

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

TELEFONVERHALTEN  
ANRUUFVERFOLGUNG  
GESPRÄCHAUFKOMMEN  
SERVICEQUALITÄT  
ANALYSE  
GRUPPENAUSWERTUNG  
KUNDENVERHALTEN  
ERREICHBARKEIT  
KLINGELDAUER  
E-MAIL VERSAND  
HITLISTEN  
KUNDENKONTAKTE  
DATENSCHUTZ  
MONITORING  
TRACKING  
AUSLASTUNG DER AMTSLEITUNGEN  
WARTEZEITEN  
NEBENSTELLEN  
TELEFONANLAGE  
BESETZTGESPRÄCHE  
KOMMUNIKATION  
KUNDENKONTAKTE  
TRAFFIC

// DIE ANALYSE-SOFTWARE FÜR IHRE TELEFONANLAGE

 **ANNA4**  
// ANALYSE

KUNDENSERVICE  
ERREICHBARKEIT  
TELEFONMARKETING  
DYNAMISCHE MÄRKTE  
CALLS  
KUNDENLÖSUNGEN  
FLEXIBILITÄT  
WARTEZEITEN  
VERLORENE KUNDENKONTAKTE  
HOTLINE  
UNTERNEHMENSERFOLG

## DIE HERAUSFORDERUNG

// KUNDENZUFRIEDENHEIT  
// KOSTENÜBERSICHT  
// ERREICHBARKEIT

## // ANNA4 KOMMT



### // DIE KRAFT FÜR EINE STARKE KUNDENBINDUNG

// Schluss mit lästigen Wartezeiten am Telefon. Schluss mit zahllosen Weitervermittlungen von einer Nebenstelle zur anderen. Anna4 analysiert alle Schwachstellen in der Telekommunikation. Die Folge: zufriedene Kunden, zufriedene Mitarbeiter, perfekter telefonischer Service.



### // DAS TRAININGSPROGRAMM ZUR KOSTENSENKUNG

// Sie wollen Kostentransparenz? Bitte sehr. Anna4 identifiziert die Kostenverursacher. Schnell, exakt und kontinuierlich. Anna4 liefert dem Anwender ein umfassendes Werkzeug, um gezielt zu optimieren und notwendige Controlling-Aufgaben wahrzunehmen. Als Zusatznutzen stehen ständig fallende Telefonkosten zu Buche.



