

Leistungsmerkmale der Analyse-Software Anna4 (Standalone)

1. Leistungsmerkmale

Die Software Anna4 ist ein effizientes Instrument zur Analyse Ihrer Telekommunikation. Sie erkennen frühzeitig Kapazitätsengpässe und Optimierungspotenziale und steigern die Qualität Ihres Telefonservices.

Mit optisch gut aufbereiteten Zahlen erhalten Sie Entscheidungsgrundlagen auf einen Blick. Sie bekommen die unterschiedlichen Analysen wie

- Gesprächsaufkommen
- Auslastung der Amtsleitungen
- Qualität des Telefonverhaltens
- Kundenkontaktanalyse
- Zeit am Telefon
- Hitlisten
- Gruppenauslastung
- Netzanbietervergleich

übersichtlich präsentiert. Mit allen dazugehörigen Informationen. Schnell zu überblicken. Klar strukturiert. Das senkt die Arbeits- und Verbindungskosten, spart Ressourcen und verbessert im Handumdrehen den Dienst am Kunden. Selbstverständlich kommt der Datenschutz hierbei nicht zu kurz. Sie bestimmen selbst, welche Analyse genutzt werden darf. Dies verhindert jeglichen Missbrauch, schafft Transparenz und Akzeptanz.

2. Abhängigkeiten von TK-Anlagen und mögliche Einschränkungen

Generell gilt: die Analyse-Software Anna4 kann nur die Informationen auswerten, die in den Gesprächsdatensätzen einer Telefonanlage übermittelt werden. Welche Informationen in einem Gesprächsdatensatz (z. Bsp. „Klingeldauer“ oder „Nulldauergespräch“) detailliert enthalten sind, hängt immer von dem jeweiligen Anlagentyp und der übertragenden Schnittstelle ab. Die meisten Anlagen besitzen eine spezielle Schnittstelle für Gebühren- oder Gesprächsdatensätze, die im Allgemeinen mehr und detailliertere Informationen übermitteln, als die „einfache“ Druckerschnittstelle oder V.24.

Bitte vergewissern Sie sich, welche Voraussetzungen bei Ihren Kunden gegeben sind und welche Analysen mit der Software Anna4 durchführbar sind bzw. welche Analysen durch fehlende Informationen eingeschränkt werden.

3. Leistungsmerkmale TK-Anlagen (Standalone)

Teststellungen an verschiedenen Telefonanlagen haben ergeben, dass teilweise unzureichendes Datenmaterial geliefert wird. Dies kann insbesondere durch technische Änderungen der Telefonanlagen (z. B. bei neuem Release) verursacht werden. Die Haftung für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Auswertungen und Analysen, die auf den durch die vom Lizenznehmer verwendete Telefonanlage übermittelten Verbindungsdaten basieren, wird daher ausgeschlossen.

Die Fa. Aurenz ist bestrebt technische Änderungen der TK-Anlagen zeitnah zu erfassen und zu berücksichtigen. Eine Aufstellung der aktuell getesteten TK-Anlagen entnehmen Sie bitte nachfolgender Aufstellung.

Leistungsmerkmale der Analyse-Software Anna4 (Standalone)	1
1. Leistungsmerkmale	1
2. Abhängigkeiten von TK-Anlagen und mögliche Einschränkungen	1
3. Leistungsmerkmale TK-Anlagen (Standalone)	2
3.1 Alcatel Telefonanlagen	3
3.1.1 Alcatel OmniPCX Office STANDALONE	3
3.1.2 Alcatel OmniPCX 4400 STANDALONE	4
3.1.3 Alcatel OmniPCX Enterprise STANDALONE	5
3.1.4 Alcatel Office STANDALONE	6
3.2 Siemens Telefonanlagen.....	7
3.2.1 Siemens Hicom 150 STANDALONE	7
3.2.2 Siemens Hicom 300 STANDALONE	8
3.2.3 Siemens HiPath 3000 STANDALONE	9
3.2.4 Siemens HiPath 4000 STANDALONE	10
3.3 Cisco IP-Telefonanlagen	11
3.3.1 Cisco CallManager STANDALONE	11
3.3.2 Cisco CallManager Express STANDALONE	12
3.4 Tenovis Telefonanlage	13
3.4.1 Tenovis Integral 33 / Integral 55 STANDALONE	13
3.5 Ascom Telefonanlagen	14
3.5.1 Ascotel 20x5 STANDALONE	14
3.6 Panasonic	15
3.6.1 KX-TDA 100/200 STANDALONE	15
4. Leistungsmerkmale TK-Anlagen-Verbund (Netz).....	16
5. Zusammenfassung der Leistungsmerkmale	17

