SWYX ANALYTICS

Daten, die für Sie arbeiten

Leistung sichtbar machen und Engpässe vermeiden

Mit Swyx Analytics stehen Ihnen auf Basis von erzeugten Gesprächsdaten umfassende Analyse- und Reportingmöglichkeiten zur Verfügung.

Über einen Webbrowser können Sie schnell und benutzerfreundlich Ihre persönlichen Analysen der Unternehmenskommunikation über das integrierte Dashboard anzeigen lassen.

Stellen Sie Ihre Service-Qualität sicher und nutzen Sie die Reporte und Analysen zur Prozessoptimierung. Durch Auswertungen von Spitzenzeiten können Sie Ihre Ressourcenplanung perfektionieren.

Neben Analysen bietet Swyx Analytics den vollen Umfang einer „Call Accounting"-Lösung. Damit lassen sich außer Gesprächsdaten auch weitere Kosten wie Arbeitszeit, Gerätekosten und Serviceleistungen verursachergerecht zuordnen und verrechnen.

Kontakt der Wunder wirkt

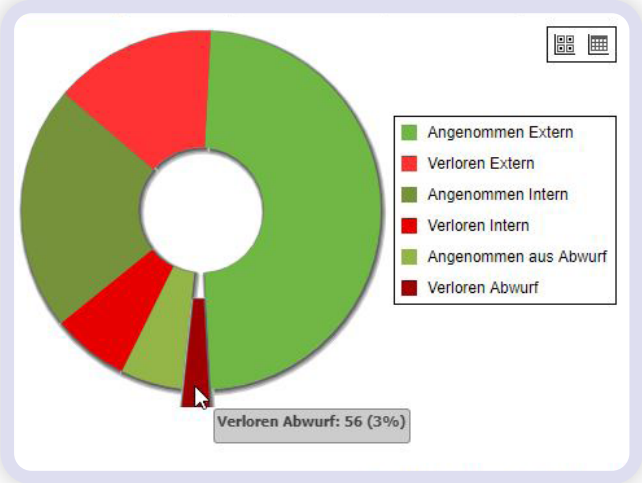
enreach

KUNDENSERVICE VERBESSERN

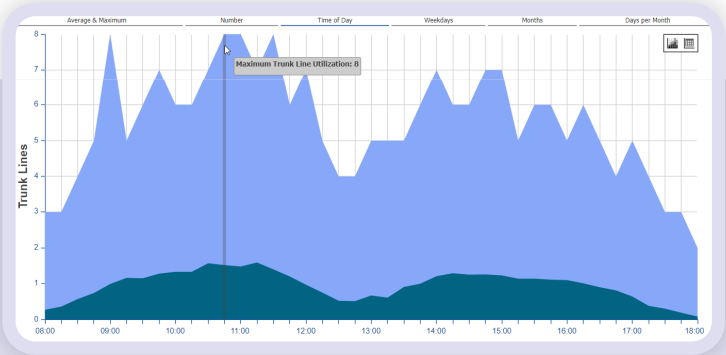
Erreichbarkeit von Gruppen- und Nebenstellen

Swyx Analytics liefert folgende Kennzahlen:

- Angenommen
- Verloren
- Besetzt
- Voicemail
- Abwürfe
- Klingeldauer
- Darstellung als Live-Chart
- Anzeige von Trends



