

aurenz

UC Analytics
by aurenz



für Ihre PBX 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 transformieren Sie Ihre Kommunikation!

UC-Analytics - Der Schlüssel zur sichtbaren und optimierten Unternehmenskommunikation!

Tauchen Sie ein in die spannende Welt der UC-Analytics und enthüllen Sie die verborgenen Potenziale Ihrer Unternehmenskommunikation. Unsere revolutionären Analysen und brillanten Dashboards geben Ihnen klare Einblicke in alle Facetten Ihrer Kommunikation.

Seien Sie Ihren Wettbewerbern einen Schritt voraus, denn UC-Analytics zeigt Ihnen nicht nur Daten, sondern das Geheimnis hinter den Zahlen.

Was unsere Kunden sagen

"UC-Analytics liefert uns wertvolle Einblicke in die Gesprächsauslastung unserer Kundenhotline - wir optimierten stetig unsere Erreichbarkeit und steigerten dadurch unseren Erfolg!"

– CEO, Sicherheitsfirma

aurenz GmbH

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



Warum UC-Analytics

UC-Analytics macht komplexe Daten einfach verständlich

Lassen Sie sich von unseren vorkonfigurierten Dashboards begeistern oder kreieren Sie Ihre eigenen Meisterwerke mit individuellen Widgets aus unserem vielfältigen Repository. Unsere erklärenden Beschreibungen lassen Sie die Fülle an Informationen spielend leicht verstehen.

Die Einfachheit unserer Dashboards bringt Licht in den Dschungel der Informationen und ermöglicht Ihnen kluge Entscheidungen für maximale Effizienz. 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 einem Repository 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



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



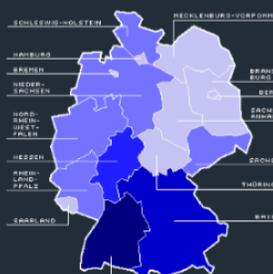
Anzahl erfolgreicher Kundenkontakte mit Anzahl Anrufversuche bis Anrufannahme. Dabei werden die externen Rufnummern betrachtet und tageweise ausgewertet. Gleiche Rufnummern werden pro Tag nur einmal gezählt (ein Kontakt). Rahmenbedingungen: * Es gehen nur externe Gespräche in die Statistik ein. Fax-Verbindungen, 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



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



Geographische Verteilung der Kundenkontakte über die Bundesländer.



