



Statistik  
NTFWstat

NTFW®

## Übersicht

NTFWstat ist die umfassende Analyse- und Statistiksoftware für ITK-Systeme. Gesprächsaufkommen und Telefonverhalten lassen sich umfangreich auswerten. Einmal eingerichtet benötigt NTFWstat minimale Pflege, bietet jedoch maximalen Komfort. Je nach Anforderung und mithilfe vordefinierter Vorlagen sind hochgradig individualisierte Auswertungen möglich. Die Ergebnisse können in mehreren Formaten (PDF, XLS, CSV) angezeigt und exportiert werden.

Alle typischen Vermittlungsstatistiken und -analysen für Contact Center wie Wartelistenanalysen, Agentenaktivität, Verkehrsmessung und Agentenstatus sind voll integriert. Seit der aktuellen Version 7 lassen sich auch Huntgroups in die flexiblen Analysen und Statistiken einbeziehen.

NTFWstat hat kein Limit bei Größe oder Umfang der Gesprächsdatensätze. Auswertungen und Analysen sind vom Einzelplatz bis zur großen Unternehmen mit mehreren Mandanten sowie mit Providermanagement möglich.



NTFWstat ist getestet und zertifiziert für Cisco CUCM 11.x

The screenshot displays the NTFWstat v6.0 beta web interface. The top navigation bar includes 'Administration', 'Reporting', 'Statistic', 'Hospitality', and 'Directory'. The main content area is divided into several sections:

- Statistic**: A sidebar menu with options for 'Call statistics', 'Saved statistics', 'Personal statistics', 'Public statistics', 'Agent statistics', and 'Contact center'. A 'Report: Phone Behaviour Company' is selected.
- Phone Behaviour - Locations**: A bar chart showing data for various locations. Below the chart is a table with columns for 'Name', 'New', 'Old', 'Total', and 'Diff'. The table data is as follows:

Name	New	Old	Total	Diff
Comrade	20	10	30	10
Fahr	2	0	2	2
Secura	0	0	0	0
Comrade	106	144	250	144
Call	0	0	0	0
Sum	128	154	282	126
- Report - header page**: A configuration window for report templates. It includes sections for 'Text' (New text label, Add data field, New data label), 'Picture' (New picture), 'Line/frame' (New line, New frame), 'Chart' (New chart), and 'Page break' (Page break after this section). Buttons for 'Close', 'Back', and 'Next' are at the bottom.
- Gesprächsauswertung Standorte**: A detailed report page showing a bar chart and a table with columns for 'Gesprächsumfang', 'Anzahl', 'Anzahl', 'Anzahl', and 'Anzahl'. The table data is as follows:

Gesprächsumfang	Anzahl	Anzahl	Anzahl	Anzahl
...	...	...	...	...

## ALLGEMEINE FUNKTIONEN

- ✓ Unterstützung der gängigen ITK-System (Cisco UCM, Alcatel, Avaya u.v.m.)
- ✓ Installationsgröße von 25 bis 250.000 Nebenstellen
- ✓ Vollständige Administration und Benutzung via Browser:  
MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome
- ✓ Multisitemanagement
  - Mischbetrieb von unterschiedlichen PBX-/ITK-Systemen an einem System
  - Anbindung an ITK-Systeme mittels LAN, DBA, FTP, V24, Modem, Bufferbox
  - Abfrage von mehreren PBX-/ITK-Systemen gleichzeitig
  - Definierbare Nebenstellen-/Codes- und IP-Adressen-Bereiche
- ✓ Automatisierte Import- und Exportfunktion
- ✓ Integrierte Zeitplanung:
  - Automatische Generierung von Analysen und Statistiken
  - Automatischer Versand per Email (optional über integrierten SMTP-Server)
  - Automatische Speicherung am PC / im Netzwerk
  - Periodische Planung
  - Automatische Back-up-Funktion
- ✓ Datenimport:
  - Aus LDAP, Cisco UCM, Microsoft Active Directory, ODBC
  - Von CSV-Dateien
  - Via XML-Webservice (optional)
  - Mit automatisierter Zeitsteuerung

## ZUGRIFFSSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

- ✓ Authentifizierung mit Benutzernamen und Passwort
- optional Zusatzverschlüsselung von sensiblen Daten

## DATENSCHUTZ

- ✓ Einhaltung von Datenschutzrichtlinien
- ✓ Berücksichtigung gängiger Betriebsratsvorgaben
- ✓ Unterschiedliche Benutzerlevels und Berechtigungen

## BENUTZERVERWALTUNG

- ✓ Unterschiedliche Benutzerebenen und -berechtigungen
- ✓ Verwaltung von Kontaktdaten
- ✓ Einfügen von Bildern zu Benutzern
- ✓ Bis zu 10 Kostenträger pro Benutzer
- ✓ Auswahl Sprache pro Benutzer
- ✓ Eigene Benutzer und Benutzerberechtigungen für Kunden/Mandanten

## ORGANISATIONSSTRUKTUR

- ✓ Beliebige Anzahl von Ebenen
- ✓ Globale Organisationsstruktur

## PROVIDER- UND TARIFMANAGEMENT

- ✓ Verwaltung individueller Tarife und Tarifgruppen
- ✓ Import von Tariftabellen im CSV- oder XML-Format
- ✓ Zeitliche Rückberechnung