3.1 Alcatel Telefonanlagen

3.1.1 Alcatel OmniPCX Office STANDALONE

Entnehmen Sie bitte dieser Tabelle, welche Besonderheiten bei der Analyse mit der Software Anna4 zu beachten sind.

Anlagentyp	Release	Architektur	Anbindung	Analyse-Software Anna4								
				Gesprächs-aufkommen	Kunden-kontakte	Gruppen-auslastungen	Auslastung der Amtsleitungen	Qualität des Telefonverhaltens	Qualität des Telefonverhaltens – Top 7	Zeit am Telefon	Hitliste	Netz-anbieter
OmniPCX Office	Rel 2.0	Standalone	V24	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓
			NMC	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓ 1, 2	✓
	Rel 1.0	Standalone	NMC	✓ 1	✓ 3	✓ 3	✓	✓ 3	✓ 3	✓ 3	✓ 3	✓

- 1 Über einen automatischen Vermittlungsplatz auf eine Voice Mail Box geleitete Gespräche werden nicht berücksichtigt.
- 2 Über einen Vermittlungsplatz angenommene und an einen internen Teilnehmer weitergegebene Gespräche werden ausschließlich dem Teilnehmer zugeordnet.
- 3 Angenommene und weitergegebene Gespräche werden komplett dem letzten Teilnehmer zugeordnet.

FAZIT: ⇒ **Vermittlungsplätze sind nicht auswertbar!**

3.1.2 Alcatel OmniPCX 4400 STANDALONE

Entnehmen Sie bitte dieser Tabelle, welche Besonderheiten bei der Analyse mit der Software Anna4 zu beachten sind.

Anlagentyp	Release	Architektur	Anbindung	Analyse-Software Anna4								
				Gesprächs-aufkommen	Kunden-kontakte	Gruppen-auslastungen	Auslastung der Amtsleitungen	Qualität des Telefonverhaltens	Qualität des Telefonverhaltens – Top 7	Zeit am Telefon	Hitliste	Netz-anbieter
OmniPCX 4400	Rel 4.2	Standalone	V24	✓ 1, 2, 4	✓ 1, 2, 5	✗ 6	✓ 5	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 5	✓
			FTP/ Ethernet	✓ 1, 2, 4	✓ 5, 7, 8	✓ 5, 7, 8	✓ 5	✓ 1, 2, 5, 7, 8	✓ 1, 2, 5, 7, 8	✓ 1, 2, 5	✓ 1, 5	✓

- 1 Über einen Vermittlungsplatz angenommene und an einen internen Teilnehmer weitergegebene Gespräche werden ausschließlich dem Teilnehmer zugeordnet.
- 2 Ankommende Gespräche an besetzte Sammelgruppen und Rufumleitung auf besetzte Teilnehmer werden als umgeleitete Gespräche einer Sammelnummer zugeordnet.
- 3 Aufgrund fehlender Klingeldauer ist die Aussagefähigkeit eingeschränkt: Unterscheidung angenommene / nicht angenommene Gespräche ist jedoch möglich.
- 4 Zu einer Voice Mail Box umgeleitete Gespräche werden einer Sammelnummer zugeordnet. Eine teilnehmerbezogene Analyse ist somit nicht möglich.
- 5 Herangeholte Gespräche werden als nicht angenommene Gespräche des ursprünglich gerufenen Teilnehmers gespeichert.
- 6 Merkmal nicht möglich
- 7 Beim Vermittlungsplatz erfolgt per Definition die Kennzeichnung der „Besetzt-Gespräche“ als „nicht angenommene Gespräche“
- 8 Automatic Attendent (automatischer Vermittlungsplatz) muss aktiviert werden, um die Auswertung von „Besetzt“-Gesprächen zu ermöglichen