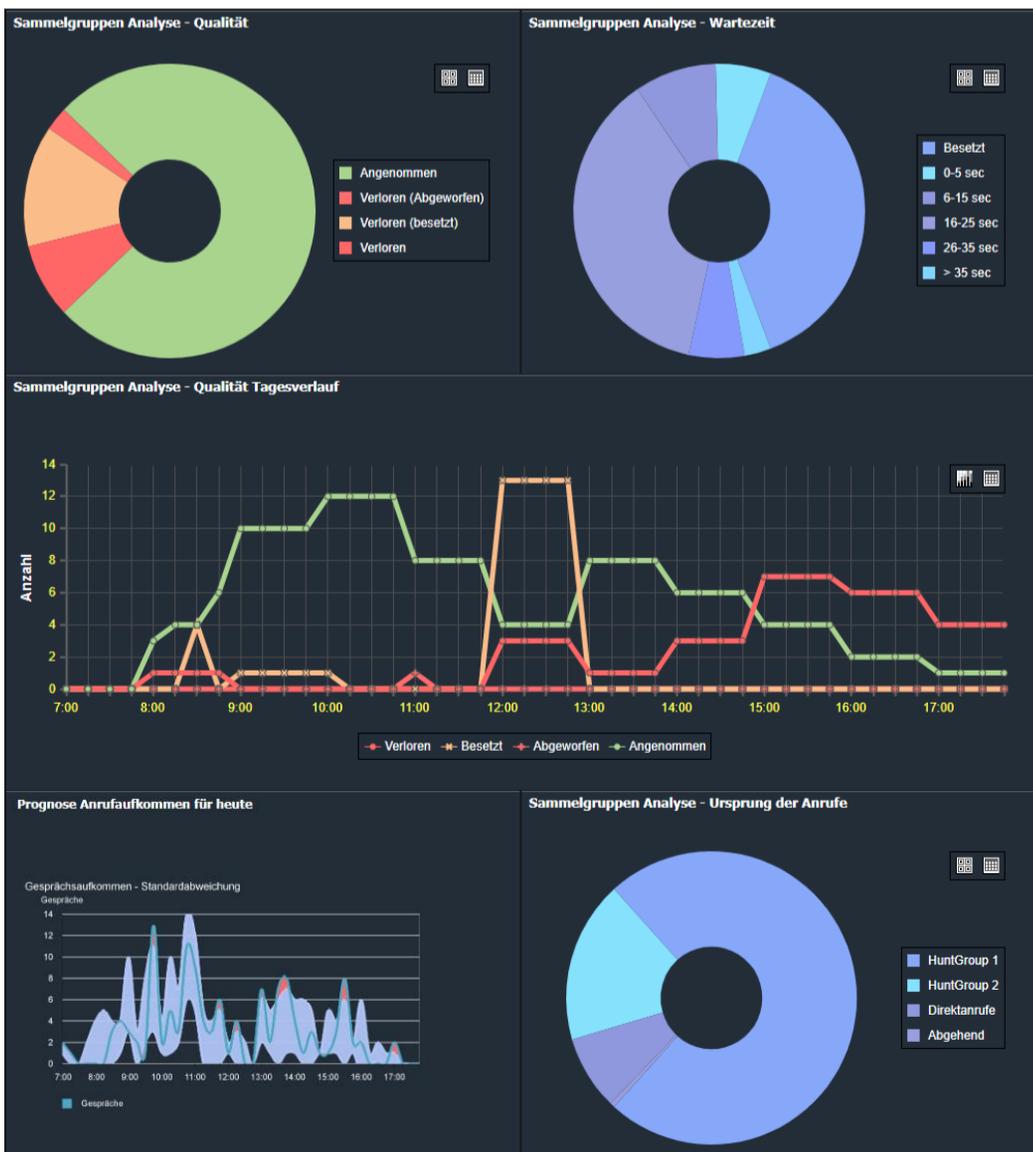
Servicequalität optimieren durch Anruf-Analysen!

Die Kraft der Analysen zur Servicequalität

Die Servicequalität ist ein Schlüssel zum Erfolg. Erkunden Sie die Welt unserer Analysen und gewinnen Sie Erkenntnisse darüber, wie gut Ihr Unternehmen telefonisch erreichbar ist und welche Reaktionszeiten Sie erzielen.

Effektive Personalplanung

Gewinnen Sie wertvolle Erkenntnisse zu Zeiten mit hohem Anrufaufkommen und nutzen Sie diese für Ihre strategische Personalplanung.



