

alwin^{pro}



Die **Controlling-Software** für vollen Durchblick bei Ihren ITK-Kosten
Verursachergerechte Zuordnung, langfristige Kostenplanung, neue Einsparpotenziale



DIE MEISTEN CHEFS FINDEN IHRE
ITK-KOSTEN ZU HOCH. NUR
DIE WENIGSTEN WISSEN, WOHER
DAS KOMMT.



Behalten Sie den Überblick

Verteilung und Steuerung von ITK-Kosten

Um ITK-Kosten effizient steuern und planen zu können, muss zunächst klar sein, wie sich die Kosten zusammensetzen und verteilen.

- Welche Kostenarten sind zu berücksichtigen?
- Wie verteilen sich die Kosten auf Kostenträger und Kostenstellen?
- Welche Beziehungen bestehen zwischen Kosten und Leistungen?
- Wer hat welchen Anteil der Kosten zu tragen?

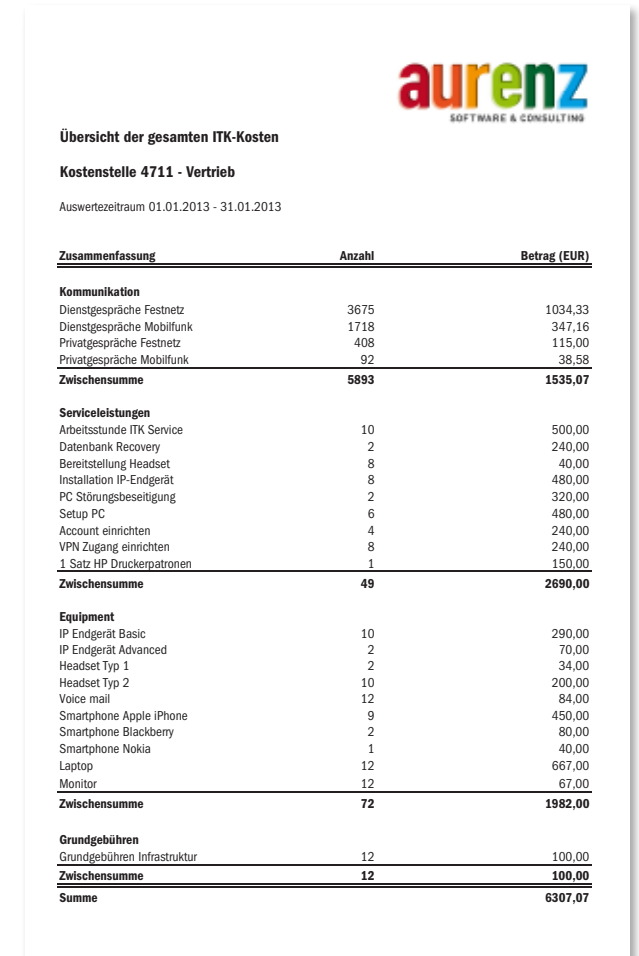
Die Controlling-Software AlwinPro liefert die Antworten – umfassend, schnell und zuverlässig. AlwinPro erfasst automatisiert sämtliche Kosten im ITK-Umfeld und ordnet diese mit allen nötigen Daten verursachergerecht zu. Und das ohne Mehrarbeit für die IT-IT-Abteilungen werden so vom Cost Center zum Profit Center.

„Mit AlwinPro haben wir unsere Kosten im ITK-Umfeld umfassend im Blick. Nicht nur die Telefon- sondern auch alle anderen Zusatzkosten können den Stellen zugeordnet werden, die sie erzeugen. Das System erstellt automatisch die notwendigen Daten zum Import in SAP und Reports für die Kostenstellenverantwortlichen. Es ist ein stabiles Tool, das die hohen Anforderungen des hessischen Datenschutzes voll erfüllt.“

Andreas Schmitter, Gruppenleiter Telekommunikation,
Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt
(Hochschulrechenzentrum)

