

## x-caracal – Fördern und steuern Sie gezielt die Performance Ihres Vertriebsteams

x-caracal – Fördern und steuern Sie gezielt die Performance Ihres Vertriebsteams	1
Die Dashboards von x-caracal	2
Lizenzen und Anforderungen	3
Liste der Features	4

## x-caracal – Fördern und steuern Sie gezielt die Performance Ihres Vertriebsteams

x-caracal ist eine schlanke, agile und effektive ACD-Statistik-Lösung, die Ihnen alle Daten liefert, die Sie für die Kontrolle Ihres Unternehmens benötigen.

Mit Hilfe von ACD-Statistiken können Unternehmen die Vertriebs-Performance messen, den Kundenservice verbessern und datengesteuerte Entscheidungen treffen.

Es gibt allerdings folgende Probleme mit ACD-Statistiken:

- Sie sind zu schwer zu installieren und zu verwenden (was sie für KMU unbrauchbar macht).
- Sie bieten Ihnen keine vollständigen Statistiken, da sie nicht vollumfänglich in das Unternehmenskommunikationssystem integriert sind (und zum Beispiel nicht das mobile Endgerät des Mitarbeiters analysieren).

Im Gegensatz zu anderen ACD-Statistiken ist x-caracal:

- **Schlank:** Browser-basiert und Cloud-gehostet, keine Installation erforderlich
- **Agil:** bietet Ihnen permanentes Feedback zur Qualität Ihrer Kundeninteraktionen und zu den Verbesserungsmöglichkeiten
- **Effektiv:** vollständig in das Wildix Kommunikationssystem integriert, sodass alle Geräte der Call Agents überwacht werden können, einschließlich der mobilen Endgeräte.



x-caracal

x-caracal ist ein integriertes **Business-Intelligence**-Tool, mit dem Sie zeitraubende Aktivitäten minimieren und sich auf die Steigerung der Kundenzufriedenheit und des Umsatzes konzentrieren können.

## Die Dashboards von x-caracal

- **Echtzeit** – Echtzeit-Statistiken zu Warteschlangen / Call Agents
- **Verteilung** – Nach Tag, Woche, Stunde, Agent, etc. aufgeschlüsselte Berichte zur Anrufverteilung
- **Angenommen** – Detaillierte Informationen und Berichte zu angenommenen Anrufen
- **Nicht angenommen** – Detaillierte Informationen und Berichte zu nicht angenommenen Anrufen
- **Agent** – Bietet Ihnen Einblicke in die Performance Ihres Teams
- **Suche** – Ermöglicht es Ihnen, Informationen zu bestimmten Gesprächen zu finden

Answered Dashboard: by Agent

Agent	Received	Completed	Transferred	% Calls	Talk Time	% Talk Time	Avg Talk Time	Ring Time	Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time
Adam Sayer	9	9	0	8.49 %	00:02:02	0.91 %	00:00:13	00:02:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Chris Lloyd	2	2	0	1.89 %	00:00:17	0.13 %	00:00:08	00:00:14	00:00:11	00:00:05	00:00:11
Giulio Alfieri	33	33	0	31.13 %	01:25:12	38.13 %	00:02:34	00:03:31	00:03:45	00:00:06	00:01:20
Graham Dixon	5	5	0	4.72 %	00:02:14	1.00 %	00:00:26	00:00:39	00:00:26	00:00:05	00:00:10
Kellie Barrett	30	25	5	28.30 %	01:27:47	39.29 %	00:02:55	00:06:17	00:02:05	00:00:04	00:00:21
Nicola Giovanazzi	5	5	0	4.72 %	00:04:35	2.05 %	00:00:55	00:00:32	00:01:34	00:00:18	00:00:47
Rino Milli	21	19	2	19.81 %	00:36:51	16.49 %	00:01:45	00:02:11	00:00:37	00:00:01	00:00:09
Sergey Brovkin	1	1	0	0.94 %	00:04:28	2.00 %	00:04:28	00:00:21	00:00:22	00:00:22	00:00:22
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>99</b>	<b>7</b>	<b>100.00 %</b>	<b>03:43:26</b>	<b>100.00 %</b>	<b>00:02:06</b>	<b>00:15:50</b>	<b>00:09:00</b>	<b>00:00:05</b>	<b>00:01:20</b>

