

TeleData – Leistungser- weiterung Q

Mehr Qualität durch
zusätzliche, verfeinerte
Auswertungen und
Statistikfunktionen

Mit TeleData können Sie nicht nur Ihre Kommunikationskosten berechnen und Kostenstellen zuordnen. Mit der Leistungserweiterung Q haben Sie darüberhinaus noch die Möglichkeit, Ihren Kommunikationsverkehr auf vielfältige Weise genauer zu analysieren.

Anrufverhalten der Kunden

So können Sie zum Beispiel aufgrund der Analyse des Anrufverhaltens Ihrer Kunden die Servicequalität Ihres Hauses erhöhen. Die Fragen, auf die Sie Antworten erhalten:

- Wie viele Kundenanrufe bleiben unbeantwortet?
- Wie schnell reagiert die Kundenhotline auf Anrufe?
- Wann sind die Stoßzeiten im Vertrieb oder im Service?
- Welches Projekt/Kunde belastet die Serviceabteilung am meisten?
- Wie sind die Mitarbeiter über den Tagesverlauf gesehen ausgelastet?

Die Auswertung über kommende
Gespräche mit keiner Gesprächsdauer
und langer Rufdauer (Klingeldauer)
zeigt:

- nicht angenommene Telefonate
- verlorene Kontakte
- verärgerte Kunden

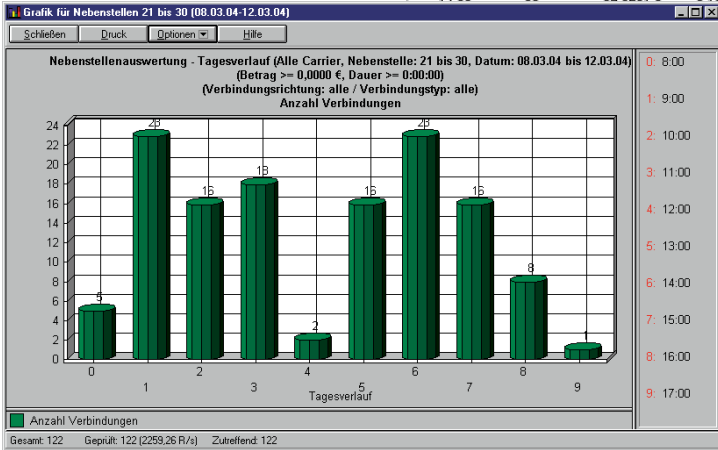


Eine Auswertung mit Anzeige der Rufdauer (Klingeldauer) zeigt:

- Wie schnell reagieren die Mitarbeiter auf Kundenanrufe?
- Wie lange muß der Kunde am Telefon warten, bis er bedient wird?

| Nebst. | Datum | Beginn | Dauer | Rufnummer | Betrag | G/K | Rufdauer |
|--|----------|--------|---------|--------------------|----------|-------|----------|
| Details für Nebenstellen 21 bis 24 (10.03.04-12.03.04) | | | | | | | |
| Schließen Grafik Seitenansicht Druck Datei Optionen Hilfe | | | | | | | |
| Nebenstellenauswertung (Alle Carrier, Nebenstelle: 21 bis 24, Datum: 10.03.04 bis 12.03.04) (Betrag >= 0,0000 €, Dauer > 0:00:00) (Verbindungsrichtung: kommend / Verbindungstyp: alle) | | | | | | | |
| Nebenstelle: Maisie | | | | | | | |
| 21 | 10.03.04 | 12:31 | 0:02:08 | Ort:8899652 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:04 |
| 21 | 10.03.04 | 15:43 | 0:01:36 | Ort:78545985 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:10 |
| 21 | 11.03.04 | 14:30 | 0:03:31 | Ort:8899652 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:11 |
| 21 | 11.03.04 | 14:53 | 0:04:31 | Spanien-50715466 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:09 |
| 21 | 12.03.04 | 9:53 | 0:01:08 | Hildesheim-8180022 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:09 |
| 21 | 12.03.04 | 13:47 | 0:02:08 | Ort:1278964 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:08 |
| 21 | 12.03.04 | 16:18 | 0:06:31 | Ort:8899652 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:05 |
| Summe Nebenstelle 21: | | | 0:21:33 | | 0,0000 € | | |
| Summe Nebenstelle 21: (Brutto) | | | | | 0,0000 € | | |
| Nebenstelle: Braun | | | | | | | |
| 22 | 10.03.04 | 9:29 | 0:12:18 | Bleialf-90473410 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:20 |
| Summe Nebenstelle 22: | | | 0:12:18 | | 0,0000 € | | |
| Summe Nebenstelle 22: (Brutto) | | | | | 0,0000 € | | |
| Nebenstelle: Fichtel | | | | | | | |
| 24 | 10.03.04 | 15:20 | 0:04:26 | Düsseldorf-548758 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:25 |
| 24 | 11.03.04 | 13:46 | 0:01:08 | Ort:88754125 | 0,0000 € | Komm. | 0:00:33 |
| Summe Nebenstelle 24: | | | 0:05:34 | | 0,0000 € | | |
| Summe Nebenstelle 24: (Brutto) | | | | | 0,0000 € | | |
| Gesamt: 122 Geprüft: 31 (208,05 R/s) Zutreffend: 10 | | | | | | | |