Mehrwerte auf einen Blick

- Automatisierte Erfassung, Verrechnung und Reporterstellung von sämtlichen ITK-Kosten und IT-Leistungen (s. Abb. 1)
- Verursachergerechte Verteilung auf Kostenträger und Kostenstellen von:
 - Kommunikationskosten (Festnetz- und Mobilfunkkosten)
 - Devicekosten (Gerätekosten)
 - Serviceleistungen (interne Dienstleistungen)
 - Weiteren Kosten
- Reportmöglichkeiten:
 - Einzelverbindungsanzeige
 - Summenauswertungen
 - Teilnehmer-/Kostenstellenübersichten
 - etc.
- Rechnungsstellung an externe Stellen (Untermieter)
- Trennung von Dienst-/Privatgesprächen
- Fortlaufendes Kostenmanagement
- Export an weiterverarbeitende Systeme
- Automatische Organigrammaktualisierung über LDAP/XIE
- Höchste Datenschutzstandards



aurenz
SOFTWARE & CONSULTING

Übersicht der gesamten ITK-Kosten

Kostenstelle 4711 - Vertrieb

Auswertungszeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Zusammenfassung	Anzahl	Betrag (EUR)
Kommunikation		
Dienstgespräche Festnetz	3675	1034,33
Dienstgespräche Mobilfunk	1718	347,16
Privatgespräche Festnetz	408	115,00
Privatgespräche Mobilfunk	92	38,58
Zwischensumme	5893	1535,07
Serviceleistungen		
Arbeitsstunde ITK Service	10	500,00
Datenbank Recovery	2	240,00
Bereitstellung Headset	8	40,00
Installation IP-Endgerät	8	480,00
PC Störungsbehebung	2	320,00
Setup PC	6	480,00
Account einrichten	4	240,00
VPN Zugang einrichten	8	240,00
1 Satz HP Druckerpatronen	1	150,00
Zwischensumme	49	2690,00
Equipment		
IP Endgerät Basic	10	290,00
IP Endgerät Advanced	2	70,00
Headset Typ 1	2	34,00
Headset Typ 2	10	200,00
Voice mail	12	84,00
Smartphone Apple iPhone	9	450,00
Smartphone Blackberry	2	80,00
Smartphone Nokia	1	40,00
Laptop	12	667,00
Monitor	12	67,00
Zwischensumme	72	1982,00
Grundgebühren		
Grundgebühren Infrastruktur	12	100,00
Zwischensumme	12	100,00
Summe		6307,07

Abb.1: Verrechnung sämtlicher ITK-Kosten

ITK-Kosten erfassen,
zuordnen und auswerten

Festnetzkosten

Mit AlwinPro können Gebühren- und Gesprächsdaten aus Telefonsystemen erfasst und als interne oder externe Rechnungen erstellt werden.

AlwinPro erfasst sämtliche Daten durch:

- Anbindung an TK-Systeme namhafter Hersteller (Aastra, Alcatel-Lucent, Auerswald, Avaya-Tenovis, Cisco, Innovaphone, Microsoft Lync, Panasonic, Unify, Swyx, Deutsche Telekom etc.)
- Anschluss an heterogene, vernetzte TK-Umgebungen
- Import von Provider-Daten (Rechnungsdaten, Einzelverbindungsanzeige)
- Trennung von Dienst-/Privatgesprächen über PIN oder XML

Durch vielfältige Filterfunktionen und die Einstellung diverser Kriterien (Dauer, Wochentage, Zielnummer etc.) können die Gesprächsdaten bei Bedarf detaillierter betrachtet werden (s. Abb. 2, 3):

- Dienst-, Privat-, Projekt-, PIN-Gespräche
- Ab- und eingehende Verbindungen
- Interne und externe Verbindungen
- Kostennachverarbeitung und Weiterverrechnung (s. Abb. 4)
- Nach Entfernungszonen (s. Abb. 5)
- etc.

