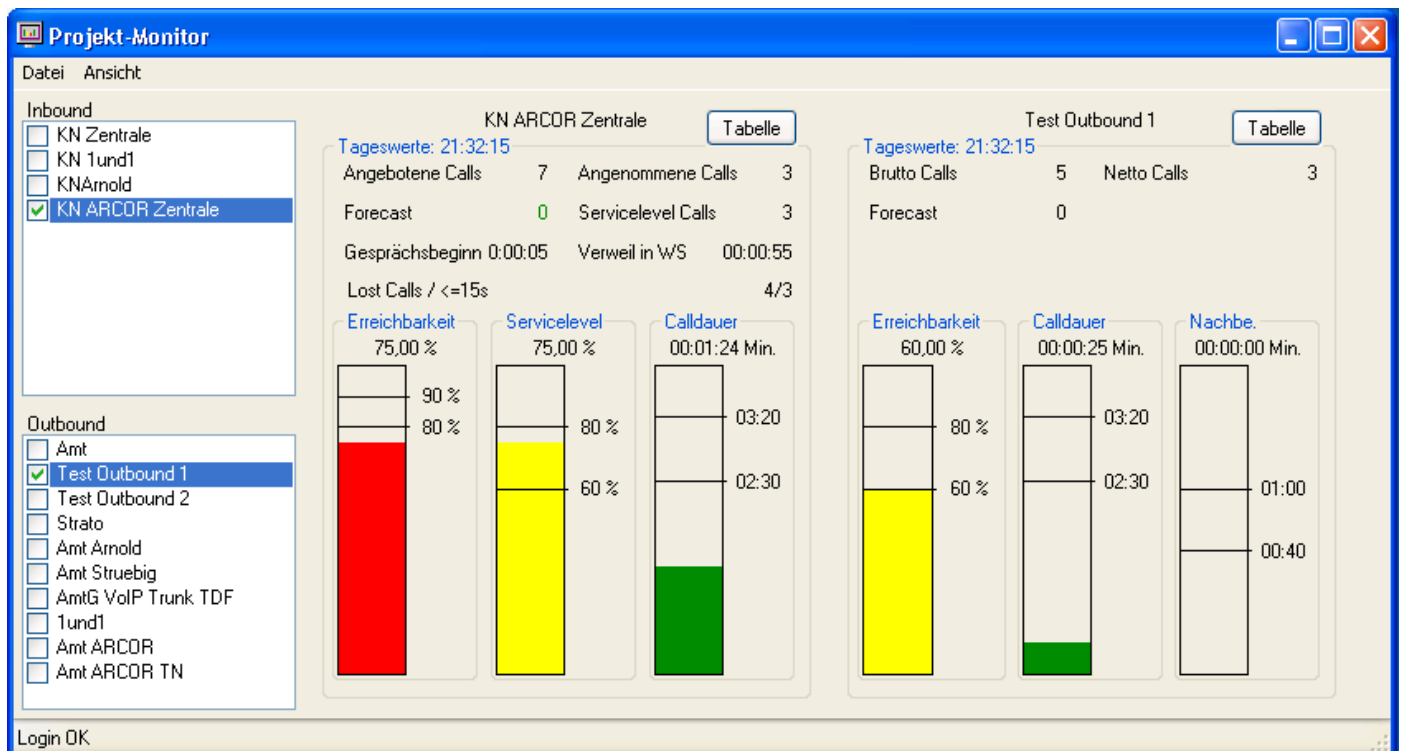


# Call Center Cockpit

**AR SYSTEMS**

Telekommunikation aus einer Hand

Mit dem Call Center Cockpit sind Sie über die statistischen Werte Ihres Call Centers immer auf dem Laufenden. Die grafische Darstellung aller wesentlichen Zahlen im Projekt-Monitor ermöglicht die optimale Steuerung aller In- und Outboundprojekte an einem oder mehreren Standorten.