### // IMMER ANSCHLUSS UNTER IHRER NUMMER

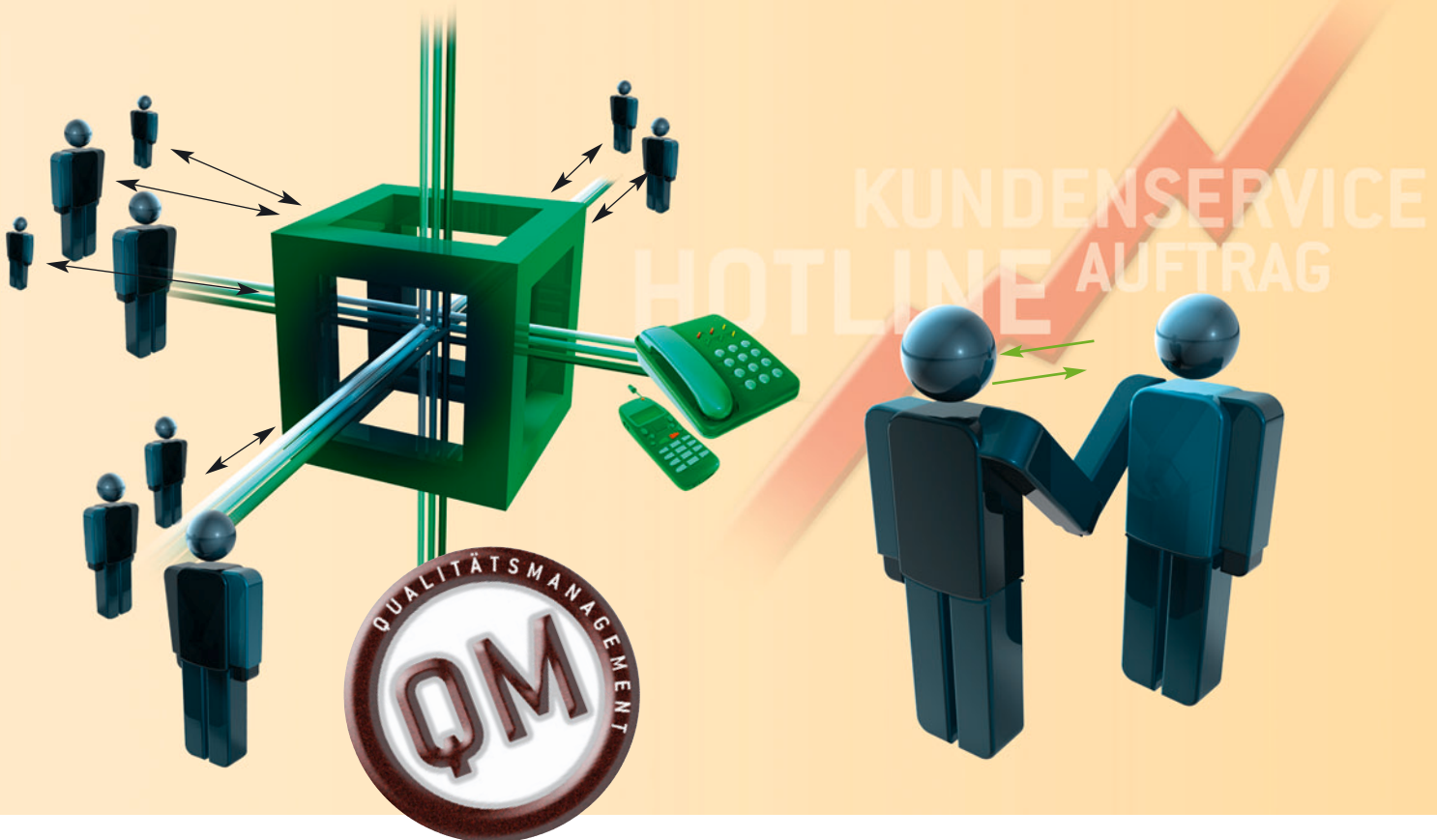
// Ein Engpass kommt selten allein. Mit schlimmen Folgen: Ihre Kunden stehen auf der Leitung, weil bei Ihnen ständig besetzt ist und Sie nicht erreichbar sind. Das muss nicht sein. Anna4 deckt Engpässe auf. Damit Sie wirkungsvolle Maßnahmen ergreifen können. Damit die Erreichbarkeit des Unternehmens sichergestellt ist.

DAUERHAFT  
KUNDENSERVICE  
KUNDENKONTAKTE  
ZUGRIFFSZEITEN  
ANRUFVERSUCHE  
TELEFONVERHALTEN  
ANRUFVERFOLGUNG  
WARTEZEITEN  
KLINGELDAUER  
VOLLAUTOMATISCH  
KONTAKT DURCH RÜCKRUF

## QUALITÄTSMANAGEMENT

// TELEFONVERHALTEN  
// KUNDENKONTAKTANALYSE  
// GRUPPENAUSLASTUNG

### // BEI ANRUF SERVICE



### // NIE MEHR WARTEZEITEN

// Wissen, wo`s klemmt. Anna4 bringt das Telefonverhalten der Mitarbeiter auf Trab, wenn es um schnelle Reaktionszeiten geht. Denn Anna4 analysiert, wo Kunden warten müssen oder gleich gar nicht durchkommen. Also auf zu besserem Kundenservice, höherer Kundenzufriedenheit und stärkerer Kundenbindung. Mit Anna4 kommen Ihre Kunden schneller ans Ziel.

### // KING KUNDE

// Mit Anna4 machen Sie Ihre Kunden zum König. Denn Anna4 blickt hinter die Kulissen und analysiert Kundenkontakte am Telefon. Von jedem Einzelnen, jeder Gruppe, jeder Abteilung. Endlich wissen Sie genau, wie viele Anrufversuche notwendig sind, wie viele Anrufe verloren gehen, wie oft Nebenstellen besetzt sind und aus welchen Regionen die Anrufe kommen. Grafisch aufbereitet und sehr aufschlussreich.