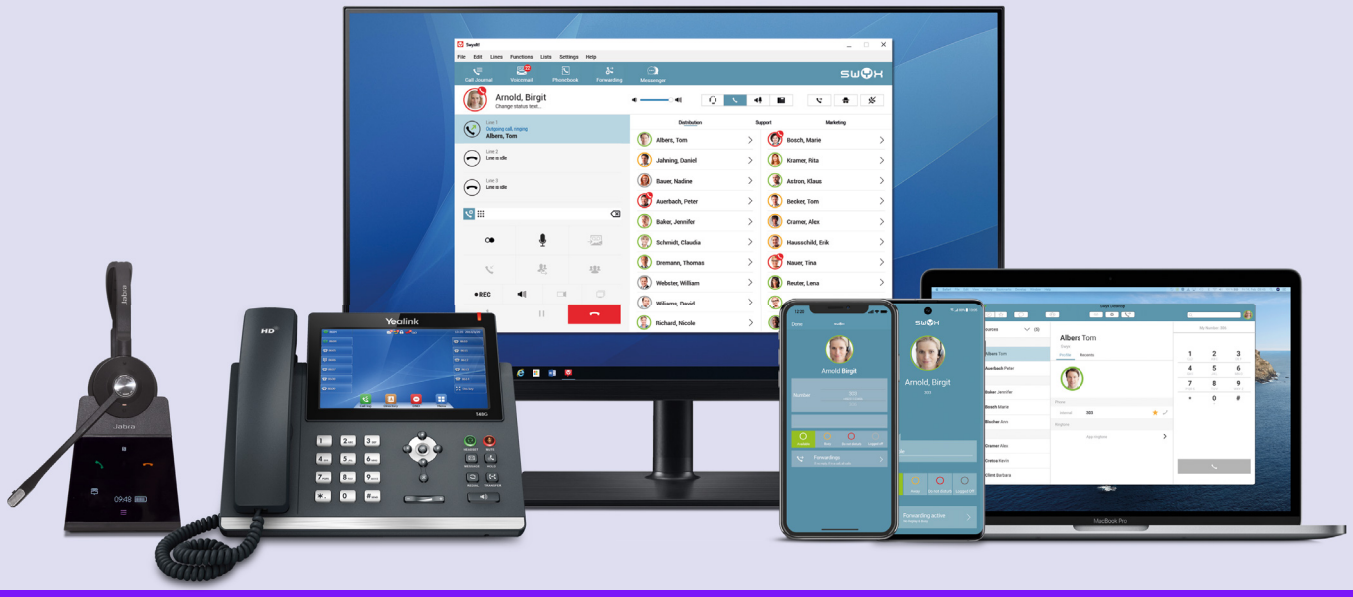
Auswertung „Gruppen & Nebenstellen"



Auswertung „Auslastung der Sprachkanäle"

Wichtige Kennzahlen für All-IP

- Ermittlung der notwendigen Sprachkanäle
- Auslastung zu Spitzenzeiten
- Durchschnittliche Auslastung
- Kostenermittlung über Tariftabellen



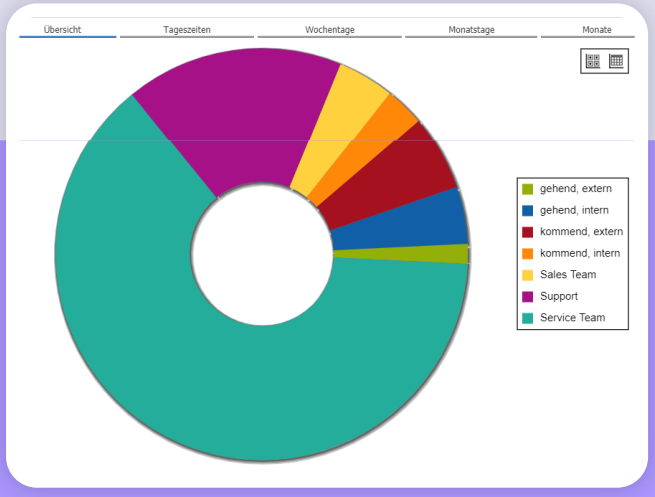
VISUALGROUPS REPORTING

Analyse zur Agentenauswertung

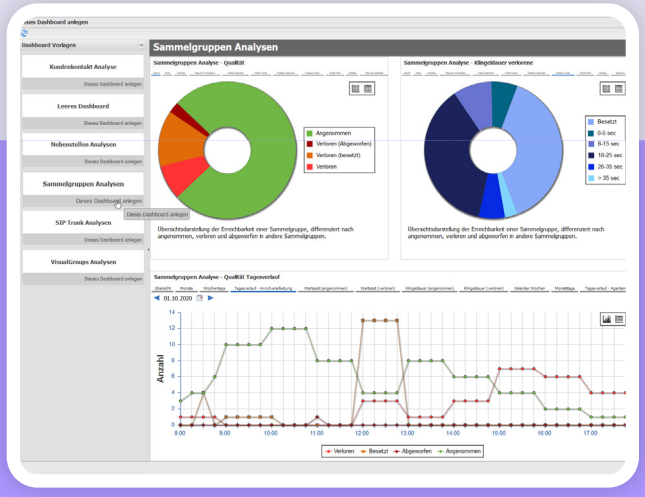
- Anzahl angenommener und verlorener Anrufe, sowie Gesamtanzahl und Servicequalität (Quote)
- Anzeige als Übersicht und im zeitlichen Verlauf (Tag/Monat/...)
- Anzahl der Anrufe gehend & kommend
- Agentenauswertung – Anzahl und Dauer:
  Wie viel telefoniert ein Agent für seine einzelnen Gruppen und wie viel telefoniert er über seine Nebenstelle?

