



Traffic-Analyzer

Verkehrsanalyse, -Messung und Erreichbarkeitsanalyse
Qualitätsmanagement
Kostenkontrolle

Der Traffic-Analyzer ist eine komfortable und einfach zu bedienende Verkehrsanalyse-Anwendung, die kaum Wünsche offen lässt.

Die integrierte patentierte BCI-Server-Technologie, die ohne CSTA-Lizenzen auskommt, liefert konkurrenzlos alle Telefon-Verkehrsdaten.

Das Telefongespräch ist nach dem persönlichen Gespräch die wichtigste und oft die einzige Art miteinander zu kommunizieren. Erfolgreiche Unternehmen legen deshalb u.a. sehr viel Wert auf:

1. Sehr gute telefonische Erreichbarkeit
2. Sinnvollen Einsatz von Anrufbeantworter (Voicemail) und Anrufverteilungsregeln
3. Zuverlässiges Rückrufverhalten
4. Zuverlässiges Einhalten von terminierten Anrufversprechen
5. Bedarfsorientierte abteilungsspezifische Personaldimension und Arbeitszeitstruktur

Moderne Telekommunikationsanlagen gepaart mit ACD- und CTI-Lösungen unterstützen diese Ziele. Jedoch sind Aussagen über die tatsächliche Quantität und Qualität nur mit Analysen, Messungen und Statistiken möglich.

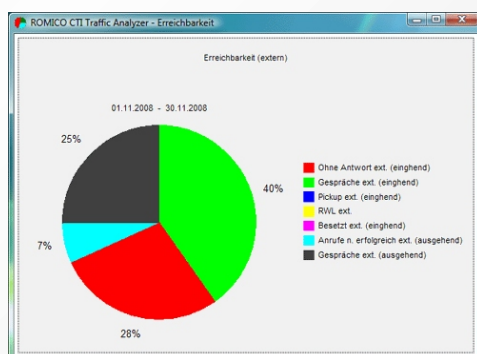
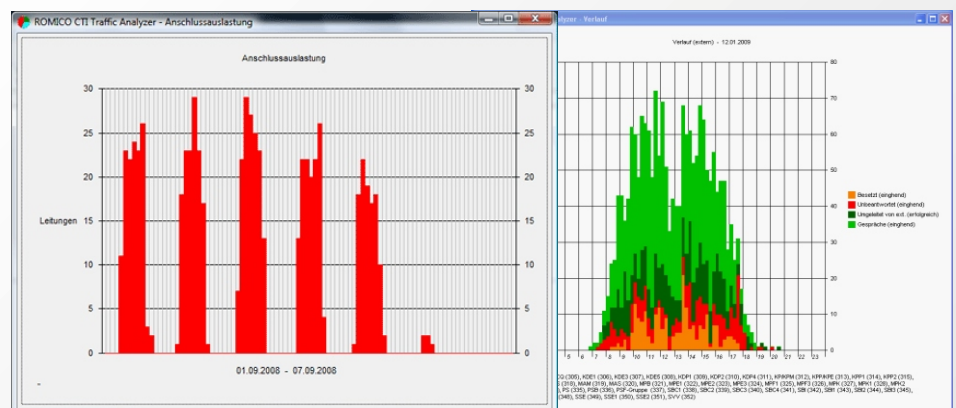
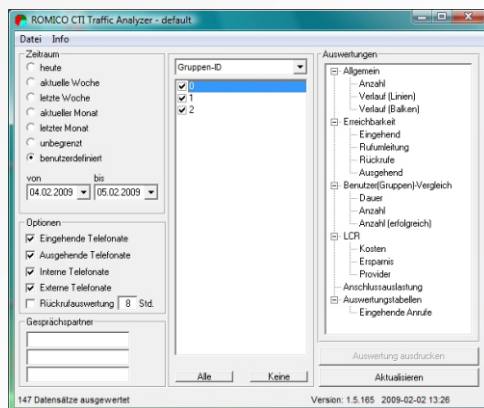
Der Traffic-Analyzer erfüllt diese Anforderungen in hohem Maß durch:

- Aufdecken von Erreichbarkeitsschwächen
- Ermittlung von Unter- und Überkapazitäten
- Erkennen von Anrufverteilungsproblemen
- Ermittlung von Rückrufquoten, Reaktionszeiten, Besetztquoten
- Darstellung von komplexen Auswertungen in "OneView"-Grafiken
- u.v.m.

