

- ANALYSE
- MOBILFUNK
- FESTNETZ
- WEBSEVER
- ERREICHBARKEIT
- TELEFONVERHALTEN
- VERGLEICH DER NETZANBIETER
- MONITORING
- ERREICHBARKEIT
- AUSLASTUNG DER AMTSLEITUNGEN
- GRUPPENAUSWERTUNG
- KUNDENVERHALTEN
- TRAFFIC
- HITLISTEN
- WARTZEITEN
- SERVICEQUALITÄT
- DATENSCHUTZ
- BESETZTGESPRÄCHE
- KOMMUNIKATION
- KUNDENKONTAKTE
- E-MAIL VERSAND
- ERFOLG

// QUALITÄTSMANAGEMENT
// KOSTENMANAGEMENT
// VERKEHRSANALYSE

// STANDALONE/NETZ

 **ANNA4**
// ANALYSE

// Der Mitarbeiter am Telefon ist für jedes Unternehmen eine der wichtigsten direkten Schnittstellen zum Kunden. Sein Telefonverhalten ist für das Image des Unternehmens von entscheidender Bedeutung. Es beeinflusst direkt die Kundenzufriedenheit und hat am Erfolg oder Misserfolg eines jeden Unternehmens maßgeblichen Anteil.

Die Analyse-Software Anna4 garantiert eine kontinuierliche Qualitätssicherung des Telefonverhaltens – auch in Ihrem Unternehmen. Durch ein dauerhaftes Qualitäts- und Kostenmanagement - in Verbindung mit einer Verkehrsanalyse der Kommunikationsinfrastruktur - werden wichtige Prozesse verbessert und die Wettbewerbsfähigkeit nachhaltig sichergestellt.



// DIE ANALYSE-SOFTWARE FÜR IHRE TK-ANLAGE

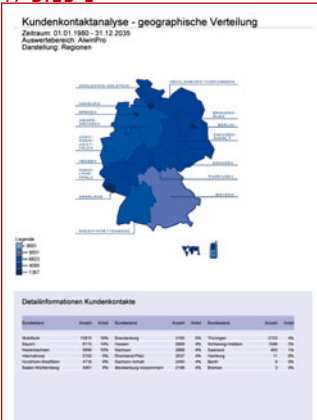
// ANNA4 STANDALONE/NETZ

// WWW.AURENZ.DE

QUALITÄTSMANAGEMENT

// Qualitätsmanagement verbessert nachhaltig den Kundenservice und erhöht die Anzahl erfolgreicher Kundenkontakte. Durch genaue Analysen von Wartezeiten und Anrufverhalten können Reaktionszeiten verbessert und verlorene Anrufe vermieden werden. Die Ergebnisse der Analysen lassen sich mit Anna4 anschaulich im Zeitverlauf darstellen.

// BILD 1



// BILD 2



// Kundenkontaktsanalyse - geographische Verteilung

// Gesprächskosten - Festnetz pro Teilnehmer

Ein Beispiel: die Anzahl erfolgreicher, verloraener und besetzter Gespräche. So erhält man einen aussagekräftigen Überblick über die »Entwicklung des Telefonverhaltens« einzelner Abteilungen, Niederlassungen oder des gesamten Unternehmens. Mit der »Kundenkontaktsanalyse« (Bild 1) lässt sich darüber hinaus feststellen, wie viele Anrufversuche ein Kunde durchschnittlich tätigen muss, um einen Gesprächspartner zu erreichen. Oder wie viele verlorene Kundenkontakte durch Rückruf erfolgreich wahrgenommen werden konnten. Weitere wichtige Ergebnisse liefert Anna4 mit einer Analyse der »Gruppenauslastung«. Dabei wird die Auslastung und Erreichbarkeit von Telefongruppen im Tagesverlauf ermittelt und grafisch aufbereitet. Kurz: Anna4 gibt dienstleistungsorientierten Unternehmen ein mächtiges Instrument an die Hand. Für zufriedene Kunden und eine erfolgreiche zukunftsichere Kundenbindung.

KOSTENMANAGEMENT

// Anna4 garantiert einen schnellen und laufenden Überblick der gesamten Kommunikationskosten in einem Unternehmen (Bild 2). Durch exakte Analysen zur »Entwicklung und Verteilung von Festnetz- und Mobilfunkkosten« erhält man die notwendige Transparenz, um Kosten in kontrollierbare Bahnen zu lenken. Mit dem »Vergleich der Netzanbieter« können bestehende Tarife mit anderen Netzanbietern verglichen und der günstigste

Tarif ermittelt werden. »Hitlisten« liefern wichtige Ergebnisse über Anzahl, Dauer und Kosten von Abteilungen oder Kostenstellen, die am meisten und längsten telefonieren.

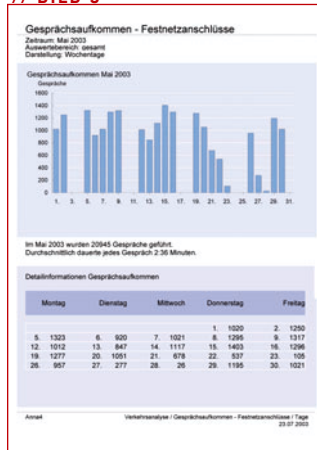
Mit diesen umfassenden Analysen können wichtige Einsparpotenziale entdeckt und umgesetzt werden. Der langfristige Controlling-Ansatz mit Anna4 ermöglicht eine dauerhafte Erfolgskontrolle der gewählten Maßnahmen in einem dynamischen Kostenumfeld.

VERKEHRSANALYSE

// Anna4 liefert detaillierte Informationen über das Gesprächsaufkommen im Unternehmen und garantiert maximale Erreichbarkeit. Umfangreiche Analysen geben Ihnen die Möglichkeit, Engpässe in der Telefoninfrastruktur zu erkennen und rechtzeitig Gegenmaßnahmen zu ergreifen.

Die »Auslastung der Amtsleitungen« - gemessen über das gesamte Gesprächsaufkommen - lässt beispielsweise mögliche Überkapazitäten erkennen und unnötige Kosten vermeiden. Umgekehrt ist auch die Überwachung von Kapazitätsengpässen möglich. Dies sichert die ständige Erreichbarkeit des Unternehmens. Anna4 analysiert aber auch das »Gesprächsaufkommen« abgehender und ankommender Verbindungen im Festnetz. So können zum Beispiel die Reaktionen des Marktes auf vorausgegangene Werbeaktionen direkt veranschaulicht werden. Mit den Analysen »Zeit am Telefon« können die für das Telefonieren benötigten Arbeitszeiten im Unternehmen oder in Abteilungen absolut oder prozentual aufgezeigt und im Zeitverlauf veranschaulicht werden.

// BILD 3



// Gesprächsaufkommen - Festnetzanschlüsse