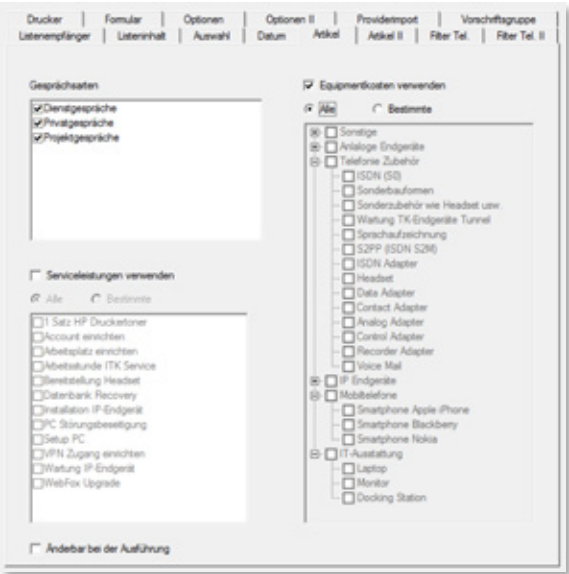


Abb. 2: Filtermöglichkeiten nach Dienst-, Privat- und Projektgesprächen

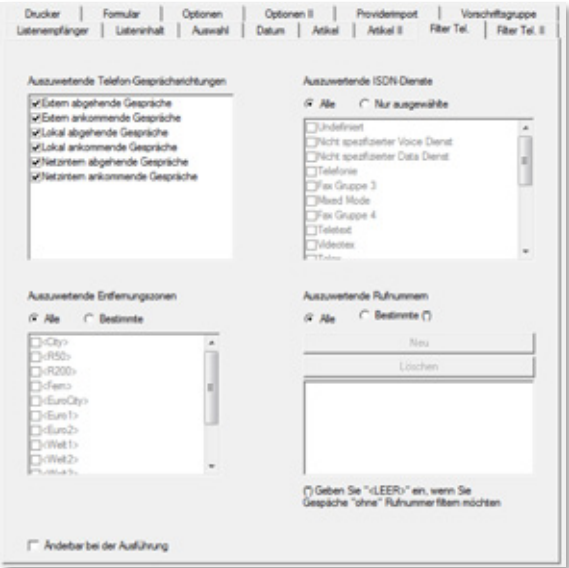


Abb. 3: Filtermöglichkeiten nach Entfernungszonen, ISDN-Dienste, Rufnummern

aurenz
SOFTWARE & CONSULTING

Übersicht der Dienst- und Privatverbindungen

Auswertungszeitraum: 01.12.2012 - 31.12.2012

Name	Anz. Die	Anz. Pri	Dauer Die	Dauer Pri	Betrag Die	Betrag Pri
Entwicklung						
Frank Haber	38	13	01:58:05	00:42:50	9,99	3,20
Juliane Verding	80	18	03:39:26	00:29:11	16,31	2,54
Irene Schulz	37	17	00:59:06	00:26:38	5,34	4,39
Karin Strasser	85	27	05:48:42	01:48:42	45,10	15,12
Kevin Dean	33	12	01:42:34	00:34:54	7,46	3,15
Roberto Weiss	74	12	02:26:27	00:21:11	18,03	1,36
Zwischensumme	347	99	16:34:20	04:23:26	102,23	29,76
Service						
Hartmut Weich	128	26	10:34:23	01:50:16	48,57	22,45
Claudia Erlen	42	10	01:36:33	00:19:01	15,16	1,82
Heiner Gerber	53	14	03:50:57	00:19:38	16,92	4,28
Helmut Schröder	70	10	03:02:29	00:29:46	14,95	1,97
Zwischensumme	293	60	19:04:22	02:58:41	95,60	30,52
Vertrieb						
Alina Solo	169	40	04:30:06	01:08:08	45,80	17,27
Anna Glasig	28	20	01:04:12	00:25:55	3,22	2,21
Bert Drollig	116	27	03:43:26	01:03:19	18,66	9,19
Clint Ostwald	99	12	02:33:45	00:37:08	14,26	3,97
Gerhard Kottl	106	28	06:22:47	01:32:29	30,26	7,60
Albert Einstein	194	40	06:10:27	01:07:59	33,88	6,07
Andreas Koch	110	23	03:22:00	00:28:17	21,65	2,99
Zwischensumme	822	190	1:03:46:43	06:23:15	167,73	49,30
Verwaltung						
Anton Eberle	40	11	00:50:18	00:33:50	5,87	2,53
Maria Angut	41	10	00:45:43	00:12:36	6,88	1,34
Daniela Wagner	35	6	01:32:00	00:10:09	5,57	0,91
Zwischensumme	116	27	03:08:01	00:56:35	18,32	4,78
Summe	1578	376	2:18:33:26	14:41:57	383,88	114,36
Zusammenfassung		Anzahl			Betrag (EUR)	
Dienstgespräche Festnetz		1578			383,88	
Privatgespräche Festnetz		376			114,36	
Summe		1954			498,24	