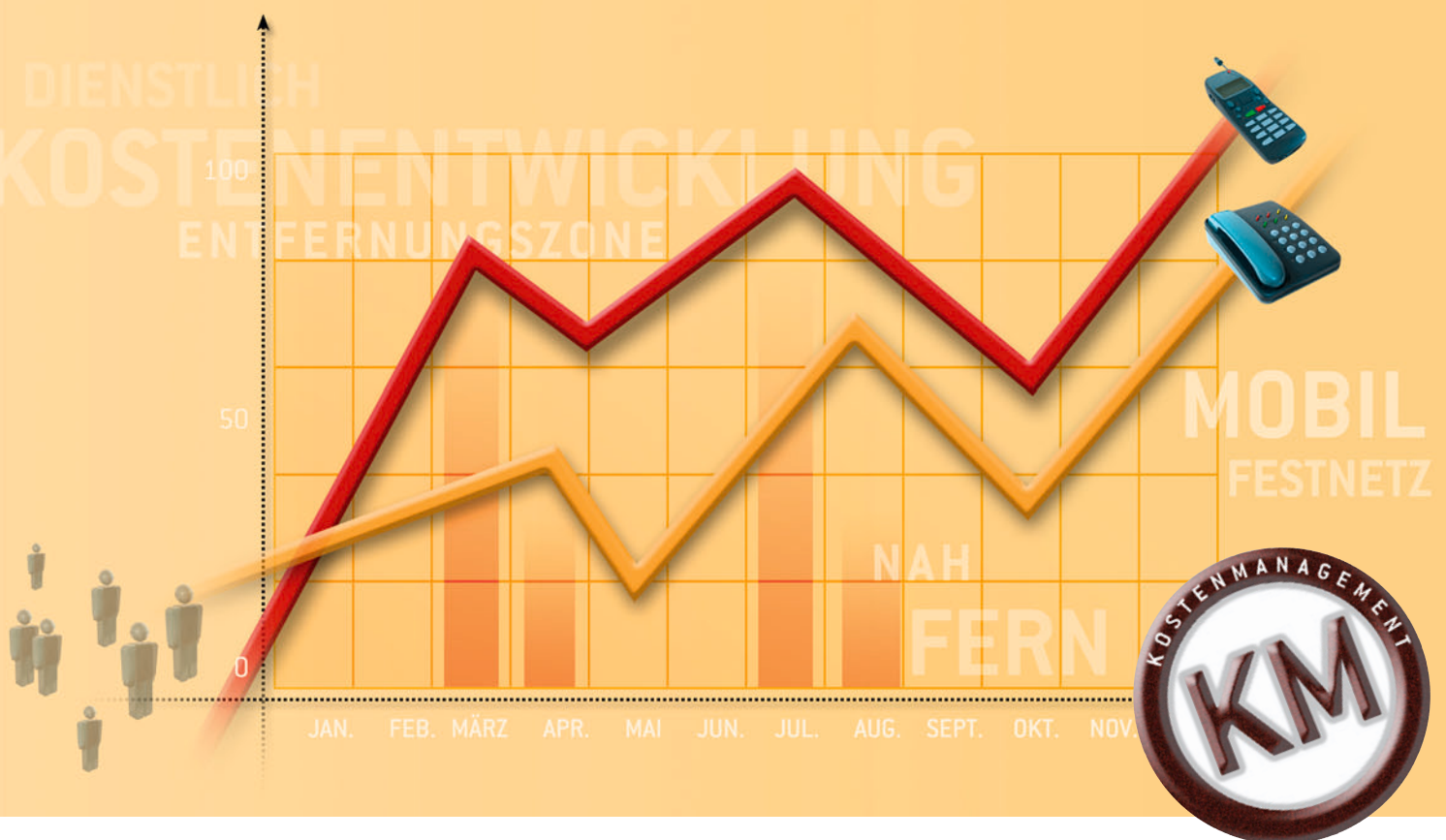
### // FÜR EIN NEUES GRUPPENGEFÜHL

// Däumchen drehen oder Stress hoch drei. Erfahren Sie, wie Teams ausgelastet sind. Wie gut kundennahe Gruppen erreichbar sind und wie viele Anrufe innerhalb einer Gruppe verloren gehen. Und wissen Sie, wie die Gruppe zu den unterschiedlichen Uhrzeiten besetzt war? Welches die optimale Gruppenstärke ist? Mit Anna4 wissen Sie das. Und können die Personalplanung besser steuern.

