

Aurenz-Software

anna 4



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

”

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

“



Viele Fragen – eine Antwort

Wann rufen die meisten Kunden an? Wie effizient ist die Infrastruktur der Telefonanlage und ist sie richtig konfiguriert? Erreichen die Kunden überhaupt einen Ansprechpartner?

Wenn das Management fragt, müssen IT- und Technikabteilungen häufig die Antworten liefern. Mit der Analyse-Software Anna4 von Aurenz ist das ein Kinderspiel.

Anna4 analysiert, anders als beispielsweise spezielle Callcenter-Lösungen, das Telefonaufkommen des gesamten Unternehmens. Umfassende Reports zei-

gen anschaulich, wie schnell Mitarbeiter am Telefon reagieren und wo versteckte Potenziale in der TK-Infrastruktur schlummern.

Diese Übersicht hilft, technische Verbesserungen an der TK-Anlage und Veränderungen des Telefonverhaltens kontinuierlich im Auge zu behalten.

Gleichzeitig verhindert Anna4 trotz maximaler Transparenz vollautomatisch den ungewollten Eingriff in die Privatsphäre der Mitarbeiter. Auf diese Weise gewinnen Sie doppelt.

Auf einen Blick

- Herstellerübergreifende Lösung
- Zertifiziert
- Analyse des Telefonverhaltens
- Individuell konfigurierbar
- Vollautomatisierbar
- Minimaler Administrationsaufwand



77

WER NICHTS WEISS,
MUSS ALLES GLAUBEN.

66

Das kann Anna4

Mehr Durchblick, weniger Stress

Übersichtliche Reports machen sämtliche Veränderungen, die Einfluss auf das Telefonverhalten haben, transparent. Von der Technik über die Entwicklung der Festnetz- und Mobilfunkkosten bis hin zum Personal. Anna4 liefert alle nötigen Daten genau so, wie Sie es wollen: Als PDF, per E-Mail, über Ihr IP-Telefon oder Ihren persönlichen Online-Zugang am Rechner und natürlich traditionell als Ausdruck auf Papier.

Alle wichtigen Programmfunktionen können individuell automatisiert werden. Einmal installiert läuft Anna4 mit minimalem Verwaltungsaufwand zuverlässig und stabil im Hintergrund.

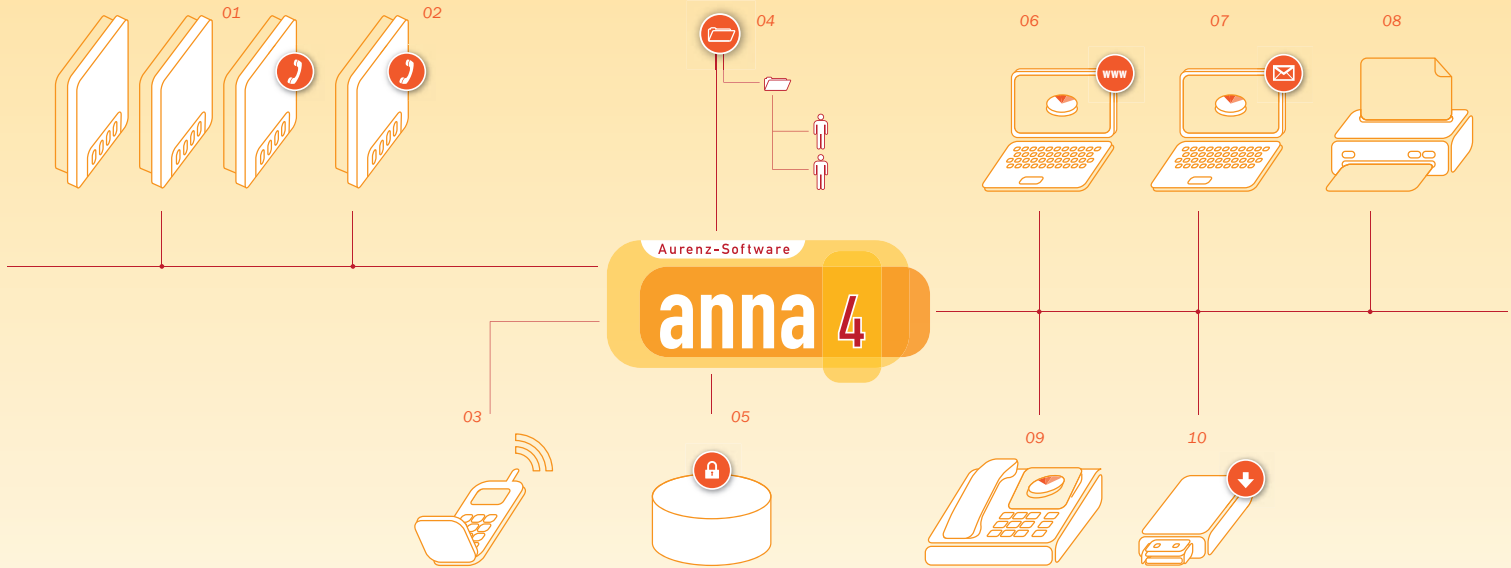
Zusätzlich informiert die Verkehrsanalyse von Anna4 Sie und Ihr Controlling zuverlässig über die aktuellen Entwicklungen in Ihrer Kommunikationslandschaft. Engpässe oder Überkapazitäten der TK-Anlage gehören damit der Vergangenheit an.

