

# anna 4



Die **Analyse-Software** für mehr Durchblick beim Telefonverhalten in Ihrem Unternehmen  
*Bessere Erreichbarkeit, weniger Kosten, mehr zufriedene Anrufer*

99

DER **ERSTE EINDRUCK** ZÄHLT.  
ERST RECHT, WENN **KEINER RAN GEHT.**

66



## Kundenzufriedenheit entsteht am Telefon

Warten oder Vertragsabschluss? Reklamation oder Kundenlächeln? Servicewüste oder Topdienstleister? Diese erfolgsentscheidenden Fragen werden jeden Tag am Telefon beantwortet, ohne dass Sie es bemerken.

Bis zu 30 % aller Anrufe werden in den meisten Unternehmen nicht angenommen, weil besetzt ist – oder es geht schlichtweg keiner ran. Das kostet Kunden und somit bares Geld.

Anna4 von Aurenz analysiert die Erreichbarkeit des gesamten Unternehmens und liefert Ihnen und Ihrem Team kontinuierlich Aufschluss darüber, wie gut Ihre Kunden Sie erreichen, wie schnell Ihre Mitarbeiter am Telefon reagieren,

wie sich TK-Kosten entwickeln – und wo versteckte Potenziale schlummern. Mit Anna4 von Aurenz erhalten Sie ein zuverlässiges, wirtschaftliches und datenschutzrechtlich sicheres Werkzeug, mit dem Sie Ihre Telefonanlage zur Mehrwert-Anlage machen.

Anna4 gehört zu den erfolgreichsten Analyse-Systemen für moderne Telefonanlagen. Die leicht zu bedienende und individuell konfigurierbare Software liefert aussagekräftige Reports, die das gesamte Unternehmen berücksichtigen – nicht nur einzelne Abteilungen.

Anna4 hilft Ihnen dabei, Kundenzufriedenheit in Serie zu produzieren.

*„Mit der Einführung von Anna4 haben wir erstmals die Möglichkeit, eine permanente Informationsbasis zur Steuerung des Telefonverhaltens und der Erreichbarkeit zu bekommen. Mit dem System optimieren wir in entscheidender Weise die von unseren Kunden erwartete, erstklassige Servicequalität.“*

*Manfred Balmer, Projektleiter IT Infrastruktur und Kommunikation bei GENERALI Allgemeine Versicherungen*



”

SCHÖN, WENN **NEUE KUNDEN ANRUFEN.**  
SCHADE, WENN SIE „**FÜR ELISE**“ HÖREN.

“

# Das kann Anna4

## Kundenzufriedenheit verbessern

### Auswertung des Telefonverhaltens

Anna4 zeigt Ihnen, wann Ihre Kunden anrufen, wie oft es ins Leere klingelt und wie oft bei Ihren Mitarbeitern besetzt ist. So können Sie die Kundenzufriedenheit schon vor dem ersten Klingeln planen.

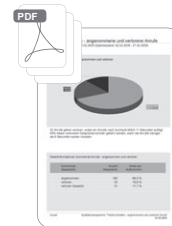
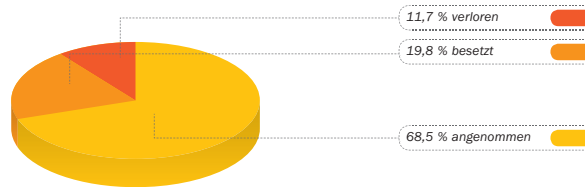
### Kundenkontaktanalyse

Die integrierte Kundenkontaktanalyse von Anna4 zeigt Ihnen und Ihren Servicemitarbeitern, wie oft Ihre Kunden durchschnittlich anrufen müssen, um einen Ansprechpartner zu erreichen.

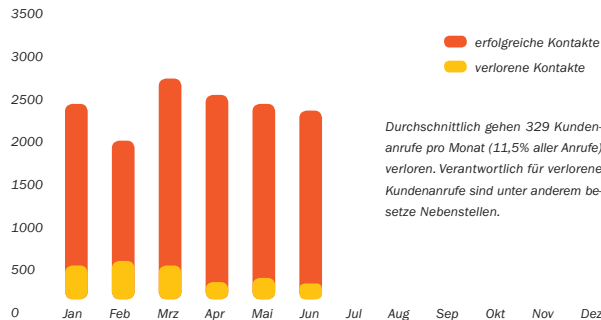
### Auf Dauer besser

Das kontinuierliche Reporting von Anna4 macht transparent, wie ergriffene Maßnahmen wirken. Telefonverhalten, Personal und Auslastung der TK-Infrastruktur lassen sich so erfolgreich vorausplanen.