Sie können bequem und intuitiv den kompletten Telefonverkehr Ihres Unternehmen statistisch auswerten und sehen z.B. an welchen Wochentagen oder in welchem Tageszeitfenster Ihnen die meisten Anrufe verlorengehen und sogar warum. Mit diesen Informationen haben Sie alles in der Hand, um mit geschickter Personalplanung und/oder intelligenter Rufverteilung z.B. mit ROMICO QACD Ihre Erreichbarkeit zu verbessern und dadurch einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil auszuspielen!

Funktionsüberblick allgemein:

- Auto-Pre-Analyzing (Performancegewinn ca. 1000%)
- Filter
 - Auswertungszeitraum
 - Benutzergruppen
 - Nebenstellen (nur LG)
 - Rufnummer/Gesprächspartner (extern)
 - Firma
 - Region
 - Eingehend
 - Ausgehend
 - Intern
 - Extern
 - Rückrufparametrisierung
- Auswertungen
 - Diagramme (Linie, Kuchen, Balken)
 - extern, intern
 - eingehend, ausgehend
 - Anzahl (absolut, relativ, durchschnittlich, Summen, Auslastungen)
 - Anrufe, Gespräche, Dauer, Reaktionszeiten, Quoten
 - Gründe (nicht angenommen, besetzt, Pickup, Rufweiter- und Rufumleitungen, Rückruf)
 - Gebührenverteilung (Inland Festnetz/Mobil, Ausland Festnetz/Mobil, Sondernummern)
 - Kosten nach Ziel (Inland Festnetz/Mobil, Ausland Festnetz/Mobil, Sondernummern)
 - Gebühren Gruppenvergleich
 - Netzanbietervergleich
- Tabelle:
 - Anzahl (Einzelsumme, Gesamt)
 - Erfolgos (besetzt, ohne Antwort, Summe)
 - Erfolgreich (Direkt, RUL, Summe, Rückrufe, Quoten, RUL und Pickup)
 - Rufzeit (Schwellen, Durchschnitt)
 - Dauer (Durchschnitt)
 - Bereitschaft
 - etc.
- Verwaltung
 - Profile
 - Diagramme
 - Tabellen
 - Tarife



ROMICO CTI Traffic Analyzer - Auswertungstabelle

Gruppen	Anzahl	erfolgos			erfolgreich					Rufzeit (s)					Dauer (s)		
		Sum.	besetzt	o. Antwort	Sum.	direkt	<=8h	RUL	Pickup	Sum.	Quote(%)	<=10	<20	<30	>=30	Ø	Ø
135	74	0	7	0 (7)	67	7	0	1	0	74	100	59	6	0	2	8,75	246,12
127	19	0	4	1 (4)	15	3	0	0	0	18	95	12	1	0	2	9,33	120,13
122	93	0	21	9 (21)	72	12	0	0	0	84	90	67	5	0	0	3,81	85,22
138	201	0	44	24 (44)	157	20	0	27	0	177	88	139	11	4	3	7,13	111,89
130	36	0	8	6 (8)	28	2	0	0	0	30	83	27	1	0	0	5,25	142,71
121	168	8	43	31 (43)	125	12	0	14	0	137	82	26	86	1	12	15,12	187,60
133	299	0	106	58 (106)	193	48	0	5	0	241	81	152	29	3	9	8,87	203,30
125	110	0	38	25 (38)	72	13	0	4	0	85	77	60	11	0	1	7,56	128,06
124	360	0	237	170 (237)	123	67	0	89	0	190	53	73	47	0	3	9,45	205,35
120	2	0	2	2 (2)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
128	0	0	0	0 (0)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
136	1	0	1	1 (1)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
141	43	4	43	43 (43)	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Summe:	1406	0	554	370 (554)	852	184	0	161	0	1036	83,18	615	197	8	32	8,36	158,93