

# Funktionsübersicht

## **KEY-FEATURES 4**

- Kommunikationsdienste 4
- Servicerufnummernverwaltung 4
- Agentenverwaltung 4
- Sprachapplikation 4
- Browsergesteuerte Administration und Agenten-Login 4
- Aussagekräftige Statistiken 4
- Live-Center 4
- Abrechnungssystem 4

## **FUNKTIONSBESCHREIBUNGEN 5**

### **ACD 5**

- EINSTELLUNGEN 5
  - Grundeinstellungen 5
  - Stauseinstellungen 5
  - Sonderaktionen 5
- AGENTENABRECHNUNGEN 5
  - Agentenabrechnungen 5
  - Suchen 5
- AGENTENVERWALTUNG 5
  - Agentensuche 5
  - Neuer Agent 6
- AGENTENSTATUS 6
  - Agentenstatus 6
  - Statusdauer 6
- STATISTIKEN 7
  - Top Statistiken 7

### **Portfolio 8**

- IHRE SERVICERUFNUMMERN 8
  - Weiterleitungen 8
  - Daten, Fax, Internet 8
  - Audiotex Dienste 8
- NEUE SERVICERUFNUMMER 8

### **Rufnummern-Statistiken 9**

- LIVE-STATISTIK 9
  - Call Monitor 9
  - Einzelverbindungs nachweis 9
- TAGES-STATISTIK 9
  - Tages-Statistik 9
  - Grafische Statistiken 9
- SERVICERUFNUMMERN-STATISTIK 9
  - Servicerufnummern-Statistik 9
  - Grafische Statistiken 9

▪ URSPRUNGS-STATISTIK	10
Ursprungs-Statistik	10
Grafische Statistiken	10
▪ STUNDEN-/ MINUTEN-STATISTIK	11
Stunden-Statistik	11
Grafische Statistiken	11
▪ WAHLWIEDERHOLER-STATISTIK	11
Wahlwiederholer-Statistik	11
Grafische Statistiken	11
▪ ZIEL-STATISTIK	11
Ziel-Statistik	11
Grafische Statistiken	12
▪ ZUFÜHRUNGS-STATISTIK	12
Zuführungs-Statistik	12
Grafische Statistiken	12
▪ TERMINIERUNGS-STATISTIK	12
Terminierungs-Statistik	12
Grafische Statistiken	12
<b>Verwaltung</b>	<b>13</b>
▪ STAMMDATEN	13
▪ PASSWORT ÄNDERN	13
▪ AUDIOTEX	13
Ihre Ansagen	13
Ansagen hochladen	13
▪ ONLINE-MAILBOX	13

## Key-Features

- **Kommunikationsdienste**

Schaltung und Administration professioneller Kommunikationsdienste wie u. a. Multidial-Weiterleitung (zeitgleiche oder verzögerte Anrufweiterleitung auf verschiedene Ziele), Fax2Mail (Empfang von Faxnachrichten mit Weiterleitung als E-Mail), Online-Mailbox (Empfang von Sprachnachrichten mit Weiterleitung als E-Mail) etc.

- **Servicerufnummernverwaltung**

Neuanlage und Verwaltung von Servicerufnummern.  
Zuordnung der Servicerufnummern für verschiedene Kommunikationsdienste.

- **Agentenverwaltung**

Neuanlage und Verwaltung von Agenten.

- **Sprachapplikation**

Bereitstellen von eigenen, individuellen Ansagen (Intro-Ansagen, Wartemusik etc.) sowie von menügeführten Ansagen. Intelligente Vermittlung der Anrufe nach unterschiedlichen Kriterien (PIN etc.) zu verfügbaren Agenten mittels Servicerufnummer (DDI) inklusive Karussellfunktion.

- **Browsgesteuerte Administration und Agenten-Login**

Einfaches und professionelles Administrieren des Systems vom Internet aus. Zusätzlich gesonderter Agenten-Login zum An- und Abmelden der Agenten per Internet oder Telefon mittels Agenten-PIN. Aufsprechen agentenindividueller Begrüßungsansagen (Intro-Ansagen).

- **Aussagekräftige Statistiken**

Umfangreiche Erfolgskontrolle aller Anrufe und Agenten anhand grafisch und tabellarisch dargestellter Statistiken wie u. a. Verfügbarkeit und Status der Agenten, Wahlwiederholer, Haltezeiten, Gesprächsverläufe, geographische Ursprünge der Anrufer, Gesprächsminuten pro Agent und Servicerufnummer etc.

