



AVAYA CALL REPORTING FOR AVAYA IP OFFICE™

Macht es leicht, zu verstehen, was während jedes Anrufs passiert.



Standardberichte

Sie können nicht verwalten, was Sie nicht messen können. Avaya Call Reporting bietet mehr als 50 Standardberichte für Sichtbarkeit und Effizienz. Cradle-to-Grave-Reporting kann alle eingehenden, ausgehenden und internen Anrufe von Anfang bis Ende validieren.



Aufzeichnungsdatenbank

Die Aufzeichnungsdatenbank lässt sich einfach in das Cradle-to-Grave-Reporting von IP Office Voicemail Pro und Call Reporting integrieren. So erhalten Sie die Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu bewerten und ihre Anrufe wiederzugeben. Anpassbare Aufbewahrungsrichtlinien bestimmen, wie lange Aufzeichnungen gespeichert werden, und ermöglichen eine Speicherung in Ihrem gesamten Netzwerk.



Agent Dashboards

Agent Dashboards verbessern die Produktivität der Agenten und die Sichtbarkeit durch Widgets und Verrechnungs- bzw. Grundcodes. Widgets ermöglichen den Agenten eine Selbstaufsicht und eine bessere Gesprächsführung. Verrechnungs- bzw. Grundcodes ermöglichen die Eingabe von mehr Informationen über Telefonate, während Grundcodes es den Agenten ermöglichen, ihre Vorgesetzten über den Status zu informieren. Agent Dashboards lassen sich einfach in URL-basierte CRM-Systeme wie Salesforce integrieren.



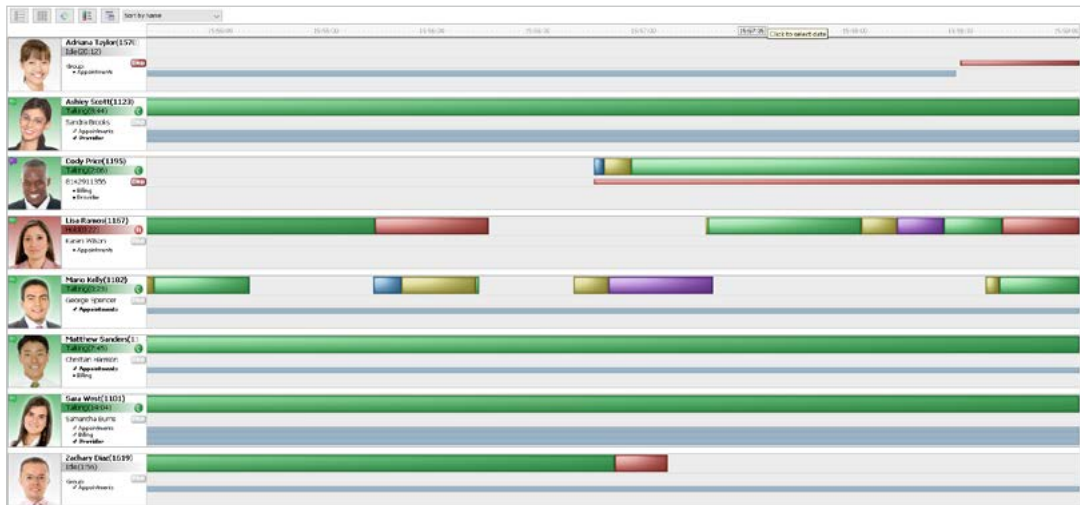
Benutzerdefinierte Berichte

Mit benutzerdefinierten Berichten können Sie Originalberichte erstellen und bearbeiten oder vorhandene Berichte anpassen. Die Berichte können von Ihnen festgelegt werden, sodass Avaya Call Reporting zu Ihrem Unternehmen passt, ohne dass Sie Ihre täglichen Abläufe ändern müssen. Berichte können auf Ihre speziellen geschäftlichen Anforderungen angepasst und mit Markenlogos versehen werden.