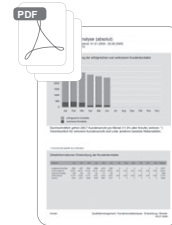
**Qualität des Telefonverhaltens:** Qualitätsmanagement verbessert nachhaltig den Kundenservice und erhöht die Anzahl erfolgreicher Kundenkontakte. Durch genaue Analysen von Wartezeiten und Anrufverhalten können Reaktionszeiten verbessert und verlorene Anrufe vermieden werden.



**Kundenkontaktanalyse:** Mit der „Kundenkontaktanalyse“ lässt sich darüber hinaus feststellen, wie viele Anrufversuche ein Kunde durchschnittlich tätigen muss, um einen Gesprächspartner zu erreichen oder wie viele verlorene Kundenkontakte durch Rückruf erfolgreich wahrgenommen werden konnten.



Durchschnittlich gehen 329 Kundenanrufe pro Monat (11,5% aller Anrufe) verloren. Verantwortlich für verlorene Kundenanrufe sind unter anderem besetzte Nebenstellen.





99

WER NICHTS WEISS,  
**MUSS ALLES GLAUBEN.**

44

## Das kann Anna4

### **Kosten senken, Zukunft planen**

Mit der Analyse zur Entwicklung und Verteilung von Festnetz- und Mobilfunkkosten liefert Ihnen Anna4 zusätzlich die Grundlage, um Ihre Telefonkosten transparent zu machen. Sie erhalten eine lückenlose Auswertung über Anzahl, Dauer und natürlich über die Kosten sämtlicher Telefonate.

Um Engpässe oder Überkapazitäten in Ihrer Telefoninfrastruktur zu vermeiden, wurde Anna4 mit einer integrierten Verkehrsanalyse ausgestattet. Auf einen Blick sehen Sie, wie oft Ihre Kunden vergeblich anrufen und wann mit dem höchsten Telefonaufkommen zu rechnen ist. So können Sie langfristig planen und investieren in Ihre Zukunft.

### **Voller Durchblick**

Mit Anna4 haben Sie die Telefonie des gesamten Unternehmens im Blick. Das ist für Analysewerkzeuge in dieser Tiefe einmalig. Und weder Ihnen noch Ihrer IT-Abteilung entsteht dadurch mehr Arbeit. Sämtliche Auswertungen lassen sich automatisiert ausgeben, sodass Sie kontinuierlich im Bilde sind, ohne den Blick fürs Wesentliche zu verlieren.

## Klingt gut, geht noch besser

Wenn Sie jetzt wissen wollen, wie Sie von Anna4 profitieren können, kontaktieren Sie Aurenz. Gerne liefern wir Ihnen ergänzende technische Informationen zur Integration von Anna4 in Ihre ITK-Infrastruktur und den Kontakt zu einem unserer Vertriebspartner in Ihrer Nähe.

**Tel.: +49 (0) 7022 93355-0**

**E-Mail: [info@arenz.de](mailto:info@arenz.de)**

Weitere Informationen zu Anna4 finden Sie unter: **[www.arenz.de/anna4](http://www.arenz.de/anna4)**

## 100% Aurenz

Seit 1983 geben wir von Aurenz unser Bestes, damit Sie alles aus Ihrer ITK-Infrastruktur herausholen. Softwareprodukte von Aurenz erhöhen Ihre Produktivität, senken Kosten und schaffen volle Transparenz.

Mit der Erfahrung aus über 25.000 Installationen gehört Aurenz heute zu den führenden Experten für intelligente Softwarelösungen und Datenschutz im ITK-Umfeld. Gemeinsam mit unseren Technologiepartnern geben wir auch in Zukunft täglich 100 Prozent, um Kommunikation für Sie erfolgreicher zu machen.

### aurenz GmbH

Am Kührair 24 | D-72622 Nürtingen | Tel. +49 (0) 7022 93355-0 | Fax +49 (0) 7022 93355-30 | info@aurenz.de



**Unsere besten auf einen Blick:** WebFox, trennt Privat von Dienst im Netz | Anna4, die Analyse-Software für das unternehmensweite Telefonverhalten | AlwinPro Care, ITK- & Entertainmentabrechnung für das Gesundheitswesen | AlwinPro, die Controlling-Software für Ihre ITK-Kosten