

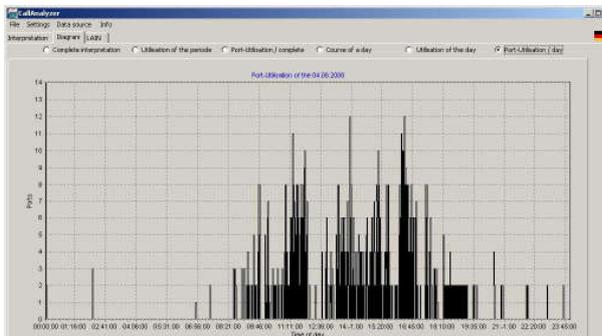
tevitel.CallAnalyzer



Gesprächsauswertung aller tevitel.iPBX-Aktivitäten

Bei dem CallAnalyzer handelt es sich um ein Analysetool, das die geschriebenen Daten des tevitel Logging-Clients auswerten kann. Der Logging Client schreibt Daten und erweiterte Rufinformationen vom Message-Server wahlweise in eine Microsoft Access-Datenbank bzw. in ein Access-File (.mdb) oder in eine Microsoft SQL-Datenbank. Diese Daten können dann mit Standardprogrammen oder mit dem CallAnalyzer ausgewertet werden.

Der CallAnalyzer benötigt für die Ausführung eine stetige Verbindung zum Message-Server. Voice Recordings können über den Call Analyzer abgehört werden.

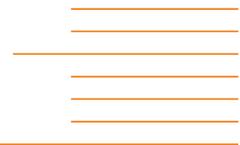


VORTEILE:

- detaillierte Gesprächsauswertung
- Rufe sind eindeutig durch ID zuortbar
- CTI-Funktion
- Rückruffunktion (Rufnummer kann direkt aus dem CallAnalyzer heraus gewählt werden)
- Karte/Port Auswertung für Auslastungsanalyse



tevitel.CallAnalyzer



Gesprächsdatenanalyse und Systemauswertung

Der tevitel.CallAnalyzer wertet die Gesprächsdaten aus und liefert Informationen über die Auslastung der einzelnen Anschlussports. Wie viele gleichzeitige Gespräche werden in der Spitze über das Festnetz geführt? Bleiben genügend Leitungen für anrufende Interessenten frei? Die Anzahl der benötigten Leitungen in die ISDN-, VoIP-, und GSM-Netze kann so leicht optimiert werden.



Neben diesen Statistik-Auswertungen bietet der Analyzer auch für professionelle Call Center umfangreiche Auswertemöglichkeiten, die z.B. für die Bestimmung des Service-Levels notwendig sind. Die Gespräche können nach folgenden Kriterien selektiert werden:



- Rufnummer
- Erfolgreich
- Nicht erfolgreich
- Nicht erreicht
- Kostenstelle
- LAIN (also über GSM-Modul)
- Gesprächsanzahl, Kosten und Dauer
- Inbound, Outbound

Der Analyzer verarbeitet die Gesprächsdaten der tevitel.iPBX, die durch den tevitel.LoggingClient in einer Access- oder MS-SQL-Datenbank bereitgestellt werden. Mit der SQL-Datenbank können komplexe Abfragen annähernd in Echtzeit realisiert werden, da die Gesprächsdaten kontinuierlich geschrieben werden.