Realtime

Die Echtzeitfunktion ermöglicht Ihnen jederzeit eine Verwaltung Ihrer Mitarbeiter. Sie können sehen, wie viele Anrufe angenommen werden, in der Warteschleife sind oder verpasst werden. Sie sehen laufende Anrufe an einzelne Agenten, in Gruppen oder an Durchwahlen mit Wallboards mit der aktuellen Statistik. Wallboards sind einfach implementierbare vordefinierte Vorlagen, die angepasst werden können, u. a. mit Alarmen und Triggerschwellenwerten.



Agent Timeline

Call Info	Recording	Duration	Calling Party	Receiving Party	Caller Name	Location	Group	Start Timestamp
Calls (558 total)								
Call -2018260345748 - Inbound		0:01:37	(801) 555-0740	Joseph Fax(1148)	Noia Collier	Salt Lake City, Utah		Mar 25, 2018 12:11:33 AM
Call -2018260345749 - Outbound		0:00:16	Credit 1(1203)	(800) 555-3757		United States		Mar 25, 2018 12:22:07 AM
Call -2018260345751 - Inbound		0:07:42	(801) 555-3740	Mario Kelly(1182)	Henry Browning	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 11:16:59 AM
Auto Attendant		0:00:50	(801) 555-3740	MainAA				Mar 25, 2018 11:16:59 AM
Ringin		0:00:06	(801) 555-3740	Appointments			Appointments	Mar 25, 2018 11:17:46 AM
Talking		0:02:05	(801) 555-3740	Mario Kelly(1182)			Appointments	Mar 25, 2018 11:17:55 AM
on Park		0:01:02	(801) 555-3740	Appointments			Appointments	Mar 25, 2018 11:20:00 AM
Talking		0:02:23	(801) 555-3740	Cynthia Hart(1113)			Appointments	Mar 25, 2018 11:21:02 AM
Transfer Hold		0:00:03	(801) 555-3740	Cynthia Hart(1113)			Appointments	Mar 25, 2018 11:23:25 AM
Transfer		0:00:00	(801) 555-3740	Appointments			Appointments	Mar 25, 2018 11:23:28 AM
Ringin		0:00:11	(801) 555-3740	Appointments			Appointments	Mar 25, 2018 11:23:28 AM
Talking		0:01:02	(801) 555-3740	Mario Kelly(1182)			Appointments	Mar 25, 2018 11:23:39 AM
Drop		0:00:00						Mar 25, 2018 11:24:41 AM
Call -2018260345752 - Inbound		0:02:18	(801) 555-2244	Mario Kelly(1182)	Terrence Cannon	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 2:01:29 AM
Call -2018260345753 - Inbound		0:05:13	(801) 555-8533	Mario Kelly(1182)	Nicole Suarez	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 3:09:39 AM
Call -2018260345754 - Internal		0:00:02	Mario Kelly(1182)	Kenneth Watkins(1111)				Mar 25, 2018 4:04:24 AM
Call -2018260345755 - Inbound		0:00:54	(801) 555-1000	Mario Kelly(1182)	Bernard Guerra	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 4:17:18 AM
Call -2018260345756 - Inbound		0:02:16	(217) 555-9171	Mario Kelly(1182)	Shawn Bradley	DIR ASST, Illinois	Appointments	Mar 25, 2018 5:53:25 AM
Call -2018260345757 - Inbound		0:00:52	(801) 555-9163	MainAA	Kyle Downs	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 6:08:13 AM
Call -2018260345760 - Inbound		0:14:24	(801) 555-5241	Mario Kelly(1182)	Stephanie Ashley	Salt Lake City, Utah	Appointments	Mar 25, 2018 6:11:21 AM

Cradle-to-Grave

Avaya Call Reporting Standardberichte

Verrechnungscode

- Verrechnungscodeübersicht
- Anrufe nach Verrechnungscode

Agent

- Agentenanrufe und -übersicht
- Eingehende Agentenanrufe und -übersicht
- Ausgehende Agentenanrufe und -übersicht
- Agentenübersicht nach Gruppe
- Agentengesprächsübersicht
- Agentenweiterleitungsübersicht
- Agenten-Voicemail-Übersicht
- Ereignissequenzanrufe nach Agent
- Excessive (Ereignistyp) nach Agent

