationen bis 20.000 Teilnehmer

- Betriebssystem: Windows Server 2012 R2 oder Windows Server 2016
- Richtwert CPU: aktuelle CPU, Minimum 4 Kerne, empfohlen 2.8 GHz oder höher
- RAM: 8 GB RAM
- Festplattenkapazität und Type: 80 GB Enterprise SAS (10.000U/min) oder Enterprise SSD

Mindestanforderungen für Installationen bis 50.000 Teilnehmer

- Betriebssystem: Windows Server 2012 R2 oder Windows Server 2016
- Richtwert CPU: aktuelle CPU, Minimum 4 Kerne, empfohlen 3.2 GHz oder höher
- RAM: 8 GB RAM
- Festplattenkapazität und Type: 160 GB Enterprise SAS (10.000U/min) oder Enterprise SSD

Hinweis zur Online-Lizenzprüfung:

Für die Online-Lizenzprüfung ist eine Internetverbindung (https) zur Domäne service.aurenz.de über Port 443 notwendig. Die oben genannten Ressourcen müssen für die jeweilige Softwarelösung reserviert sein. Die notwendige Hardware ist nicht Bestandteil des Lieferumfangs der aurenz GmbH. Bei Bedarf wenden Sie sich bitte mit Ihrer Angebotsanfrage an Ihren zuständigen ITK-Händler.

Haftungsausschluss

Die mit Hilfe dieses Softwareprodukts erstellten Analysen und Auswertungen basieren auf den durch die Telefonanlage übermittelten Verbindungsdaten. Die Haftung der aurenz GmbH für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Verbindungsdaten, die von der durch den Lizenznehmer verwendeten Telefonanlage übermittelt werden, wird ausgeschlossen. Detaillierte Angaben zu verschiedenen Telefonanlagen können Sie unter support@aurenz.de erfragen. Technische Änderungen und Weiterentwicklungen vorbehalten. Die Angaben entsprechen dem Stand der Veröffentlichung.