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

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

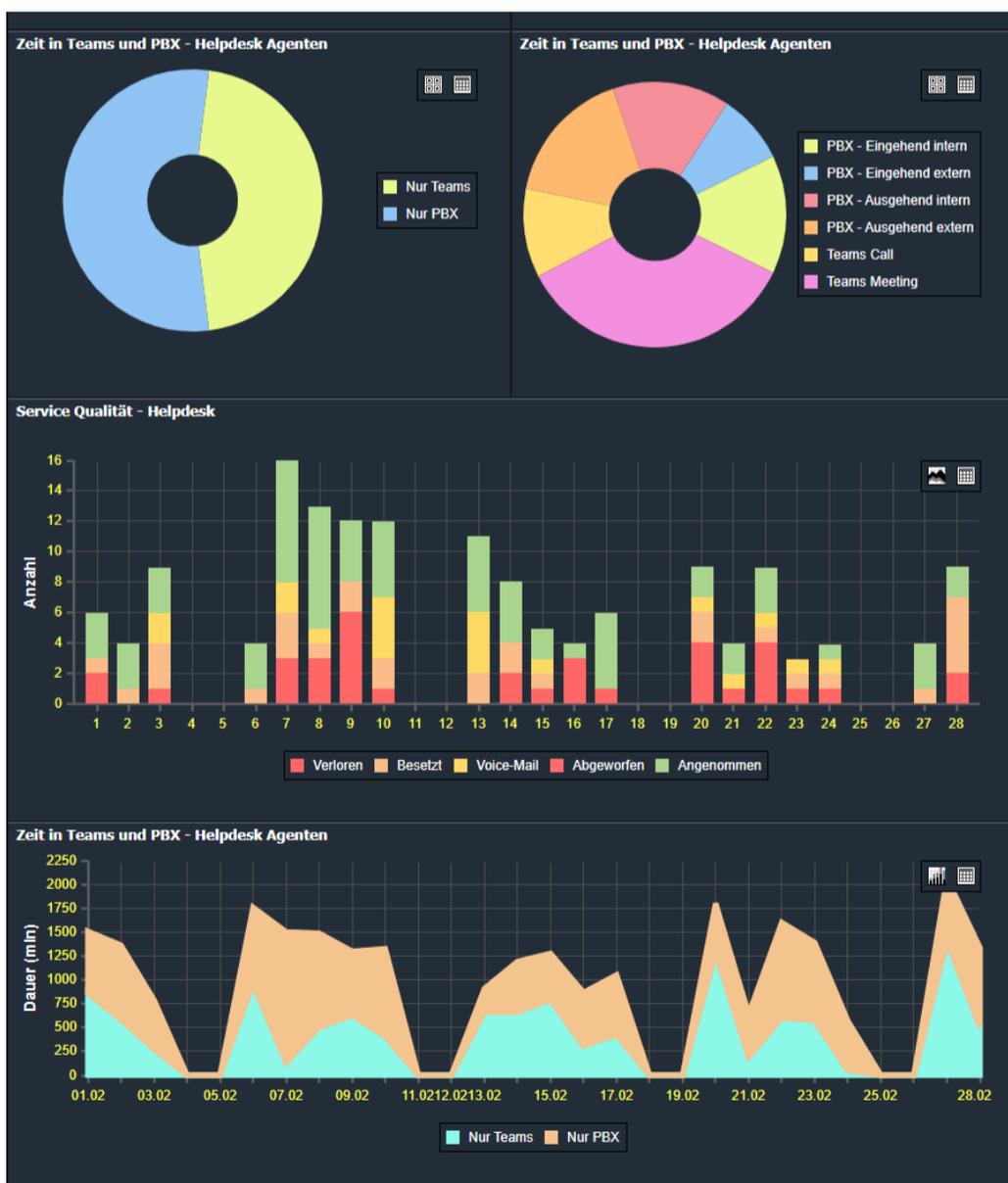
– IT Bereichsleiter,
Wasserfilterhersteller



Microsoft Teams in Aktion mit UC-Analytics!

Die Symbiose von Microsoft Teams und UC-Analytics

Wenn Microsoft Teams Teil Ihres Kommunikations-Arsenals ist, dann nutzen Sie UC-Analytics, um das Ganze zu visualisieren. UC-Analytics berücksichtigt auch diese Daten, um Ihnen ein umfassendes Bild Ihrer Unternehmenskommunikation zu liefern.



► 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



Vorsicht statt Nachsicht!

Fraud Detection – Ihre Sicherheit hat höchste Priorität

Schützen Sie Ihr Unternehmen vor Missbrauch! Mit unserer integrierten Alarmierung erhalten Sie einen Hinweis über ungewöhnliche Anrufaktivitäten, sei es Anrufe zu bestimmten Regionen oder außerhalb der Geschäftszeiten. Schnelles Handeln und proaktive Maßnahmen sind der Schlüssel, um mögliche Schäden zu verhindern und böse Überraschungen bei der Providerabrechnung zu vermeiden.

Accounting & Billing – die Schlüssel zu transparenter Kostenkontrolle

Machen Sie Ihre ITK-Abteilung zum Profit Center! Mit UC-Analytics optimieren Sie die interne Kostenverrechnung und behalten jederzeit den Überblick.

► 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



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.

Entdecken Sie die UC-Analytics und transformieren Sie Ihre Kommunikation!

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

aurenz GmbH

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