

Dstny Analytics

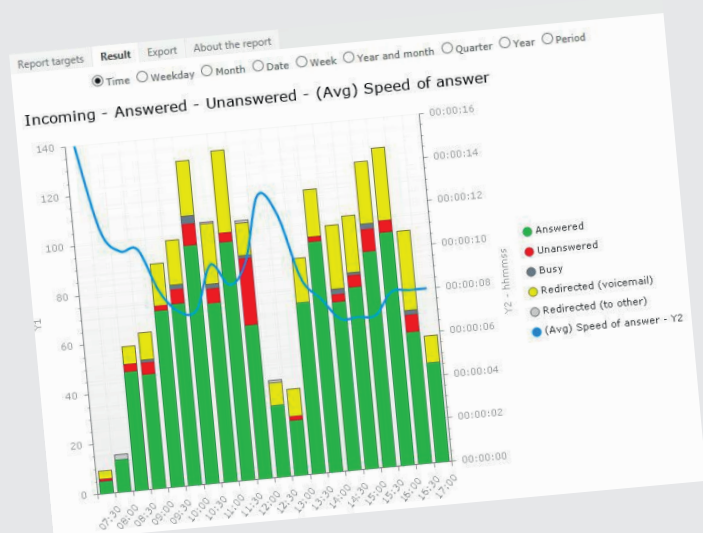
Statistik til din telefoni

Overblik over trafik og aktivitet

Kraftfuldt modul til at få indsigt og agere hurtigt

Når firmaet har brug for indsigt i kalds- og ringegruppe-trafikken, er Dstny Analytics en god løsning. Få statistik over afviklingen af trafikken og køer, og få fuldt indblik i, hvor effektivt virksomhedens afdelinger håndterer kunderne. Du designer selv overblikket for statistikken, så du bliver i stand til hurtigt at analysere trafikken med det fokus, som er relevant for dig.

Det er let at få et visuelt billede af situationen på dine fokusområder med brugervenlige og individuelle filtre. Filtrer nemt, og udform dataudtræk til bl.a. særanalyser. Dstny Analytics er let at implementere og kan anvendes af alle virksomheder, men er særligt udbyttegigt for call centre og virksomheder med betydelig telefontrafik.



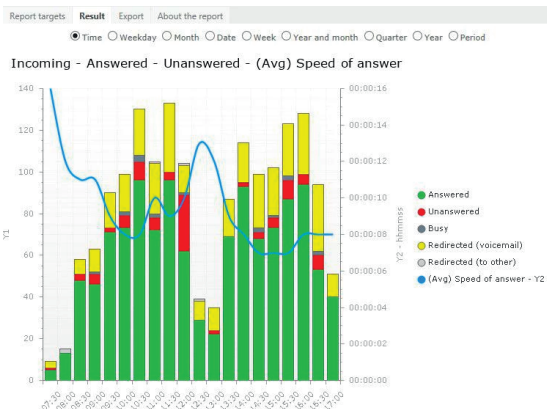
Dine fordele

- Nemt at skræddersy dit statistik-dash-board efter dine behov
- Brug de intuitive filtre og afkrydsningsboks til hurtigt at få visualiseret data og få overblik over det, der har din interesse
- Træk ubesværet data ud til særanalyser i Excel- og csv-format
- Skab skræddersyede applikationer via API-adgang
- Planlæg udsendelse af rapporter med ønsket frekvens