- **Live-Center**

Übersicht aller aktuellen Gespräche in Echtzeit unter Angabe von Gesprächsbeginn, tatsächlicher Dauer, Anrufer-ID, Agenten-ID und Detailstatus (Wartemusik, verbunden etc.).  
Detaillierte Einzelverbindungsanzeige in Echtzeit.

- **Abrechnungssystem**

Vollautomatisiertes Generieren von Gutschriften bzw. Rechnungen der Agenten für erbrachte Leistungen (Gesprächsminuten) über entsprechende Servicerufnummern.  
Einheitliche Abrechnungssystematik (prozentual und linear sämtlicher Tarife).

## Funktionsbeschreibungen

Das ComDesk bietet als moderne, webbasierte Plattform, die ganzheitliche Verwaltung von professionellen und individuellen Kommunikationsdiensten. Servicrufnummern können Diensten zugeordnet werden; Agenten können Servicrufnummern zugeordnet werden. Mit der Möglichkeit der Schaltung eigener Ansagen können Dienste personalisiert werden. Umfangreiche Statistiken ermöglichen detaillierte Erfolgsauswertungen und geben jederzeit Aufschluss über den Status einzelner Dienste und Agenten. Das integrierte Abrechnungssystem erstellt vollautomatisch Gutschriften bzw. Rechnungen der Agenten. Eine systemweite Anwender- und Rechteverwaltung bietet separate System-Logins für Administratoren und Agenten.

### ACD

#### ▪ EINSTELLUNGEN

##### **Grundeinstellungen**

Vergabe von Systemparametern bezüglich Nachbearbeitungszeit, Zwangsabmeldungen, Prioritäten (Skillgroup), maximale Klingeldauer etc.

##### **Statureinstellungen**

Individuelle Vergabe von zusätzlichen Agentenstatus (z.B. Urlaub, Schulung, Pause etc.).

##### **Sonderaktionen**

Als Marketinginstrument zum Einstellen von Sondertarifen (Festnetz, Mobilfunk) für individuelle Zeiträume (Tag, Uhrzeit).

#### ▪ AGENTENABRECHNUNGEN

##### **Agentenabrechnungen**

Tabellarische Übersicht der Agentenabrechnungen. Darstellung von Nr., Typ, Durchwahl, Name, Betrag, Abrechnungsnummer und Anschrift.

Funktion zur Aktualisierung einzelner Abrechnungen, für den Fall, dass sich nachträglich Agentendaten oder -konditionen verändert haben.

Funktion zum Drucken und Exportieren der Abrechnungen (Drucken im Normal- oder Duplexdruck, Export als DTA- oder ZIP-Datei mit PDF).

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums, der Abrechnungstypen (Gutschriften, Rechnungen etc.) sowie der Steuerkategorie.

##### **Suchen**

Suchfunktion für das schnelle Finden bestimmter Agentenabrechnungen. Abrechnungen können nach Agentenname, Agentendurchwahl und Abrechnungsnummer gesucht werden.

#### ▪ AGENTENVERWALTUNG

##### **Agentensuche**

Suchfunktion zum schnellen Finden von Agenten nach folgenden Kriterien: Agenten-ID und Name.

⇒ Suchergebnis:

Tabellarische Übersicht der Agenten mit Anzeige von Username, Nickname, Master-PIN, Status.

Funktion zur Auswahl eines Agenten zur Detailansicht und Bearbeitung (führt zum Quick-Check).

#### Quick-Check > Übersicht

Umfangreiche Übersicht des Agenten wie Username, Name, Status, Statusdauer, Anmeldedatum, letztes Gespräch, Status des Agentenzugangs, grafische Darstellung der Gesprächsentwicklung der letzten 10 Tage.

#### Quick-Check > Bemerkungen

Verfassen von Bemerkungen zum jeweiligen Agenten.

#### Quick-Check > Löschen

Funktion zum Löschen des jeweiligen Agenten.

#### Einstellungen > Agenteneinstellungen

Verändern von Agentenstatus, Agenten-Priorität, Nachbearbeitungszeit in Sekunden, Nickname, Zielrufnummer, Gruppenanrufe deaktivieren, jeweiligen Agenten sperren.

#### Einstellungen > Zielrufnummern

Übersicht und Status aller agentenbezogenen Zielrufnummern, vorhandene Zielrufnummern editieren, neue Zielrufnummern setzen.

#### Profile > Agentendaten

Übersicht und Status aller Profile vom jeweiligen Agenten, Agentenprofil editieren, neues Agentenprofil erstellen.

#### Agentendaten > Stammdaten

Verwaltung der Agenten-Stammdaten.