Multiple Dashboards

- Erstellung von individuellen Dashboards mit eigenen Wunsch-Analysen
- Vorgefertigte Dashboards mit Analysen zu:
  - Gesprächsaufkommen
  - Kostenanalyse
  - Sammelgruppen Performance
  - SIP-Trunk-Auslastung
  - VisualGroups Reporting



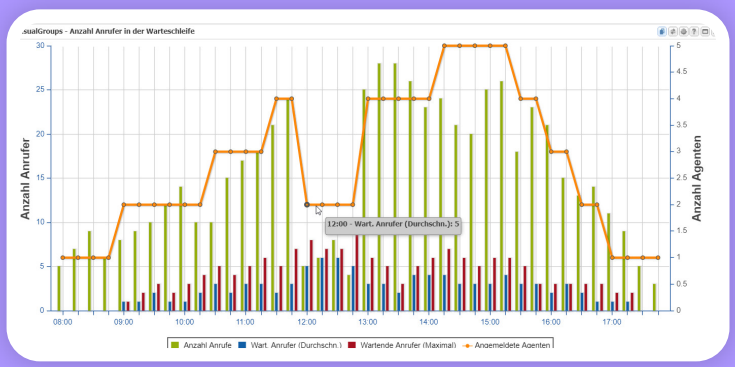
VisualGroups Reporting „Agentenauswertung"



Multiple Dashboards

Auswertung der Warteschleife

- Durchschnittliche Wartezeit
- Längste Wartezeit
- Wie viele Agenten waren zu welcher Zeit eingeloggt?
- Längste Gesprächszeit
- Durchschnittliche Gesprächszeit



Auswertung „Auslastung der Sprachkanäle"

Accounting & Billing

- Drill-Down bis zum Einzelverbindungsnachweis
- Abrechnung von Dienst-, Privat-, Projektgesprächen
- Mobilfunk- und Festnetz-Rechnungsimport, Weiterverrechnung und Plausibilitätsprüfung
- Detail- und Summenauswertungen
- Kostenstellenrechnungen
- Abrechnungen von Mandanten
- Frei definierbare Tarife über Netzanbietertabellen inklusive Freiminuten
- Abrechnung von Device-Kosten, Serviceleistungen, IMAC (Install, Move, Add, Change)
- Reports automatisch ausführen oder on-the-fly
- Frei gestaltbare Formulare für Reports über den Formular-Editor

Fraud Detection

- Alarmierung bei bestimmten Ereignissen: Anrufe zu bestimmten Zeiten
- Langgespräche
- Anrufe aus und in bestimmte Regionen

Datenschutz

- Datenschutzpakete mit Schutzfestlegungen, getrennt nach Gesprächsart
- Zuordnung von Datenschutzpaketen an Teilnehmer
- Kundenspezifische Verschlüsselung relevanter Daten
- Schutzfestlegungen individuell einstellbar
- Löschen/Maskieren von Verbindungsinformationen: Gespräch, Uhrzeit, Dauer, Zielnummer, Ortsname
- Verbindungen zu Beratungsstellen ausnehmen (TKG, § 99)
- Einhaltung der Dienstanschlussvorschriften der Länder (DAV)
- Dienst- und Privatumschaltung
- EU-DSGVO konform
- Integriertes User-/Rollenkonzept

Weitere Leistungen

- Flexible Exportmöglichkeiten
- Mehrsprachig (de/en/es/fr/it/nl)
- Stammdaten über LDAP-Anbindung

10/2021 – Technische Änderungen vorbehalten, alle Angaben ohne Gewähr. Die genannten Produkte und Bezeichnungen sind Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte einen autorisierten Fachhandelspartner.