## KOSTENMANAGEMENT

// FESTNETZ & MOBILFUNK  
// NETZANBIETERVERGLEICH  
// HITLISTEN

# // ALLE KOSTEN IM ÜBERBLICK



## // KOSTEN ÜBER GEBÜHR

// Alles hat seinen Preis und Gesprächskosten in einem Unternehmen sind ein nicht zu vernachlässigender Kostenfaktor. Anna4 bringt die Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten auf einen Nenner: mehr Transparenz. Das gilt für Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse ebenso wie für Nebenstellen, Kostenstellen, Niederlassungen und und und. Und wem das nicht reicht, dem zeigt Anna4 auch die geografische Verteilung an. Von Nord nach Süd und West nach Ost.

## // JEDEM SEINEN TARIF

// Konkurrenz vergünstigt das Geschäft. Deshalb bietet Anna4 einen Service, der von heute auf morgen sparen hilft: ein Vergleich der Netzanbieter. Schauen Sie also ruhig auf die Stelle hinter dem Komma und betrachten Sie auch die unterschiedlichen Entfernungszonen. Mit dem günstigsten Netzanbieter lässt es sich von heute auf morgen besser haushalten.

## // HITPARADE DER VIELTELEFONIERER

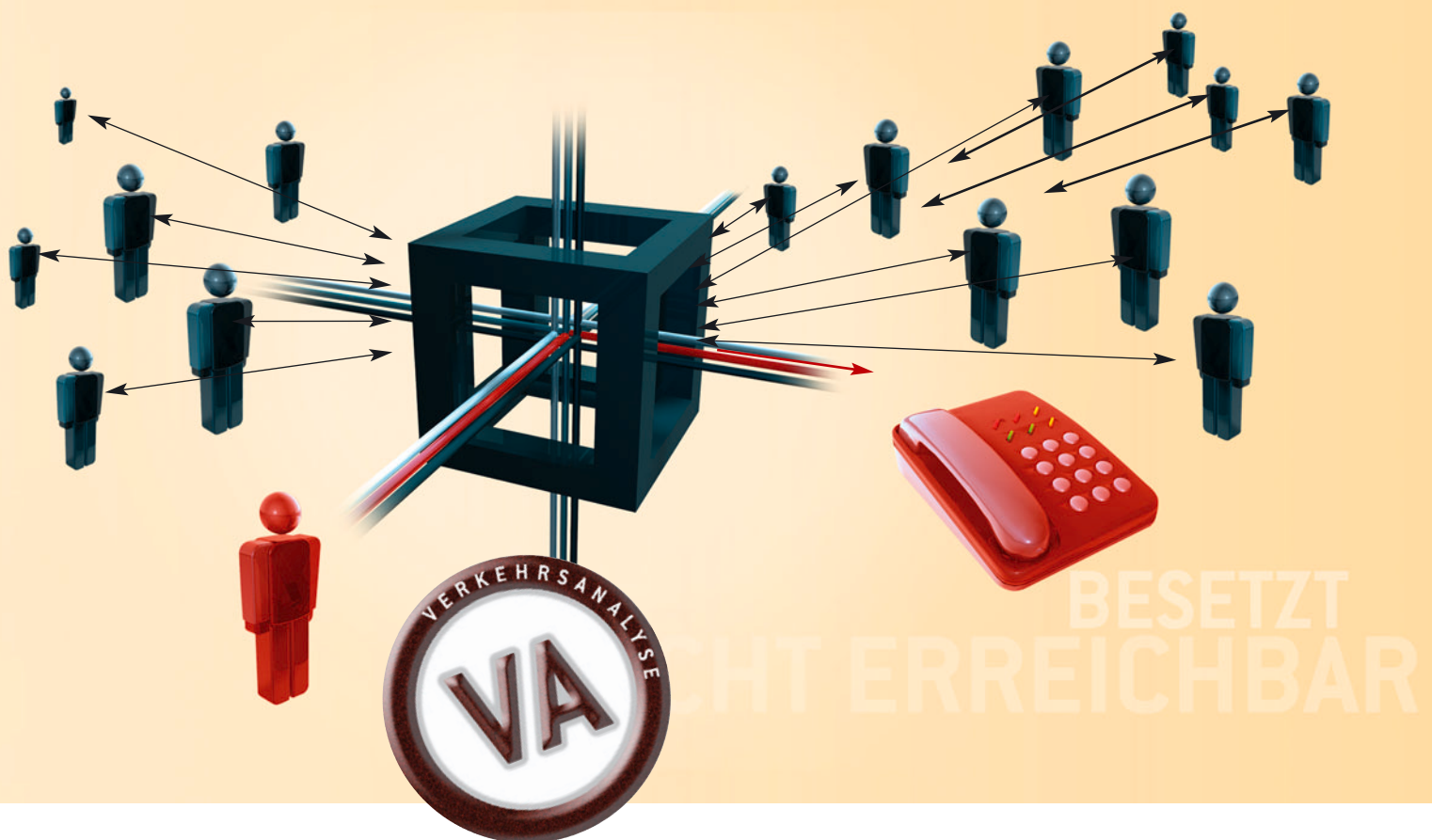
// Sie kennen Hitlisten bisher nur aus der Schlagerhitparade? Dann lernen Sie jetzt etwas dazu. Denn Anna4 erstellt Hitlisten, die auf der Analyse von Nebenstellen oder Abteilungen beruhen. Aufgeschlüsselt nach Anzahl, Dauer und Kosten der Gespräche lässt sich so das Telefonverhalten direkt vergleichen. Und zwar auf einen Blick.