Angaben zur Firma des Agenten (Firmenname, Anschrift, Rechtsform, Steuernummer/US-IdNr., Einstellung zur Ausweisung der MwSt.).

Angaben zur Person (Name, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse).

#### Agentendaten > Bankdaten

Angaben zur Bankverbindung des Agenten.

#### Statistiken > Statistiken

Einzelverbindungsnaheis als tabellarische Übersicht mit Anzeige von Datum/Zeit, Servicrufnummer, Minuten, Klingeldauer in Sekunden, Anrufer, Verbindungsstatus.

Funktion zur Detailansicht von ausgehenden Anrufen, Anrufverlauf, Anruferinformationen. Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums.

#### Statusdauer > Statistiken

Tabellarische Statusdauerübersicht mit Anzeige von Datum/Zeit, Status, Status gesetzt von, Statusdauer.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums.

### **Neuer Agent**

Anlegen von neuen Agenten (Angaben zur Firma, Person, MwSt.-Ausweisung, Bankverbindung, Zielrufnummer sowie Agentenspezifische Angaben wie Priorität, Nachbearbeitungszeit, Supervisor-Status etc.).

## **▪ AGENTENSTATUS**

### **Agentenstatus**

Grafische Darstellung aller Agentenstatus (z.B. verfügbar, im Gespräch, reserviert, pause etc.) sowie tabellarische Übersicht aller Agenten und deren Status mit Username, Nickname, Logindauer, Status, Statusdauer, letztes Gespräch.

Filterfunktion der tabellarischen Darstellung nach Status sowie Agenten-ID oder Agenten-Nickname.

### **Statusdauer**

Tabellarische Übersicht aller Agenten mit ihrer jeweiligen Statusdauer.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums.

## ▪ **STATISTIKEN**

### **Top Statistiken**

#### Top Agenten

Tabellarische Übersicht der besten Agenten sortiert nach Gesprächsminuten. Darstellung von Nickname, Minuten, Anrufe gesamt, Anrufe erfolgreich, durchschnittliche Anrufdauer, durchschnittliche Klingeldauer, maximale Klingeldauer, Arbeitsdauer gesamt.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Darstellung der Anzahl der Einträge (Top 10 bis Top 100).

## Portfolio

### ▪ IHRE SERVICERUFNUMMERN

Tabellarische Übersicht aller Servicerrufnummern.

Einem Dienst zugeordnete Servicerrufnummern sind nach den entsprechenden Diensten unterteilt und können editiert sowie deaktiviert werden. Nicht zugeordnete Servicerrufnummern können eingerichtet und einem der folgenden Dienste zugeordnet werden:

### Weiterleitungen

#### Easy Routing

Ermöglicht die sofortige Weiterleitung auf eine Festnetz-, Mobilfunk- oder Auslandsrufnummer. Auswahl von Intro-Ansage, Wartemusik und Whispering.

#### Multidial-Weiterleitung

Ermöglicht die gleichzeitige oder verzögerte Weiterleitung an mehrere Festnetz-, Mobilfunk- und Auslandsrufnummern.

Individuelle Einstellungen von Verzögerungen, Uhrzeiten und Wochentagen für jedes einzelne Weiterleitungsziel. Das Gespräch wird an das Ziel verbunden, welches als erstes den Anruf entgegennimmt.

Auswahl von Intro-Ansagen, Wartemusik und Outro-Ansagen.

Funktion zum Abweisen von Mobilfunkanrufen, Einstellung der Klingeldauer, Aktivierung der Mailbox, Einstellung der Mailbox-Aufnahmedauer, Funktion zum Versand der Mailbox-Nachrichten an eine bestimmte E-Mail-Adresse (Mailbox-Nachrichten werden den E-Mails als MP3-Dateien angehängt), Funktion zum automatischen Löschen erfolgreich versandter Mailbox-Nachrichten.

### Daten, Fax, Internet

#### Fax2Mail

Ermöglicht den Empfang und die sofortige Weiterleitung von Faxnachrichten an eine bestimmte E-Mail-Adresse (Faxnachrichten werden den E-Mails als PDF-Dateien angehängt).

### Audiotex Dienste

#### Abspann-Ansage

Spielt Anrufern eine individuelle Ansage ab.

#### Online-Mailbox

Mailbox speichert Nachrichten von Anrufern als Audiodateien (MP3-Datei).

Auswahl der Mailbox-Ansage, Einstellung der Mailbox-Aufnahmedauer, Funktion zum Versand der Mailbox-Nachrichten an eine bestimmte E-Mail-Adresse (Mailbox-Nachrichten werden den E-Mails als MP3-Dateien angehängt), Funktion zum automatischen Löschen erfolgreich versandter Mailbox-Nachrichten.