Abb. 4: Übersicht Kostenverteilungen auf Abteilungen

aurenz
SOFTWARE & CONSULTING

Übersicht der Festnetzverbindungen

Kostenstelle 4711 - Vertrieb

Auswertungszeitraum: 01.01.2013 - 31.01.2013

Bezeichnung	Anzahl	Dauer	Betrag (EUR)
Vertrieb - Region Nord			
Ausland 1	4	0:29:39	6,76
Ausland 2	11	0:19:36	13,25
Ausland 3	2	0:01:39	2,04
Ausland 4	22	2:02:38	34,79
Ausland 5	5	0:13:31	5,72
Ausland 6	3	0:15:22	9,66
Ausland 7	7	1:15:22	15,66
City	380	19:39:58	47,28
Deutschland	1817	3:18:20:07	462,27
Europa	19	0:57:34	17,01
Mobilfunk	198	9:43:33	137,40
Zwischensumme	2468	5:05:18:59	751,84

Abb. 5: Übersicht der Festnetzverbindungen einer Kostenstelle

Kundenkontaktanalyse

Anhand der Kundenkontaktreports lässt sich ermitteln, welche Kunden z.B. die Hotline am meisten in Anspruch nehmen oder gar nicht. Anhand der Kennzahlen können z.B. Veränderungen über die Anzahl der telefonischen Kontakte festgestellt und gegebenenfalls reagiert werden. Mit den gewonnenen Erkenntnissen lassen sich Kunden- und Lieferantenbeziehungen optimieren. Geschäftsleiter und Manager erhalten damit die Möglichkeit, auf Veränderungen zu reagieren.

Die meisten Unternehmen nutzen heutzutage CRM-Systeme, um ihre Kunden optimal betreuen zu können. Mit AlwinPro können die Kundenrufnummern aus dem CRM-System exportiert werden und diese direkt an die Auswertung „Summen Kundennummern“ gekoppelt werden.

AlwinPro liefert damit komfortabel und übersichtlich eine Aufstellung über Anzahl und Dauer der kommenden und gehenden Anrufe der Kunden. (s. Abb. 6)

Übersicht der Kundenkontakte für die Presales Abteilung

auswertungszeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

CRM-NR./Kundenname	Anzahl Kontakte	Anzahl Gehend	Anzahl Kommend	Dauer Gehend	Dauer Kommend
1224389_Kunde A	175	78	97	04:55:25	04:50:24
4413380_Kunde B	94	59	35	02:51:11	02:40:55
4413832_Kunde G	93	48	45	02:20:55	02:35:13
4218951_Kunde C	92	33	59	01:45:27	03:55:12
3554634_Kunde I	62	37	25	01:41:21	00:31:21
3919658_Kunde F	59	49	10	01:55:12	00:05:19
0032029_Kunde J	50	20	30	00:42:38	01:51:08
1206877_Kunde H	45	19	26	00:21:18	01:41:38
3869131_Kunde E	28	13	15	00:02:33	00:35:09
1087477_Kunde D	27	10	17	00:02:40	01:50:24
1212495_Kunde K	24	18	6	00:55:25	00:12:44
0955295_Kunde L	14	6	8	00:10:00	00:20:14
1088801_Kunde M	7	4	3	00:08:35	00:30:04
1219303_Kunde N	4	3	1	00:30:12	00:04:08
Summe	774	397	377	18:22:52	21:08:44

Abb. 6: Übersicht Kundenkontakte pro Abteilung

Schwellwertanalysen

Anhand der Schwellwertbetrachtung können Kosten- ausreißer vermieden werden.

Für sämtliche hinterlegte Kostenarten kann mittels Druckvorschrift ein Betrag/Schwellwert deklariert werden. Sobald dieser Wert überschritten ist, wird der ermittelte Betrag in der Auswertung angezeigt. Die Auswertung ist nach einzelnen Teilnehmern, Kostenstellen, Abteilungen oder Einzelverbindungen möglich. (s. Abb. 7)

Übersicht der Verbindungen zu Sondernummern

Monatsübersicht der Anrufe zu Sondernummern deren Summe 5 Euro überschreitet

auswertungszeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Name	Betrag (EUR)
Frank Haber	389,10
Bert Drolling	130,97
Clint Oswald	15,15
Gerhard Kohl	12,95
Alina Solo	7,47
...	...
...	...
...	...
Summe	3.876,86

Abb. 7: Schwellbetrachtung bei Verbindungen zu Sonderrufnummern im Rahmen der Providerrechnung

ITK-Kennzahlen

Mit den AlwinPro ITK-Kennzahlen kann die telefonische Kommunikation der gesamten Firma oder einzelner Abteilungen für eingehende und abgehende Anrufe ausgewertet werden.

