

Wertvolle Kombination: Unified Communications & Business Intelligence

03.09.2015, 08:42 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *C4B Com For Business AG*

Presseagentur: *Profil Marketing OHG*



München, 2. September 2015 – Dem Marktforschungsunternehmen Lünendonk zufolge sind die Umsätze für Business Intelligence- und Datenanalyse-Software im vergangenen Jahr stark gestiegen: Der Markt für Software zur Datenauswertung wächst in Deutschland demnach doppelt so schnell wie der gesamte Software-Markt (Quelle: Lünendonk). Ziel der Unternehmen sei es, die Prozesse im Unternehmen, beispielsweise in den Bereichen Kundenmanagement, Supply-Chain oder Risikomanagement zu verbessern.

Dieses Optimierungspotenzial, das in den klassischen, datenintensiven Unternehmensbereichen gesehen und vielfach bereits gehoben wird, lassen viele Unternehmen im Bereich der Kommunikation noch immer liegen. Zu Unrecht: So schafft die Auswertung von Telefoniedaten beispielsweise eine wichtige Grundlage für die Ressourcenplanung und für einen effizienten Einsatz der Mitarbeiter. Die gute Erreichbarkeit von Support, Vertrieb und Co. ist wiederum zentraler Trigger für Kundenzufriedenheit und Vertriebs Erfolg.

Unternehmen, die bislang auf eine Analyse ihrer Telefoniedaten verzichtet haben, weil der Einsatz eines allein stehenden Analyse-Tools zu aufwendig oder teuer schien, können heute auf eine Alternative zugreifen: professionelle Unified Communications-Lösungen mit integriertem BI-Modul. Der UC-Spezialisten C4B Com For Business hat in seine jüngsten UC-Lösung – XPhone Connect – hierzu ein eigenes Analysetool integriert, das eine professionelle Datenerfassung und -auswertung ermöglicht.

Telefoniedaten in „Near-Live-View“

XPhone Connect Analytics bietet eine Übersicht aller geführten Telefonate (differenziert nach eingehenden, abgehenden und verpassten Gesprächen) sowie der durchschnittlichen Gesprächsdauer und Wartezeit. Die Daten lassen sich im Weiteren beliebig filtern z.B. nach internen und externen Gesprächen, nach Abteilungen bis hin zu einer Aufschlüsselung nach Mitarbeitern. Zeiträume lassen sich frei definieren und miteinander vergleichen.

Team- und Abteilungsleiter können so genau verfolgen:

- Wie viele Gespräche werden geführt?
- Wie hoch ist die Quote verpasster Anrufe?
- Wie wirken sich Personalveränderungen oder Änderungen der Arbeitszeiten aus?
- Wie entwickeln sich Anrufaufkommen und Erreichbarkeit langfristig?

Die Diskussion um Erreichbarkeit und um die Belastung durch ein hohes Anrufaufkommen wird in vielen Unternehmen oft einzig auf Basis des subjektiven Empfindens einzelner Mitarbeiter geführt. Dank Analytics kann ein Teamleiter dieser „gefühlten“ Belastung konkrete Fakten entgegensetzen. Zentraler Faktor: Auf negative Entwicklungen kann schnell und gezielt reagiert werden – bevor z.B. der Unmut über lange Wartezeiten in der Service-Wartschleife so groß wird, dass Kunden sich vom Unternehmen abwenden.

Wie feingranular die Telefoniedaten ausgewertet werden, lässt sich dabei entsprechend der unternehmenseigenen Datenschutz-Richtlinien oder etwaiger Betriebsvereinbarungen konfigurieren. Hierzu stehen drei verschiedene Modi zur Wahl: Die Daten können entweder als kumulierte Team-Übersicht angezeigt oder nach Mitarbeitern (anonymisiert oder personifiziert) aufgeschlüsselt werden.

Portrait

Die C4B Com For Business AG ist - mit mehr als einer Million installierter Lizenzen - einer der führenden Hersteller von CTI- und Unified-Communications-Software. C4B entwickelt und vermarktet Kommunikationslösungen, die unter dem Markennamen XPhone™ in Unternehmen aller Größen und Branchen eingesetzt werden. Mit Diensten wie Sprache, Fax, CTI, Presence, Desktop Sharing und Instant Messaging sowie Lösungen für mobile Mitarbeiter verbessert Software von C4B die Interaktion von Unternehmen mit ihren Kunden nachhaltig und sorgt auch unternehmensintern für effiziente Kommunikationsprozesse. Der Vertrieb der Lösungen erfolgt über ein umfassendes Netz qualifizierter Partner, darunter auch namhafte Hersteller wie Unify, Deutsche Telekom und Swisscom.
www.c4b.de

News-ID: 868656 • Views: 621 (Stand: 02.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/868656/Wertvolle-Kombination-Unified-Communications-Business-Intelligence.html>