Anrufweiterleitung

- Anrufweiterleitungsübersicht
- Anrufe per Anrufweiterleitung

Anrufabrechnung

- Agentenanrufabrechnung und -übersicht
- Rollenanrufabrechnung und -übersicht

Anruferkennung

- Anrufe nach Anruferkennung
- Eingehende Anruferkennung, Übersicht

Externe Nummer

- Anrufe von externer Partei
- Externe Nummer, Übersicht

Gruppe

- Excessive (Ereignistyp) nach Gruppe
- Abgebrochene Anrufe nach Gruppe
- Gruppenereignisübersicht
- Angenommene Anrufe nach Gruppe
- Gruppenübersicht
- Gruppenübersicht nach Agent
- Anrufe in Warteschlange nach Gruppe
- Anrufmenge in Warteschlange
- Warteschlangeübersicht nach Gruppe

Anrufliste

- Notrufe
- Abgebrochene Anrufe
- Agentenanrufe
- Eingehende Agentenanrufe
- Ausgehende Agentenanrufe
- Anrufdetails
- Anrufe nach Verrechnungscode
- Anrufe per Anrufweiterleitung
- Anrufe nach Anruferkennung
- Anrufe von externer Partei
- Konferenzanrufe
- Ereignissequenzanrufliste
- Ereignissequenzanrufe nach Agent
- Excessive (Ereignistyp) nach Agent
- Excessive (Ereignistyp) nach Gruppe
- Abgebrochene Anrufe nach Gruppe
- Angenommene Anrufe nach Gruppe

ADD-ON-LIZENZBERICHTE

Verfügbar mit der Aufzeichnungsdatenbank

- Agentscorecardübersicht
- Gruppenscorecardübersicht
- Ergebnisse pro Agent
- Ergebnisse pro Gruppe

Verfügbar mit Agent Dashboards

- Grundcodebericht für Agenten
- Grundcodeverfolgung für Agenten
- Grundcodebericht
- Grundcode nach Zeit für Agenten
- Uhrzeitgrundcode

Verfügbar mit Realtime

- Realtime-Eigenschaftsverfolgung für Agenten
- Timecard für Agenten
- Gruppenübersicht nach Agent
- Agentenleistungsübersicht
- Agentenübersicht nach Gruppe.

Über Avaya

Avaya ist ein führender Anbieter von Lösungen, Services und Endgeräten für die digitale Kommunikation in Unternehmen aller Größen. Unsere offenen, intelligenten und individuellen Lösungen für Contact Center und Unified Communications können flexibel in der Cloud, vor Ort oder als Hybrid-Modell eingesetzt werden. Wir schaffen erfolgreiche Verbindungen und reibungslose Kommunikationserlebnisse für unsere Kunden und deren Endkunden. Unsere professionellen Planungs-, Support- und Management-Service-Teams optimieren unsere Lösungen stetig für einen zuverlässigen und effizienten Einsatz. Avaya Holdings Corp. wird an der New York Stock Exchange unter AVYA gehandelt. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.com/de.

- Eingehende Anrufe nach Teilnehmerrufnummer
- Anrufe in Warteschlange nach Gruppe

Teilnehmerrufnummer

- Eingehende Anrufe nach Teilnehmerrufnummer
- Übersicht eingehender Anrufe nach Teilnehmerrufnummer

Zeitintervall

- Agentenanrufvolumen
- Leistung bei eingehenden Anrufen
- Übersicht eingehender Anrufe
- Übersicht verpasster Anrufe
- Übersicht ausgehender Anrufe
- Servicelevel bei eingehenden Anrufen

Leitung

- Leitungsnutzung nach Zeit
- Leistungsnutzungsübersicht

Kennung

- Kennungsübersicht

Keine Kennung

- Grundlegendes System insgesamt
- Cradle-to-Grave

Avaya Call Reporting wird unterstützt von Avaya IP Office 10.0+

Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Theodor-Heuss-Allee 112
D-60486 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4 62 82 92
kundensupport@avaya.com
avaya.com/de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 87870-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch



Geben Sie uns Ihre
Rückmeldung zu
diesem Dokument

© 2018 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. 07/18 Uscha • CC8119 • GE • Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.