| Beginn | Anzahl | Betrag | Dauer | Betrag max. | Dauer max. | Rufdauer | Kommand | Gehend |
|--|--------|-----------|---------|-------------|------------|----------|---------|--------|
| Nebenstellenauswertung - Tagesverlauf (Alle Carrier, Nebenstelle: 21 bis 30, Datum: 08.03.04 bis 12.03.04) | | | | | | | | |
| (Betrag >= 0,0000 €, Dauer >= 0:00:00) | | | | | | | | |
| (Verbindungsrichtung: alle / Verbindungstyp: alle) | | | | | | | | |
| 8:00 | 5 | 0,7658 € | 0:21:59 | 0,4341 € | 0:12:35 | | 0 | 5 |
| 9:00 | 23 | 3,4923 € | 1:50:21 | 1,1770 € | 0:15:01 | 0:04:16 | 12 | 11 |
| 10:00 | 16 | 1,4517 € | 0:56:57 | 0,4224 € | 0:11:51 | 0:04:27 | 9 | 7 |
| 11:00 | 18 | 3,5858 € | 1:12:41 | 1,7637 € | 0:12:45 | 0:01:37 | 8 | 10 |
| 12:00 | 2 | 0,0000 € | 0:04:16 | 0,0000 € | 0:02:08 | 0:00:19 | 2 | 0 |
| 13:00 | 16 | 17,6757 € | 1:09:59 | 16,2399 € | 0:12:38 | 0:04:10 | 8 | 8 |
| | 51 | 22,3674 € | | 0:17:24 | 0:01:47 | | 7 | 16 |
| | 41 | 0,4853 € | | 0:12:08 | 0:01:49 | | 6 | 10 |
| | 54 | 43,9409 € | | 0:33:47 | 0:01:14 | | 6 | 2 |
| | 21 | 0,4552 € | | 0:00:21 | | | 0 | 1 |
| | 49 | | | | | | | |

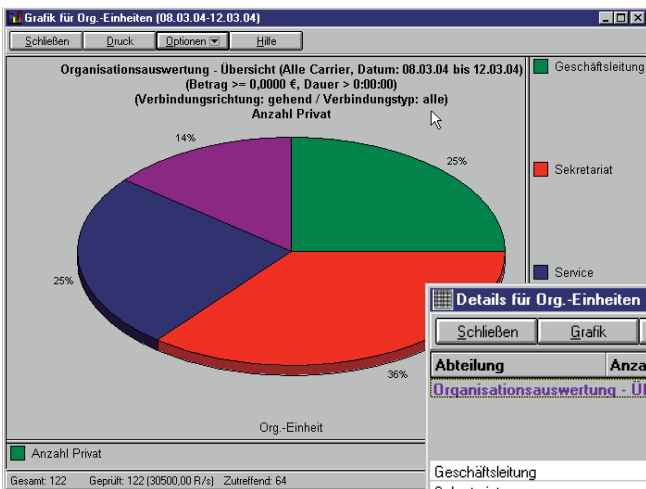


Der Tagesverlauf gibt Überblick über:

- Stoßzeiten im Unternehmen
- Auslastung der Mitarbeiter

Eine Auswertung nach Organisationsübersicht gibt Aufschluss über:

- Anzahl der Gespräche pro Abteilung
- Kosten pro Abteilung
- dienstliche/private Gespräche pro Abteilung
- ... und vieles mehr



| Abteilung | Anzahl | Betrag | Dauer | Kommand | Gehend | Dienstl. | Privat |
|--|---------------------------|-------------------|-----------------|---------|--------|----------|--------|
| Organisationsauswertung - Übersicht (Alle Carrier, Datum: 08.03.04 bis 12.03.04) | | | | | | | |
| (Betrag >= 0,0000 €, Dauer >= 0:00:00) | | | | | | | |
| (Verbindungsrichtung: alle / Verbindungstyp: alle) | | | | | | | |
| Geschäftsleitung | 16 | 124,3007 € | 2:02:49 | 5 | 11 | 9 | 7 |
| Sekretariat | 26 | 3,1016 € | 2:08:01 | 13 | 13 | 16 | 10 |
| Service | 45 | 7,6735 € | 3:34:59 | 22 | 23 | 38 | 7 |
| Vertrieb | 35 | 5,0909 € | 2:41:00 | 18 | 17 | 31 | 4 |
| Gesamt: | | 140,1667 € | 10:26:49 | | | | |
| Umsatzsteuer (16,00%): | | 22,4266 € | | | | | |
| Gesamt (Brutto) | | 162,5933 € | | | | | |
| Gesamt: 122 | Geprüft: 122 (212,17 R/s) | Zutreffend: 122 | | | | | |

Die Top-Ten-Auswertungen geben Antworten auf:

- Wer hat das teuerste/längste Gespräch geführt?
- Wie viel hat das teuerste/längste Gespräch gekostet?
- Wie lange hat das teuerste/längste Gespräch gedauert?
- War das teuerste/längste Gespräch dienstlich oder privat?
- Welche Rufnummern wurden am häufigsten gewählt?

Zusammenfassung

Mit der Erweiterung Q haben Sie eine Vielzahl von zusätzlichen Auswertungs- und Analysemöglichkeiten. Die damit gewonnenen Erkenntnisse über die Kommunikationsstruktur in Ihrem Haus können Sie zur Verbesserung Ihrer internen Organisation nutzen.

Technische Voraussetzungen:

- Installiertes TeleData Office V3 (ab Software 5.10)
- TK-Anlage gibt Rufdauer im Gesprächsdatensatz aus.