### ▪ NEUE SERVICERUFNUMMER

Tabellarische Übersicht aller verfügbaren Stamm-Servicerrufnummern.

Anlegen einer neuen Servicerrufnummer erfolgt durch die Erweiterung einer Stamm-Servicerrufnummer um eine gewünschte DDI (Direct Dial In: Anhang von weiteren Ziffern an die Stamm-Servicerrufnummer).



## Rufnummern-Statistiken

### ▪ LIVE-STATISTIK

#### **Call Monitor**

Tabellarische Übersicht aller derzeit aktiven Anrufe in Echtzeit. Darstellung von umfangreichen Angaben wie Servicerufnummer, Ziel, Anrufer, Status, DTMF, Startzeit, Dauer etc.  
Funktion zur Gruppierung nach Servicerufnummer, Ziel, Anrufdauer, Anrufstatus (auf- und absteigend).

#### **Einzelverbindungs nachweis**

Tabellarischer Einzelverbindungs nachweis (EVN) der letzten 30 Anrufe in Echtzeit.

### ▪ TAGES-STATISTIK

#### **Tages-Statistik**

Tabellarische Übersicht der Minuten- und Anrufstatistik pro Servicerufnummer sortiert nach Datum. Auflistung von Datum, Servicerufnummer, Tarif, Minuten In, Minuten Out, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl einer gewünschten Servicerufnummer führt zum entsprechenden Einzelverbindungs nachweis.

#### Einzelverbindungs nachweis

Tabellarischer Einzelverbindungs nachweis der zuvor über die Tages-Statistik gewählten Servicerufnummer mit Angaben wie Anrufrichtung (In, Out), Datum/Zeit, Servicerufnummer, Minuten In, Minuten Out, Anrufer, Verbindungsstatus.  
Funktion zur Detailansicht von ausgehenden Anrufen, Anrufverlauf und Anruferinformationen.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

#### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Tages-Statistik nach Datum, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.

### ▪ SERVICERUFNUMMERN-STATISTIK

#### **Servicerufnummern-Statistik**

Tabellarische Übersicht der Minuten- und Anrufstatistik pro Servicerufnummer. Auflistung von Servicerufnummer, Tarif, Minuten In, Minuten Out, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

#### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Servicerufnummern-Statistik nach Servicerufnummer, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.

## ▪ URSPRUNGS-STATISTIK

### **Ursprungs-Statistik**

Tabellarische Übersicht der geographischen Ursprünge aller Anrufe sortiert nach Land.  
Auflistung von Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl eines gewünschten Landes führt zur weiteren geographischen Eingrenzung nach Ursprungs-Typ.

#### Ursprungs-Typ

Tabellarische Übersicht der geographischen Ursprünge aller Anrufe sortiert nach Land > Ursprungs-Typ (Bsp.: Festnetz, Mobil etc.).  
Auflistung von Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl eines gewünschten Ursprungs-Typs führt zur weiteren geographischen Eingrenzung nach Bundesland.

#### Ursprungs-Bundesland

Tabellarische Übersicht der geographischen Ursprünge aller Anrufe sortiert nach Land > Ursprungs-Typ > Bundesland.  
Auflistung von Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl eines gewünschten Bundeslandes führt zur weiteren geographischen Eingrenzung nach Landkreis.

#### Ursprungs-Landkreis

Tabellarische Übersicht der geographischen Ursprünge aller Anrufe sortiert nach Land > Ursprungs-Typ > Bundesland > Landkreis.  
Auflistung von Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl eines gewünschten Landkreises führt zur weiteren geographischen Eingrenzung nach Stadt.

#### Ursprungs-Stadt

Tabellarische Übersicht der geographischen Ursprünge aller Anrufe sortiert nach Land > Ursprungs-Typ > Bundesland > Landkreis > Stadt.  
Auflistung von Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Ursprungs-Statistik nach Land, Ursprungs-Typ, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicernummer.

## ▪ STUNDEN-/ MINUTEN-STATISTIK

### **Stunden-Statistik**

Tabellarische Übersicht aller Anrufe sortiert nach Tageszeit in Stunden.  
Auflistung von Minuten In, Minuten Out, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl einer gewünschten Stunde führt zur weiteren Eingrenzung nach Tageszeit in Minuten.

### Minuten-Statistik

Tabellarische Übersicht der Anrufe sortiert nach Tageszeit in Minuten.  
Auflistung von Minuten In, Minuten Out, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Anzahl verschiedener Anrufer, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums und der Servicerufnummer.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Stunden-Statistik nach Tageszeit in Stunden, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.