Udvalgt features

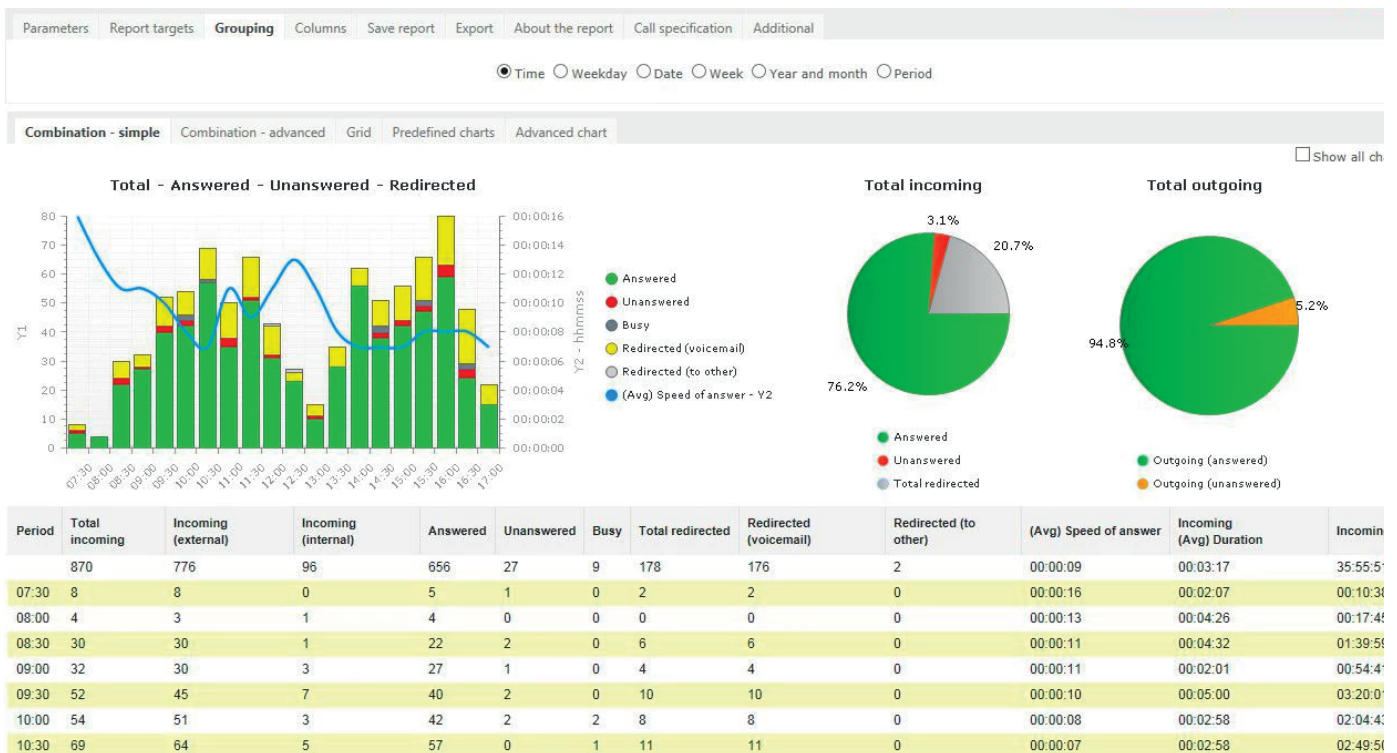
Du ser to skærbilleder fra Dstny Analytics. Dels et skærbillede fra Dstny Analytics Basis, og dels et skærbillede fra Dstny Analytics Udvidet.

Dstny Analytics Basis



Period	Total incoming	Answered	Unanswered	Busy	Redirected (voicemail)	Redirected (to other)	(Avg) Speed of answer
	1678	1210	96	16	351	5	00:00:09
07:30	9	5	1	0	3	0	00:00:16
08:00	15	13	0	0	0	2	00:00:12
08:30	58	48	3	0	7	0	00:00:11
09:00	63	46	5	1	11	0	00:00:11
09:30	90	71	2	0	17	0	00:00:09
10:00	99	73	6	2	18	0	00:00:08
10:30	130	96	9	3	22	0	00:00:08
11:00	105	72	6	2	24	1	00:00:10
11:30	133	96	4	0	33	0	00:00:09
12:00	104	62	27	1	13	1	00:00:10
12:30	39	29	0	0	9	1	00:00:13
13:00	35	22	2	0	11	0	00:00:12

Dstny Analytics Udvidet



Rapport-oversigt og tekniske krav

Oversigt over statistikrapporter

	Connect Stat Basis	Connect Stat Udvidet
Bruger-rapport Data om håndtering, svartider, kaldsvarighed mv. for ind- og udgående kald (inkl. gruppekald) til brugerne.	●	●
Receptionistgruppe-rapport Data om håndtering, omstillinger, viderestillinger ved uindmeldte agenter for indgående kald til brugerne, håndtering, svartider, kaldsvarighed mv. Mulighed for indlejring af SLA-mål.	●	●
Agenter i receptionistgrupper Data om agenter og deres besvarede kald med muligheder for sammenligninger		●
Ringegruppe-rapport Data om håndtering, svartider, kaldsvarighed mv. for ind- og udgående kald til ringegrupperne.	●	●
Regelbaseret trafik-rapport Data om håndtering, svartider, kaldsvarighed mv. for indgående kald til regel-behæftede telefon-numre.	●	●
IVR-rapport Data om håndteringen og viderestillinger af indgående kald via IVR-menuen (taste-valgs-menuen)	●	●
IVR-omstillings-rapport Data om omstillinger af indgående kald via IVR-menuen (taste-valgs-menuen)		●

Tekniske krav

Hardware- og softwarekrav

Dstny Analytics forudsætter, at der er etableret et MPLS-kredsløb eller en Hosted Firewall.

Ved levering af API- eller ODBC databaseadgang

Dstny leverer API- eller ODBC databaseadgang, som I selv skal integrere med firmaets IT-infrastruktur. Dvs. I skal selv planlægge, designe, udvikle, teste og implementere den kode, som skal trække data ud fra det valgte API/ODBC.