Mit der Übersicht „Kommunikation“ besteht die Möglichkeit, relevante ITK-Kennzahlen für Festnetz- und Mobilfunkgespräche abzubilden. Die tage- oder monatsbezogenen Kennzahlen geben z.B. Aufschluss über die Anzahl und Dauer von kommenden und gehenden Gesprächen (s. Abb. 8).

Übersicht - Festnetzgespräche für Vertrieb und Service

auswertungszeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Teilnehmer	Anzahl kommend intern	Anzahl gehend intern	Anzahl intern gesamt	Anzahl kommend extern	Anzahl gehend extern	Anzahl extern gesamt	Dauer intern	Dauer extern	Durchschnittliche Gesprächsdauer
Vertrieb									
Frank Haber	78	58	136	88	108	196	14:33:13	10:11:00	0:04:28
Irene Schulz	89	79	168	36	97	133	08:21:30	08:31:08	0:03:22
Juliane Vending	44	68	112	28	104	132	09:04:41	11:30:07	0:05:04
Karin Stösser	21	58	79	25	99	124	06:11:21	05:36:53	0:03:29
Kevin Dean	26	73	99	74	98	172	07:02:05	06:30:00	0:03:00
Roberto Weiss	58	69	127	30	76	106	05:00:15	08:03:15	0:03:22
Zwischensumme	316	405	721	281	582	863	50:13:05	50:22:03	
Service									
Claudia Erlen	102	88	190	234	212	446	15:54:45	09:30:17	0:02:24
Hartmut Weich	98	75	173	261	169	430	16:31:21	15:36:43	0:03:12
Heiner Gerber	69	96	165	153	133	286	15:32:15	16:30:44	0:04:16
Helmut Schröder	111	104	215	192	201	393	09:10:15	08:53:15	0:01:47
Zwischensumme	380	363	743	840	715	1.555	57:08:36	50:30:59	
Summe	696	768	1.464	1.121	1.297	2.418	1:47:21:41	1:40:53:02	

Abb.8: Übersicht ITK-Kennzahlen für Vertrieb und Service

Providerimport/Mobilfunkkosten

Das als Mobilfunk- /Rechnungsimport bekannte Zusatzmodul wurde im AlwinPro Release 8 erweitert. Mittels Providerimport können über alle kostenverursachenden Rechnungspositionen von Mobilfunk- und Festnetzproviderrechnungen Plausibilitätsprüfungen durchgeführt werden. (s. Abb. 9)

Alle rechnungsrelevanten Beträge können automatisiert als AlwinPro Artikel übernommen werden und stehen für umfangreiche Auswertungen zur Verfügung. Über diverse Filtereinstellungen können die Reports angepasst werden (s. Abb. 10):

- Analyse kostenverursachender Summenartikel und Darstellung als Einzelverbindungs-nachweis
- Beim Import verschiedener Provider, Auswertung über alle oder einzelne Anbieter
- Auswertung nach Rechnungsposition differenzierbar

Abweichungen werden beim Import bezüglich ausgewiesener Rechnungspositionen sowie der Kosten signalisiert. Eine unkomplizierte Prüfung der Providerrechnung wird somit durch AlwinPro unterstützt (s. Abb. 11):

- Mit der Prüfung auf unbekannte Anschlüsse mittels Plausibilitätsprüfung ist sichergestellt, dass nur freigegebene Mobilfunknummern abgerechnet werden.
- Bei Prüfung auf Abweichungen bei den Kosten bei drastischen Veränderungen des Telefonverhaltens eines Teilnehmers im Vergleich zum Vormonat wird eine Fehlermeldung angezeigt
- Prüfung auf abweichende Rechnungspositionen

Hinweis:
Siehe auch Zusatzmodul Dienst-/Privatumschaltung auf Seite 11.