## ▪ WAHLWIEDERHOLER-STATISTIK

### **Wahlwiederholer-Statistik**

Tabellarische Übersicht der häufigsten Anrufer.  
Auflistung von Platzierung, Anrufernummer, geographischer Ursprung, Minuten, prozentuale Verteilung der Minuten, Anzahl der Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Minutendurchschnitt.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums, der Servicerufnummer sowie der Anzahl der Einträge (Top 10 bis Top 100).  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

⇒ Auswahl eines gewünschten Anrufers führt zum entsprechenden Einzelverbindungs nachweis.

### Einzelverbindungs nachweis

Tabellarischer Einzelverbindungs nachweis des entsprechenden Anrufers mit Angaben wie Anrufrichtung (In, Out), Datum/Zeit, gewählte Servicerufnummer, Minuten In, Minuten Out, Anrufer, Verbindungsstatus.  
Funktion zur Detailansicht von ausgehenden Anrufen und dem Anrufverlauf.  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Wahlwiederholer-Statistik nach Anrufer, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums, der Servicerufnummer sowie der Anzahl der Einträge (Top 10 bis Top 100).

## ▪ ZIEL-STATISTIK

### **Ziel-Statistik**

Tabellarische Übersicht der am häufigsten angerufenen Ziele.  
Auflistung von Platzierung, Zielrufnummer, Minuten Ziel, Anzahl der Anrufe, Anzahl erfolgreicher Anrufe, prozentuale Verteilung erfolgreicher Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums, der Servicerufnummer sowie der Anzahl der Einträge (Top 10 bis Top 100).  
Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Ziel-Statistik nach Zielrufnummer, Minuten und Anzahl der Anrufe.  
Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums, der Servicerufnummer sowie der Anzahl der Einträge (Top 10 bis Top 100).

## ▪ ZUFÜHRUNGS-STATISTIK

### **Zuführungs-Statistik**

Tabellarische Übersicht aller eingehenden Gespräche sortiert nach Servicerufnummer und Anschlussstyp.

Auflistung von Anschlussstyp (Festnetz, Mobil), Tarif, Minuten In, Minuten Out, prozentuale Verteilung Minuten In, Anzahl Anrufe, Minutendurchschnitt.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.

Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Zuführungs-Statistik nach Servicerufnummer, Minuten und Anzahl der Anrufe.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicerufnummer.

## ▪ TERMINIERUNGS-STATISTIK

### **Terminierungs-Statistik**

Tabellarische Übersicht aller ausgehenden Gespräche sortiert nach Land und Anschlussstyp.

Auflistung von Minuten Out, prozentuale Verteilung Minuten Out, Anzahl Anrufe, prozentuale Verteilung der Anrufe, Minutendurchschnitt.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums.

Exportfunktion der Statistiken als Excel-Datei (xls).

### **Grafische Statistiken**

Grafische Darstellung der Terminierungs-Statistik nach Anschlussstyp, Minuten und Anzahl der Anrufe.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums.

## Verwaltung

### ▪ **STAMMDATEN**

Verwaltung der persönlichen Kundendaten.

Angaben zum Unternehmen (Firmenname, Firmensitz, Rechtsform, USt-IdNr.)

Angaben zur Person (Name, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail, Geburtsdatum).

### ▪ **PASSWORT ÄNDERN**

Möglichkeit zur Änderung des Passwortes, welches für den Zugang zum System benötigt wird.

### ▪ **AUDIOTEX**

#### **Ihre Ansagen**

Tabellarische Übersicht aller vorhandenen Ansagen (Audiodateien).

Anzeige von Datum/Zeit des Uploads, Dateiname, Beschreibung, Dauer, Dateigröße.

Diese Audiodateien stehen in verschiedenen Diensten wie Weiterleitungen oder Mailboxen zur Verfügung und können dort z. B. als Intro-Ansage, Wartemusik etc. ausgewählt werden.

Vorhandene Audiodateien können angehört und gelöscht werden.

#### **Ansagen hochladen**

Möglichkeit zum Upload eigener Audiodateien.

Hochgeladene Audiodateien können fortan in verschiedenen Diensten genutzt werden.

### ▪ **ONLINE-MAILBOX**

Tabellarische Übersicht aller Mailbox-Nachrichten.

Anzeige von Servicrufnummer, Dateigröße, Dauer, Datum/Zeit, Anrufernummer, Beschreibung.

Vorhandene Mailbox-Nachrichten können angehört und gelöscht werden.

Filterfunktion zur Eingrenzung des gewünschten Zeitraums sowie der Servicrufnummer.