FAZIT bei Anschluss über FTP/Ethernet:

⇒ **Gespräche zur Voice Mail Box sind nicht teilnehmerbezogen auswertbar!**

3.1.3 Alcatel OmniPCX Enterprise STANDALONE

Entnehmen Sie bitte dieser Tabelle, welche Besonderheiten bei der Analyse mit der Software Anna4 zu beachten sind.

Anlagentyp	Release	Architektur	Anbindung	Analyse-Software Anna4									
				Gesprächsaufkommen	Kundenkontakte	Gruppenauslastungen	Auslastung der Amtsleitungen	Qualität des Telefonverhaltens	Qualität des Telefonverhaltens – Top 7	Zeit am Telefon	Hitliste	Netzanbieter	
OmniPCX 4400	Rel 4.2	Standalone	V24	✓ 1, 2, 4	✓ 1, 2, 5	✗ 6	✓ 5	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 2, 3	✓ 1, 5	✓	
			FTP/Ethernet	✓ 1, 2, 4	✓ 5, 7, 8	✓ 5, 7, 8	✓ 5	✓ 1, 2, 5, 7, 8	✓ 1, 2, 5, 7, 8	✓ 1, 2, 5	✓ 1, 5	✓	

- 1 Über einen Vermittlungsplatz angenommene und an einen internen Teilnehmer weitergegebene Gespräche werden ausschließlich dem Teilnehmer zugeordnet.
- 2 Ankommende Gespräche an besetzte Sammelgruppen und Rufumleitung auf besetzte Teilnehmer werden als umgeleitete Gespräche einer Sammelnummer zugeordnet.
- 3 Aufgrund fehlender Klingeldauer ist die Aussagefähigkeit eingeschränkt: Unterscheidung angenommene / nicht angenommene Gespräche ist jedoch möglich.
- 4 Zu einer Voice Mail Box umgeleitete Gespräche werden einer Sammelnummer zugeordnet. Eine teilnehmerbezogene Analyse ist somit nicht möglich.
- 5 Herangeholte Gespräche werden als nicht angenommene Gespräche des ursprünglich gerufenen Teilnehmers gespeichert.
- 6 Merkmal nicht möglich
- 7 Beim Vermittlungsplatz erfolgt per Definition die Kennzeichnung der „Besetzt-Gespräche“ als „nicht angenommene Gespräche“
- 8 Automatic Attendent (automatischer Vermittlungsplatz) muss aktiviert werden, um die Auswertung von „Besetzt“-Gesprächen zu ermöglichen

FAZIT bei Anschluss über FTP/Ethernet:

⇒ **Gespräche zur Voice Mail Box sind nicht teilnehmerbezogen auswertbar!**

3.1.4 Alcatel Office STANDALONE

Entnehmen Sie bitte dieser Tabelle, welche Besonderheiten bei der Analyse mit der Software Anna4 zu beachten sind.

Anlagentyp	Release	Architektur	Anbindung	Analyse-Software Anna4								
				Gesprächs-aufkommen	Kunden-kontakte	Gruppen-auslastungen	Auslastung der Amtsleitungen	Qualität des Telefonverhaltens	Qualität des Telefonverhaltens – Top 7	Zeit am Telefon	Hitliste	Netz-anbieter
Office C, D, E	Rel DE400/46.4	Standalone	NMC	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓ 1	✓	✓	✓ 1	✓ 1	✓

1 Angenommene und weitergeleitete Gespräche werden ab der Übergabe nicht mehr berücksichtigt falls nach der Weiterleitung keine Einheit erzeugt wurde.