## Funktionen:

- Grafische Darstellung von Call Center Zahlen
- Service-Level
- Erreichbarkeit
- Durchschnittliche Calldauer
- Lost Calls
- Durchschnittliche Verweildauer in der Warteschlange
- Anzeige mehrerer Standorte, Projekte und Gruppen
- Freie Anordnung der Projektanzeige
- Anzeige von Forecastzahlen
- Frei definierbare Schwellwerte mit grafischen Signalen
- Optische und akustische Warnsignale bei Schwellwertunter- bzw. überschreitung
- Benutzerverwaltung mit Rechtevergabe
- Umfassendes Reporting
- Offene SQL-Datenbank

# Reporting

Umfassende Reportingfunktionen gewährleisten eine jederzeitige und schnelle Berichterstattung des aktuellen Projektstandes.

| Zeitraum                | 20:30-   | 20:35-   | 20:40-   | 20:45-   | 20:50-   | 20:55-   | Gesamt   |
|-------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Brutto Calls            | 0        | 0        | 1        | 3        | 0        | 1        | 5        |
| Lost Calls              | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 0        | 2        |
| Lost Calls <= 15s       | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| Angenommene Calls       | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 1        | 3        |
| Erreichbarkeit in %     | 100,00   | 100,00   | 100,00   | 66,67    | 100,00   | 100,00   | 75,00    |
| Anrufe im Service Level | 0        | 0        | 0        | 2        | 0        | 1        | 3        |
| Service Level in %      | 100,00   | 100,00   | 100,00   | 66,67    | 100,00   | 100,00   | 75,00    |
| Mittlere Calldauer      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:01:54 | 00:00:00 | 00:00:25 | 00:01:24 |
| Calldauer               | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:03:47 | 00:00:00 | 00:00:25 | 00:04:12 |
| Verweil in WS           | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:55 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:55 |
| Gesprächsbeginn         | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:08 | 00:00:00 | 00:00:03 | 00:00:06 |

## Funktionen:

- Inbound: Projektbezogene Auswertung von Erreichbarkeit, Servicelevel, Lost Calls
- Outbound: Projektbezogene Auswertung von Brutto- und Net-calls, Anwahldauer, Klingelzeiten, Callfrequenz
- Frei definierbare Zeiträume
- Exportfunktionen in MS-Excel
- Direkter SQL-Datenbankzugriff
- Grafische Konfigurationsoberfläche für Projekte (Drag & Drop)
- Direkte Schnittstelle für den aktuellen Import der TK-Anlagen Konfiguration

The screenshot shows the 'CallCenterCockpit-Config' application. It features a main window with tabs for 'Inbound Projekte', 'Outbound Projekte', 'Agenten', and 'Sicherheit'. An 'InboundProjectConfigDialogGUI' is open, displaying a drag-and-drop interface with a 'Queue' box and a 'Dummy' box (EW=820.TN=12:15). A context menu is visible with options: 'Neu', 'Löschen', and 'Verbindung'. The 'EvaluationType' section lists various metrics like 'AcceptedCalls', 'CallDuration', 'CalledNumber', etc., all set to 'False'. The 'AcceptedCalls' section is also visible at the bottom.

## Systemanforderungen:

- iPBX TK-Anlage, mind. Release 6.5
- MSDE, MS-SQL Server Express 2005, MS-SQL Server 7.0 oder höher
- MS-Windows 2000, XP, Vista, 7 mit MS.NET Framework
- Client: PC mit mind. 1 GHz P4, 1 GB RAM
- Server: PC mit mind. 1 GHz P4, 2 GB RAM



**AR SYSTEMS**

Telekommunikation aus einer Hand  
 AR-SYSTEMS GmbH & Co. KG  
 Garbenheimer Straße 30  
 35578 Wetzlar

Tel.: +49 6441 204568 10  
 eMail: info@ar-systems.de  
 Web: www.ar-systems.de