

# Erfolgskontrolle für Servicenummern.

Erleben, was verbindet.



## Statistik Manager.

Sie bieten für Ihr Unternehmen eine Servicenummer an oder planen die Einrichtung? Sie wünschen sich ein effektives Tool zur Erfolgskontrolle Ihres Telefonservices und zur Ermittlung von Optimierungspotenzial? Mit dem Statistik Manager von der Deutschen Telekom können Sie via Internet bequem aussagekräftige Statistiken erhalten und das Monitoring für Ihr Call Center jederzeit online selbst vornehmen.

**Perfekter Überblick für eine gezielte Steuerung.** Der Statistik Manager bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten vom historischen Reporting bis zum Abruf von Realtime-Statistiken. Durch zahlreiche Statistikreports behalten Sie immer die Übersicht über die aktuellen Zahlen und das tatsächliche Verkehrsaufkommen. Sie kontrollieren Anruferverhalten und Auslastung Ihrer Agents, können gezielt Schwachstellen ermitteln und auch kurzfristig auf veränderte Anruferolumina reagieren.

**Umfassende Auswertungen.** Ob rufnummernübergreifend für einen schnellen Überblick, detailliert für einzelne Service- und Zielrufnummern oder zur genauen Response-Erfassung bei Marketing-Aktionen – der Statistik Manager liefert Ihnen mit einer Reihe verschiedener Auswertungsmöglichkeiten in jedem Fall eine sichere Entscheidungsgrundlage für Ihr Marketing und Ihre Unternehmensplanung.

**Komfortable Nutzung per Internet.** Ebenso vielfältig wie die Statistiken sind auch die Nutzungsmöglichkeiten: Was immer Sie möchten – Statistiken beauftragen oder ändern, analysieren, direkt ansehen oder zur Weiterverarbeitung herunterladen – alles geht problemlos einfach online.

### Ihre Vorteile im Überblick:

- Alle Funktionen in einer Anwendung, vom historischen Reporting bis zum Abruf von Realtime-Statistiken
- Bequeme Beauftragung, Abruf und Darstellung der Statistiken über eine Online-Plattform
- Download der Daten als PDF-, Excel- oder CSV-Datei oder direkte Browseransicht
- Einfache Weiterverarbeitung der Daten mit gängigen Programmen
- Permanenter, ortsunabhängiger Zugriff per Internet

### Entscheiden Sie sich für den Statistik Manager, wenn:

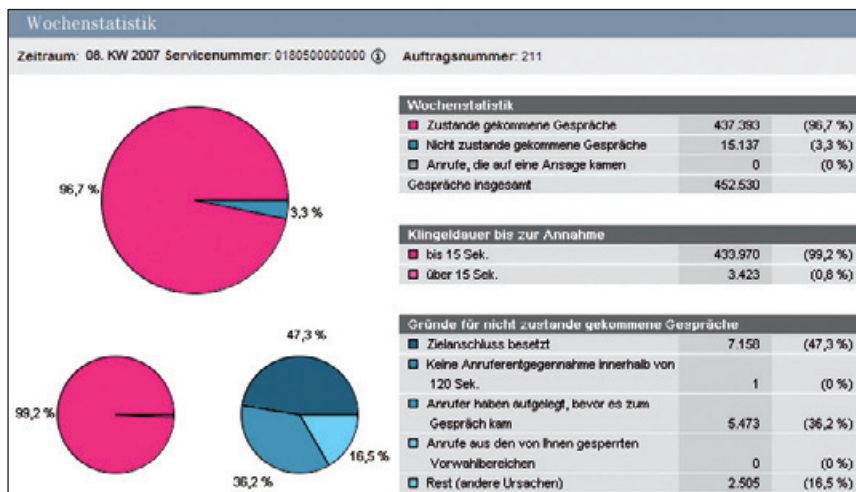
- Sie für Ihre Marketingplanung eine sichere Entscheidungsgrundlage benötigen.
- Sie schnell und ortsunabhängig auf Ihre Statistikdaten zugreifen möchten.

# Statistik Manager.

## Funktionen und Fakten im Überblick.

Mit dem Statistik Manager steuern Sie die Statistikreports für Ihre Servicenummer per Internet ganz leicht in Eigenregie. Folgende Statistiken können Sie überall und jederzeit online beauftragen, abrufen oder direkt in der Browseransicht ansehen:

- **Online-Statistiken:** Mit einem Klick sehen Sie jederzeit die Anzahl von Anrufen und Gesprächen für die letzten sieben Tage bzw. pro Stunde für jeden Tag. Dabei sind Sie immer auf dem Laufenden, denn die Daten des aktuellen Tages werden alle drei Minuten aktualisiert.
- **Tagesverkehrskurve:** Sie zeigt Ihnen die Auslastung Ihrer Servicenummer während eines Tages an. So werden Zeiten mit besonders hohen bzw. niedrigen Anrufrufen deutlich.
- **Wochen- und Monatsstatistik:** Sie verschafft Ihnen in vordefinierten Intervallen einen Überblick über das Anrufrufvolumen im Call Center. Dadurch wissen Sie, wann Ihr Call Center unterbesetzt ist und wie effizient der Telefonservice tatsächlich ist. Das macht die Planung einfacher und sicherer und spart Ressourcen.
- **Dienst- und Servicegüte:** Dieser Service liefert Ihnen Aussagen über Schnelligkeit und Qualität Ihres Telefonservices. So erhalten Sie Aufschluss darüber, wie schnell Anrufe bearbeitet wurden und warum Gespräche nicht zustande kamen.
- **Strukturanalyse:** Sie gibt Aufschluss über die regionale Herkunft und die Anzahl der erfolgreichen Gespräche im Auswertungszeitraum. So lässt sich ermitteln, in welchen Regionen sich die Hotline lohnt und in welchen Bereichen der Service ausgeweitet werden muss.
- **Belegungsanalyse (BEAN):** Damit erfahren Sie, wie oft Kunden mehrfach (erfolglos) angerufen haben. Mit diesen Informationen sorgen Sie dafür, dass Ihnen künftig kein Kontakt mehr entgeht.



Statistiken erhalten Sie in vier Ausgabeformaten: als PDF-, Excel- oder CSV-Datei oder wie hier die Wochenstatistik in der direkten Browseransicht.