Showing 1 to 8 of 8 entries

Answered by Agent  
Number of Calls per Agent

Answered by Agent  
Total Time per Agent (seconds)

Realtime Distribution Dashboard

Queue	Agent	State	Duration	Caller ID	Queue	Penalty	Last in Call	Calls	Actions
Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	94 min. ago	2	
Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	4591 min. ago	0	
BKU-Com-WMS	Ivan Michelazzi	Busy	00:00:31		FDC	1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Daria Koval	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Apriporta1	Elisa Ceola	Ringing	00:00:12		support	1	No info	0	



Realtime Distribution Answered Unanswered Agent Search

Distribution Dashboard: by Queue

Filter

Search:

Queue	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
Accounts_UK	28	22	0	1	5	00:00:04	00:03:11	1	78.57 %	3.57 %	78.57 %
BKU-Amm-WMS	10	5	0	5	0	00:00:35	00:00:55	1	50 %	50 %	50 %
BKU-Cor-WMS	7	1	0	6	0	00:00:54	00:10:10	1	14.29 %	85.71 %	0 %
Com-WMS	57	51	0	4	2	00:00:05	00:02:06	1	89.47 %	7.02 %	89.47 %
NOC_24x7	1	1	0	0	0	00:00:22	00:04:28	1	100 %	0 %	100 %
NOC_internal	10	0	0	10	0	00:00:05	00:00:00	2	0 %	100 %	0 %
Wildix_UK	19	19	0	0	0	00:00:01	00:00:19	1	100 %	0 %	100 %
Total	132	99	0	26	7	00:00:09	00:02:06	2	75 %	19.7 %	74.24 %

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next 10

CSV PDF XLS

Distribution by Queue

Distribution by Queue

52 Answered 625 Avg Wait

## Lizenzen und Anforderungen

- WMS 5.03 oder höher
- Cloud PBX oder Virtuelle PBX
- Abo-Gebühr jeweils PBX (sowohl bei Einzelanlagen als auch bei einem WMS-Netzwerk)
- 1 UC-Premium Lizenz (für den Manager) + mindestens 10 UC-Business / UC-Premium Lizenzen (für die Call Agents)

### Hinweise:

- Mindestens 1 UC-Premium Lizenz und 10 UC-Business Lizenzen sind für eine Aktivierung erforderlich
- Jeder Nutzer mit einer UC-Premium Lizenz erhält Zugriff auf x-caracal
- Nur Gespräche, die von Benutzern mit UC-Business / UC-Premium Lizenzen vorgenommen wurden, werden von x-caracal protokolliert (für jeden Call Agent ist mindestens eine Business-Lizenz erforderlich)
- 1 UC-Premium Lizenz ermöglicht es Ihnen bis zu 50 Anruf-Warteschlangen (Rufgruppen) zu überwachen
- Bei einer Virtuellen PBX wird für das Einrichten der x-caracal Datenbank ein MySQL-Server benötigt.

### Anwendungsbeispiele:

- 1 Manager soll 20 Call Agents überwachen: Sie benötigen 1 UC-Premium Lizenz für den Manager + 20 UC-Business / UC-Premium Lizenzen für die Call Agents
- 2 Manager sollen 10 Call Agents überwachen: Sie benötigen 2 UC-Premium Lizenzen für die Manager + 10 UC-Business / UC-Premium Lizenzen für die Call Agents
- 1 Manager soll 8 Call Agents überwachen: Sie benötigen 1 UC-Premium Lizenz für den Manager + 10 UC-Business / UC-Premium Lizenzen für die Aktivierung (8 dieser Lizenzen müssen den Call Agents zugeordnet werden)

## Liste der Features

**Echtzeit-Statistiken und Aktionen.** Warteschlangenübersicht (Warteschlange, wartend, Agenten, ausgeloggt, im Gespräch, pausiert, angenommen, nicht angenommen, abgebrochen, Abbruchrate, durchschn. Wartezeit, durchschn. Dauer, max. Wartezeit), Agenten-Status (Warteschlange, Agent, Status, Dauer, Anrufer-ID, Warteschlange, Strafe, Zeit seit letztem Anruf, Anrufe, Aktionen (pausieren / wieder aufnehmen / ausloggen)).