FAZIT: ⇒ **Informationen über weitergeleitete Gespräche gehen verloren falls nach der Weiterleitung keine Einheit erzeugt wurde!**

4. Leistungsmerkmale TK-Anlagen-Verbund (Netz)

Die Funktionalität der Analyse Software Anna4 ist sehr stark vom vorliegenden Netzverbund beim Kunden abhängig. Heterogene Netze müssen analysiert werden. Generell gilt: Anna4 kann nur die Information auswerten, die in den Gesprächsdatensätzen übermittelt werden. Bei unterschiedlichen Netzkonstellationen kann es vereinzelt dazu kommen, dass doppelte oder keine Datensätze in Anna4 ausgegeben werden und es so zu Verfälschungen in den Statistiken kommt. Eine Gewährleistung für den fehlerfreien Einsatz kann daher nicht pauschal garantiert werden.

Detaillierte Information zum Einsatz der Software bei vernetzten Anlagen erhalten Sie auf Anfrage bei der Aurenz GmbH unter +49 7022 933 55 88 oder unter support@aurenz.de.

5. Zusammenfassung der Leistungsmerkmale

TK-Anlagen	Einschränkungen
Alcatel OmniPCX Office Standalone	- Vermittlungsplätze sind nicht auswertbar
Alcatel OmniPCX 4400 Standalone	Bei Anschluss über FTP/Ethernet: - Gespräche zur Voice Mail Box sind nicht teilnehmerbezogen auswertbar - Automatic Attendant muß aktiviert sein Bei Anschluss über V.24: - Gruppenauslastung nicht möglich
Alcatel OmniPCX Enterprise Stand.	Bei Anschluss über FTP/Ethernet: - Gespräche zur Voice Mail Box sind nicht teilnehmerbezogen auswertbar - Automatic Attendant muß aktiviert sein Bei Anschluss über V.24: - Gruppenauslastung nicht möglich
Alcatel Office Standalone	- Informationen über weitergeleitete und herangeholte Gespräche gehen verloren falls nach der Weiterleitung keine Einheit erzeugt wurde
Siemens Hicom 150 Standalone	- Die Analyse von Besetztgesprächen ist nicht möglich (die Anlage liefert keine Informationen) - Die Teilnehmer von Sammelgruppen sollten gemeinsam ausgewertet werden
Siemens Hicom 300 Standalone	- Die Analyse von Besetztgesprächen bei Vermittlungsplätzen ist nicht möglich
Siemens HiPath 3000 Standalone	- Die Analyse von Besetztgesprächen ist nicht möglich (die Anlage liefert keine Informationen) - Die Teilnehmer von Sammelgruppen sollten gemeinsam ausgewertet werden
Siemens HiPath 4000 Standalone	- Keine Einschränkungen
Cisco CallManager Standalone	- Eine Unterscheidung zwischen besetzten und verlorenen Gesprächen bei Vermittlungsplätzen und zyklischen Sammelgruppen ist nicht möglich - Die Teilnehmer von Sammelgruppen sollten gemeinsam ausgewertet werden
Cisco CallManager Express Standalone	- Auswertung/Analyse der Amtsleitung und Zeit am Telefon sind nur bedingt aussagekräftig (siehe Details)
Tenovis Integral33/55 Standalone	- Die Kommunikationsanalysen sind stark eingeschränkt, da die Anlagen keine Informationen über eingehende Gespräche liefern
Ascom Ascotel 20x5	- Auswertung/Analyse der Vermittlungsplätze ist nicht möglich - Auswertung/Analyse der Amtleitung ist nur bedingt aussagekräftig
Panasonic KX-TDA 100/200	- Besetztgespräche sind nicht auswertbar - Auswertung/Analyse der Amtleitung ist nur bedingt aussagekräftig!