



UC  **Analytics**
by aurenz

UC-ANALYTICS BY AURENZ

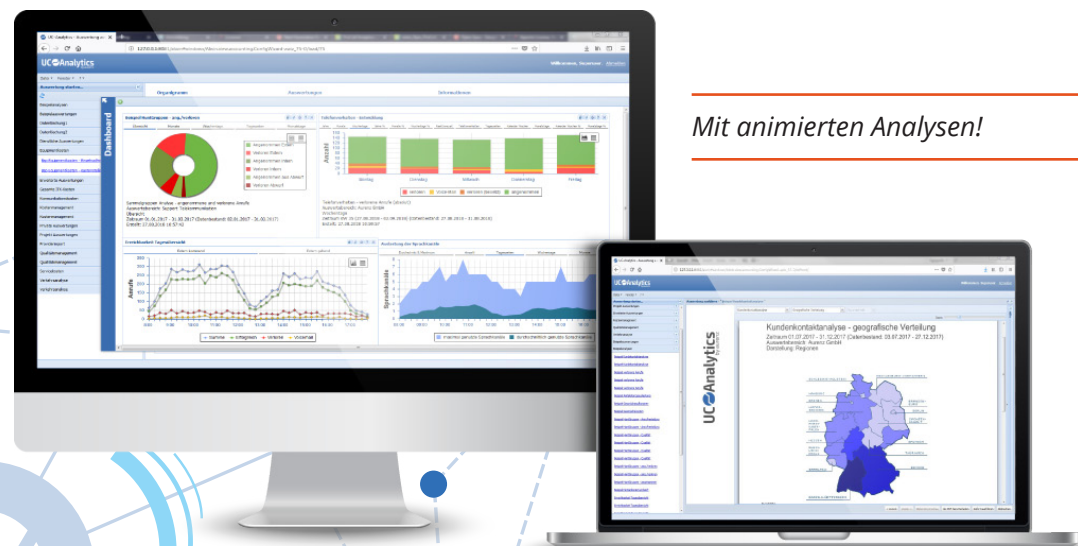
Machen Sie Ihre Unified Communication grafisch sichtbar



IHRE UC-ANLAGE, IHRE DATEN, IHRE ANALYSEN: EINFACH, EFFEKTIV UND WERTVOLL!

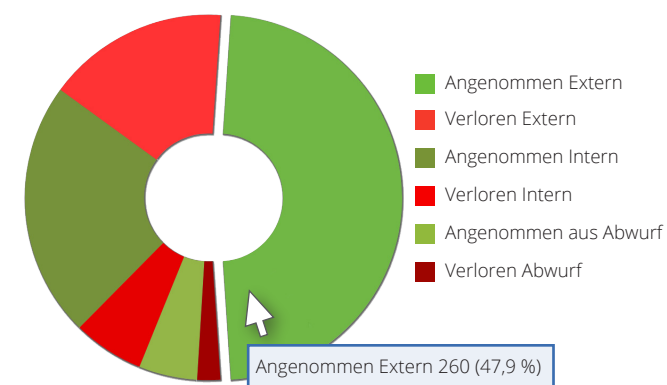
Auf der Basis der erzeugten Gesprächsdaten in Ihrer UC-Anlage bietet die UC-Analytics variable Auswertemöglichkeiten. Benutzerfreundlich können Sie via Web flexibel und schnell Ihre persönlichen Analysen der Unternehmenskommunikation über das integrierte Dashboard anzeigen lassen. Stellen Sie Ihre Service-Qualität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

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



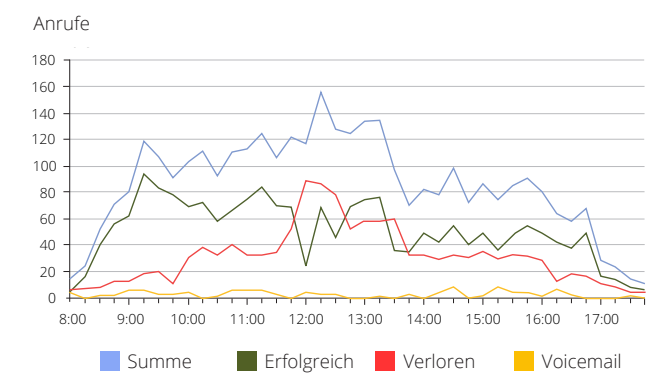
BEISPIELAUSWERTUNGEN

Erreichbarkeit von Sammelgruppen & Nebenstellen



- 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.

Analyse zur Ressourcenauslastung



- 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
- Alarmierung bei nicht Erreichbarkeit durch Auslastung der Sprachkanäle
- Kostenermittlung über Tariftabellen



Call Accounting & Billing

- Drill-Down bis zum Einzelverbindungs-nachweis
- 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 Verbindungs-informationen: Gespräch, Uhrzeit, Dauer, Zielnummer, Ortsname
- Einhaltung der Dienstanschlussvorschriften der Länder (DAV)
- Dienst- und Privatumschaltung
- EU-DSGVO konform



DynamicTeams

- 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



Fraud Detection

Alarmierung bei definierten Ereignissen:

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

Hinweis: Die Leistungsmerkmale sind TK-Anlagen abhängig.



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