### Vorkonfigurierte Berichte

- **Verteilung:** Verteilungszusammenfassung, Anrufe insgesamt (Anzahl der eingegangenen / angenommenen / nicht angenommenen / abgebrochenen / umgeleiteten Anrufe, Rate der nicht angenommenen / abgebrochenen Anrufe); Verteilung nach Warteschlange / Monat / Woche / Tag / Stunde / Wochentag und ausführlicher Verteilungsbericht.
- **Angenommene Anrufe:** Zusammenfassung zu angenommenen Anrufen, angenommene Anrufe insgesamt, Service Level, angenommene Anrufe nach Warteschlange / Agent / Abbruchgrund / Anruferdauer, Umleitungen und Details zu angenommenen Anrufen.
- **Nicht angenommene Anrufe:** Zusammenfassung zu nicht angenommenen Anrufen, nicht angenommene Anrufe insgesamt, Service Level, nicht angenommene Anrufe nach Warteschlange und Details zu nicht angenommenen Anrufen.
- **Berichte zu Agenten:** Agenten-Zusammenfassung, Agenten-Anrufe insgesamt, Verfügbarkeit und Pausen des Agenten, Anrufverteilung nach Agent und vollständiger Bericht je Agent.

**Inline-Hilfe.** Beim Analysieren der verschiedenen Berichte und Masken werden Popup-Dialoge mit detaillierten Informationen zu den einzelnen Schritten im Anrufaktivitätsablauf angezeigt. Mithilfe dieser Informationen können Sie die angezeigten Daten leichter interpretieren. Bewegen Sie die Maus einfach über farbige Wörter / Wortgruppen, um den Tooltip zur Anzeige zu bringen.

**Diagramme.** In mehrere der vorkonfigurierten Berichte sind auch Diagramme eingebettet. Bewegen Sie die Maus über die Achsen, um detaillierte Informationen anzuzeigen. Ein Export der Diagramme in PNG ist möglich.

**Erweiterte Suche.** Sie suchen nach Informationen zu einem bestimmten Anruf? Dann werden Sie über das Suchformular sicherlich schnell fündig. Sie können nach Datum / Warteschlange / Agent / Ereignis / Wartezeit / Gesprächszeit / Telefonnummer / Overflow und Unique ID suchen.

**CSV, PDF, XLS Export.** Für alle vorkonfigurierten Berichte verfügbar. Jede Maske hat eigene Export-Icons.

**Detaillierte Drill-Down-Statistiken.** In jeder Maske können gruppierte Ergebnisse durch einen Klick auf das Plus-Symbol detailliert angezeigt werden.

**Ereignis-getriggerte Echtzeit-Statistiken.** Die Berichte werden jedes Mal ohne Verzögerung aktualisiert, sobald ein neues Ereignis protokolliert wurde.

**Abgestufte Zugriffsrechte.** Weisen Sie den Nutzern verschiedene Rollen zu: Benutzer, Administrator, Supervisor und Agent. Definieren Sie für die verschiedenen Rollen und auch Nutzer, welche Warteschlangen und Agenten sie überwachen können.

**Geplante Berichte.** Wählen Sie die Berichte aus, die Ihnen an bestimmten Tagen zu bestimmten Uhrzeiten per E-Mail zugesandt werden sollen.

**Alarmer\*.** Lassen Sie sich per E-Mail benachrichtigen, sobald ein bestimmter Parameter in einem Bericht einen bestimmten Wert überschreitet.

---

\* verfügbar in einer der kommenden Versionen