## GESPRÄCHSSTATISTIKEN

- ✓ Gesprächsfilter nach Organisationsstruktur:
  - Organisationseinheit (z.B. Team, Abteilung, Standorte, Länder)
  - Mandant
  - Kostenstelle
- ✓ Auswahlfilter nach Zeit(raum):
  - Durchschnittliche Darstellung nach Stunde, Tag, Woche, Monat, Quartal, Halbjahr, Jahr
  - Auswertungszeitraum frei definierbar - minutengenau

## GESPRÄCHSSTATISTIKEN

- ✓ Auswahlfilter nach:
  - Gesprächsaufkommen (z.B. durchschnittlich, Zeitraum, Gespräche pro Tag)
  - Telefonverhalten
  - Antwortzeit
  - Klingeldauer
  - Auslastung

- ✓ Auswahlfilter nach Gesprächstyp:
  - Intern
  - Ankommend
  - Abgehend
  - Zustandegekommen
  - Nicht zustandegekommen
  - Privatgespräche
  - Weitergeleitete Anrufe
  - Verlorene Anrufe (z.B. Anzahl, Wartezeit)

- ✓ Auswahlfilter nach Quelle bzw. Ziel:
  - Gateway
  - TK-Anlage
  - Anrufer
  - Rufnummer
  - Kostenträger
  - Gesprächsgrund
  - Hunt Pilot Nummer
  - Letzte Weiterleitung

- ✓ Schwellenwert individuell definierbar:
  - Kosten
  - Dauer
  - Antwortzeit
  - Klingeldauer

- ✓ Gruppierung der Ergebnisse:
  - Zeitraum
  - Organisation
  - Gateway
  - Trunk
  - Benutzer
  - Ruf
  - Hunt Pilot Nummer

- ✓ Individuelle Layouteinstellung:
  - Format
  - Seitentyp
  - Seitenränder
  - Druckbereich

- ✓ Ausgabeformat:
  - PDF
  - XLS
  - RTF
  - CSV

- ✓ Reportdesigner:
  - Freie Platzierung und Zusammenstellung aller Elemente
  - Flexible Zusatztexte, Beschriftungsfelder, Bilder (Logos, etc)
  - Individuelle Farbgestaltung
  - Freie Rahmen und Linien
  - Individuelle Diagramme: 2D/3D, Balken-/Linien- und Tortendiagramme
  - Mit Rasterfunktion / Zoom

- ✓ Speichern von Statistiken:
  - Einteilung in Persönlich und Öffentlich
  - Zuweisung von Statistiken an Benutzer

## VERMITTLUNGSSTATISTIKEN

- ✓ Statistikauswahl für:
  - Organisation / Mandant
  - Warteliste
  - Vermittler / Agent
- ✓ Auswahlfilter nach Format:
  - Gesprächsaufkommen
  - Wartezeit Trend
  - Wartezeit Anzahl
  - Zeit beim Vermittler
- ✓ Filteroption nach Gesprächstyp:
  - Externe Gespräche
  - Interne Gespräche
- ✓ Filteroption nach Vermittlungstyp:
  - Blind vermittelt
  - Nicht vermittelt
  - Mit Ankündigung
  - Erfolglos vermittelt
  - In Warteschleife verloren
- ✓ Analyse der nicht entgegengenommenen Gespräche:
  - Weitergeleitet bei besetzt (FOB)
  - Weitergeleitet bei beschäftigt (FOI)
- ✓ Darstellungsfiler mit Wert(begrenzung):
  - Anrufer
  - Externe Weiterleitung
  - Wartezeit
  - Anzahl Vermittlungen
  - Letzte Weiterleitung
  - Vermittlungsziel
  - Orig. gerufen
  - Externer Kontakt
  - Gesprächsgrund
- ✓ Individuelle Layouteinstellung:
  - Format
  - Seitentyp
  - Seitenränder
  - Druckbereich
- ✓ Ausgabeformat:
  - PDF
  - XLS
  - RTF
  - CSV
- ✓ Reportdesigner:
  - Freie Platzierung und Zusammenstellung aller Elemente
  - Flexible Zusatztexte, Beschriftungsfelder, Bilder (Logos, etc)
  - Individuelle Farbgestaltung
  - Freie Rahmen und Linien
  - Individuelle Diagramme: 2D/3D, Balken-/Linien- und Tortendiagramme
  - Mit Rasterfunktion / Zoom
- ✓ Speichern von Statistiken:
  - Einteilung in Persönlich und Öffentlich
  - Zuweisung von Statistiken an Benutzer

## STATISTIKEN CONTACT CENTER / VERMITTLUNG

- ✓ Wartelistenanalyse
- ✓ Agentenaktivität
- ✓ Verkehrsmessung
- ✓ Agentenstatus

## SCHNITTSTELLEN

- ✓ LDAP, Cisco UCM, Microsoft Active Directory, ODBC
- optional EDFACT
- optional SAP

## Systemvoraussetzung

### Hardware

- 2 CPUs (Cores)
- 4GB Arbeitsspeicher
- Gigabit-/Fast-Ethernet Netzwerkkarte
- 80GB Festplattenspeicher für Installation
- Virtualisierung unterstützt (VMware & HyperV)

### Software

- Microsoft Windows 2012 R2 Server
- Optional NTWcount

### ITK-Systeme

- Cisco, Avaya, Alcatel u.a.

Stand 30.11.2016



#### NTW Software GmbH

##### Österreich

Grabenweg 68  
6020 Innsbruck

##### Deutschland

Konrad-Zuse-Platz 8  
81829 München

Waldstraße 94  
63128 Dietzenbach

[www.ntw-software.com](http://www.ntw-software.com) [office@ntw-software.com](mailto:office@ntw-software.com) +43 / 512 / 34 49 44

**NTFW**<sup>®</sup>