Flexibilität auf Knopfdruck

Anna4 wird auf Wunsch für jeden Bedarf individuell konfiguriert. Ein Service, der Aufmerksamkeit, Kompetenz und eine umfassende persönliche Betreuung voraussetzt.

Darum erhalten Sie die Lösungen von Aurenz nur über ausgewählte Technologiepartner – auch ganz in Ihrer Nähe. So sparen Sie vom ersten Augenblick an Zeit und überflüssigen technischen Aufwand.

Anna4 in Ihrer Systemlandschaft:



01 + 02: Vernetzte TK-Systeme und einzelne TK-Anlagen (Siemens, Cisco Systems, Alcatel-Lucent) **03:** Mobilfunk **04:** Organisationsstruktur **05:** Verschlüsselte Datenbank **06:** Web-Zugang **07:** Versand von Analysen per E-Mail **08:** Ausdruck von Analysen **09:** IP-Telefon (Analysen über XML / WAP) **10:** Datenexport

So funktioniert Anna4

Alles auf einen Blick

Datenerfassung

- Erfassung von Verbindungsdaten der wichtigen TK-Anlagen (Siemens, Cisco Systems, Alcatel-Lucent)
- Importfunktion für digitale Rechnungen (Mobilfunk)

Analyse

- Analyse des Telefonverhaltens
 - Verlorene/besetzte Anrufe
 - Dauer bis zur Rufannahme
 - Veränderung über die Zeit
- Kundenkontaktanalyse
 - Wie oft muss ein Kunde anrufen bis er einen Mitarbeiter erreicht
 - Veränderung über die Zeit
- Anrufstatistiken
 - Eingehende/abgehende Gespräche
 - Woher kommen die Anrufe
 - Betrachtung der Gesprächsdauer
 - Amtsleitungsbelegung

- Analyse interner Gespräche
- Anrufe an eine Mitarbeitergruppe von intern/extern
- Welche Abteilungen rufen an
- Kostenstatistiken
- Veränderung der Festnetz- und Mobilfunkkosten über die Zeit
- Vergleich der Netzanbieter

Reporting

- Individuelle Report-Ausgabe über:
 - E-Mail
 - Web-Server
 - Telefondisplay (XML, WAP)
 - Drucker
- Datenexport

Entlastung der IT durch Automatisierung

- Terminserien
- Erstellung und Versand von Reports
- Datensicherung und -löschung

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

Weitere Informationen zu Anna4 finden Sie unter: **www.arenz.de/anna4**

Hinweis: Bestimmte Analysen sind nicht für alle TK-Anlagen verfügbar. Detaillierte Angaben zu verschiedenen TK-Anlagen können Sie unter support@arenz.de erfragen.

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 Kührain 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