TRAFFIC  
AMTSLEITUNGEN  
CALL MONITORING  
EINGEHENDE GESPRÄCHE  
DIENSTGESPRÄCHE  
PRIVATGESPRÄCHE  
ERREICHBARKEIT  
KAPAZITÄT  
ENPÄSSE VERMEIDEN  
SICHERHEIT  
RESSOURCEN

## VERKEHRSANALYSE

// GESPRÄCHAUFKOMMEN  
// AUSLASTUNG DER AMTSLEITUNGEN  
// ZEIT AM TELEFON

### // WEICHEN STELLEN



### // ROUTENPLANER FÜRS TELEFON

// Routenplaner zeigen uns die Verkehrswege und wie man am schnellsten ans Ziel kommt. Und beim Telefonieren? Da zeigt Anna4 wo es langgeht. Anna4 bringt die Verkehrsanalyse in der Telekommunikation auf Formel 1 Niveau. Indem sie das Gesprächsaufkommen analysiert in gehende und kommende Gespräche, dienstliche und private Gespräche sowie Festnetz- und Mobilfunkgespräche. Da weiß man gleich, wie man telefoniert.

### // STAUMELDER INKLUSIVE

// Vorsicht! Stau in einer Amtsleitung. Das Stauende liegt vor einer überlasteten Amtsleitung. Mit Anna4 kommt das nicht mehr vor. Denn ab sofort erhalten Sie den vollen Überblick über die Auslastung der Amtsleitungen. Sie erkennen Engpässe und Überkapazitäten sofort und können umgehend reagieren. So ist die Erreichbarkeit des gesamten Unternehmens garantiert. Endlich.

### // FALSCHFAHRER, BITTE MELDEN

// Wie viel Zeit verbringt ein Mitarbeiter am Telefon? Wissen Sie nicht? Kann man nicht ermitteln? Auf Knopfdruck lässt sich die gesamte Arbeitszeit darstellen, die für das Telefonieren benötigt wurde. Grafisch aufbereitet und auf den ersten Blick verständlich. Auf Wunsch unterteilt in dienstliche und private Gespräche.

