

## Datenblatt Anna4

### Anna4 Standalone

Die Analyse-Software Anna4 gibt Ihnen die Möglichkeit, das Telefonverhalten, die Telefonkosten sowie die Telefoninfrastruktur des Unternehmens kontinuierlich zu überwachen und zu optimieren. Damit ist eine ständige Qualitätssicherung gewährleistet. Die STANDALONE-Version eignet sich zur Anbindung an eine IP/TK-Anlage.

### Anna4 Netz

Die Netz-Version bietet die gleichen Leistungsmerkmale wie Anna4 STANDALONE, ist jedoch für die Anbindung an mehrere IP/TK-Anlagen geeignet.

### Qualitätsmanagement

- Telefonverhalten:
  - Analyse des Telefonverhaltens (angenommene, verlorene und besetzte Verbindungen)
- Telefonverhalten - Entwicklung:
  - Vergleich und Entwicklung des Telefonverhaltens (absolut/prozentual)
- Telefonverhalten – Top 7:
  - Bewertung des Telefonverhaltens
- Kundenkontaktsanalyse:
  - Analyse der Kundenanrufe (erfolgreiche und verlorene Kundenkontakte, Anzahl Anrufversuche)
- Kundenkontaktsanalyse - Entwicklung:
  - Vergleich und Entwicklung der Kundenanrufe
- Gruppenauswertung:
  - Analyse der Kundenanrufe einer Gruppe in Abhängigkeit der personellen Besetzung und des Gesprächsaufkommens

### Kostenmanagement

- Gesprächskosten gesamt:
  - Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten aller Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse in andere Netze
- Gesprächskosten Festnetzanschlüsse:
  - Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten aus dem Festnetz in andere Netze
- Gesprächskosten Mobilfunkanschlüsse:
  - Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten der Mobilfunkanschlüsse in andere Netze
- Vergleich der Netzanbieter:
  - Vergleich der Gesprächskosten, die mit anderen (frei definierbaren) Netzanbietern entstanden wären
- Hitlisten:
  - Vergleich der Gespräche von bis zu 8 Mitarbeitern/Abteilungen

### Verkehrsanalyse

- Gespräche - Festnetzanschlüsse:
  - Überblick aller Gespräche im aktuellen Monat
- Gespräche - Mobilfunkanschlüsse:
  - Überblick aller Gespräche im aktuellen Monat
- Gespräche - gehend/kommend:
  - Überblick aller gehenden/kommenden Gespräche
- Gespräche – dienstlich/privat:
  - Überblick aller dienstlichen/privaten Telefonate
- Auslastung der Amtsleitungen:
  - Überblick der Amtsleitungs-Auslastung
- Zeit am Telefon:
  - Erfassung der Dauer der dienstlichen und privaten Gespräche nach Tageszeit / Wochentag / Monat

### Grundleistungen

- Integriertes Datensicherungsprogramm
- Terminverwaltung für Analysen und Datenlöschung
- Übersichtsfenster für Organigramm, Terminverwaltung, Datenquellen
- Mehrplatzfähig
- Auswertungen in englischer Sprache

### Zusatzmodule, optionale Module

- Webserver
- XML-/WAP-Services
- Mobilfunk
- LDAP/XIE
- Client-Server-Datenbank
- Störungssignalisierung
- Alarmkarte

### Online – Auswertungen (Zusatzmodul Webserver)

- Zugang zu den Analysen über Intranet/Internet durch integrierten Webserver
- Gesicherter Zugang über Login und Passwortvergabe
- Mitarbeiterspezifisches Postfach mit Onlinezugang
- Automatische Verwaltung der Webanwender
- Eintragen von E-Mail-Adressen im Organigramm
- Sicherheit durch Sperren bestimmter Teilnehmer oder Gesprächsarten
- Webinterface in deutscher und englischer Sprache

### Mobilfunk (Zusatzmodul)

- Import von Mobilfunkdaten via Datenträger (EDIFACT Format)
- Automatischer Import der Mobilfunkdaten im EDIFACT Format über X.400

### Organisationsstruktur

- Hierarchische Struktur der Teilnehmer (Firmenorganigramm)
- Manueller oder automatischer Aufbau des Organigramms über variablen Datenimport (z.B. LDAP)
- Ausdruck der Firmenorganisation
- Zugangsrechte auf Organisationsbereiche und Datenfelder sind individuell festlegbar

### Netzanbieter

- Frei festlegbar
- Preise in Abhängigkeit von Gültigkeitsdatum, Entfernungzone, Zeitzone
- Vordefinierte Entfernungszonen
- Preisberechnung getaktet oder über Minutenpreis

### Datenschutz - Analysedaten

- Analysen können vollständig oder einzeln deaktiviert werden
- Sperrung aller personenbezogenen Analysen
- Festlegung einer Mindestanzahl von auszuwertenden Nebenstellen bei personenbezogenen Analysen

### Datenschutz - Zugangsbeschränkungen

- Anlegen von Anwendern mit unterschiedlichen Zugangsrechten
- Zugang über 1 oder 2 Passwörter
- Der Superuser und der Master haben Rechte auf alle Programmfunktionen
- Der Administrator kann sämtliche Einstellungen vornehmen (bis auf Datenschutz- und Grundeinstellungen)
- Der Anwender kann nur Änderungen im Organigramm vornehmen und Auswertungen durchführen
- Zugangsbegrenzung, z. B. an Wochenenden oder außerhalb der Arbeitszeit
- Zugriffsbegrenzung auf Organisationsbereiche, Teilnehmerdaten und Auswertungsvorschriften

### Dienstleistungen

- Schulungen / Programmeinweisungen
- Technischer Support
- Upgrade / Update Verträge

\* Andere Anbieter auf Anfrage

**PC-Mindestvoraussetzungen:** Grundsätzlich von Performance beeinflussenden Faktoren wie z. Bsp. Gesprächsaufkommen und Anzahl Teilnehmer abhängig. Mindestanforderungen für den Einsatz für bis zu 1.000 Nebenstellen: Pentium 2,0 GHz, 512 MB RAM, Festplattenkapazität 20 GB, CD-ROM-Laufwerk, Farbmonitor 17" (Auflösung 1024 x 768 Pixel), Internet Explorer 5.0 oder höher, USB-Schnittstelle

**Unterstützte Betriebssysteme:** Windows NT/2000/XP/Vista/7, Windows Server 2003/2008, Netzwerkfähige- oder Client-Server Lösung

Die mit Hilfe dieses Softwareprodukts erstellten Analysen und Auswertungen basieren auf den durch die Telefonanlage übermittelten Verbindungsdaten. Bei Tests mit verschiedenen Telefonanlagen wurde festgestellt, dass in bestimmten Fällen unzureichendes Datenmaterial geliefert wird. 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@arenz.de erfragen. Technische Änderungen und Weiterentwicklungen vorbehalten. Die Angaben entsprechen dem Stand der Veröffentlichung.