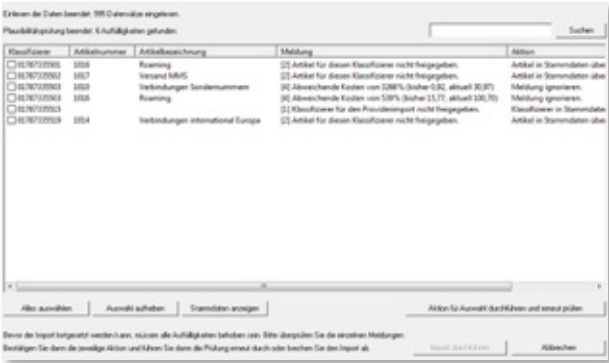


Abb. 9: Plausibilitätsprüfung für Providerimport

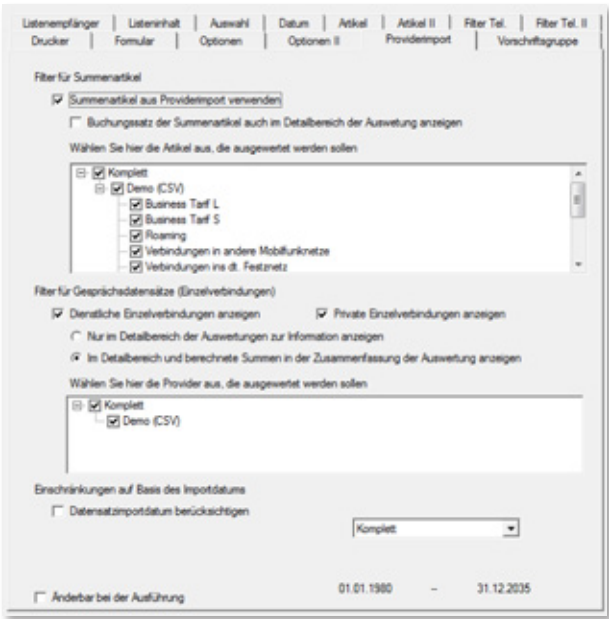


Abb. 10: Filtermöglichkeiten für Providerimport



ERP TRAINING & CONSULTING

Kostenstellenübersicht der Festnetz- und Mobilfunkkosten

Auswertungszeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Bezeichnung	Gesprächsanzahl	davon Mobil	Gesprächsdauer	davon Mobil	Gesamt-betrag	Summe Providerimport
Entwicklung						
Frank Haber	144	12	9:14:02	0:31:06	68,41	34,34
Irene Schulz	134	3	2:44:02	0:11:20	39,13	32,80
Juliane Verding	165	8	6:13:00	0:38:01	90,52	65,83
Karin Strasser	206	9	12:27:57	0:55:14	74,85	37,50
Kevin Dean	101	5	7:12:38	0:27:00	68,71	33,53
Roberto Weiss	156	2	9:47:14	0:09:00	70,1	32,07
Zwischensumme	906	39	1:23:38:53	2:51:41	411,72	236,07
Service						
Claudia Erlen	234	7	6:26:07	0:20:50	31,94	32,94
Hartmut Weich	261	29	9:58:39	0:39:54	83,43	35,95
Heiner Gerber	153	5	4:19:08	0:07:55	35,23	32,28
Helmut Schröter	192	7	11:36:33	0:15:30	56,07	33,95
Zwischensumme	840	48	1:08:20:27	1:24:09	206,67	135,12
Vertrieb Nord						
Albert Einstein	364	77	14:44:13	1:20:47	159,48	62,93
Alina Solo	171	100	4:52:38	2:52:38	89,92	71,94
Andreas Koch	340	102	10:34:48	2:00:55	83,15	55,93
Anna Glasig	234	5	11:47:54	0:22:00	80,97	55,98
Bert Drollig	495	291	1:01:32:05	7:18:48	154,09	97,98
Clint Ostwald	452	266	13:03:30	5:05:52	139,74	72,31
Zwischensumme	2056	841	2:07:03:03	19:01:00	707,35	417,07
Verwaltung						
Anton Eberle	87	5	2:52:25	0:20:00	43,84	32,75
Daniela Wagner	93	20	4:52:38	1:52:38	48,50	46,13
Maria Angut	69	2	3:34:05	0:04:11	41,74	30,40
Zwischensumme	249	27	11:19:08	2:16:49	134,08	109,28
Summe	4051	955	7:02:21:31	25:33:39	1459,82	897,54

Zusammenfassung		Anzahl	Betrag (EUR)
Kommunikation			
Dienstgespräche Festnetz		2786	500,28
Dienstgespräche Mobilfunk		859	843,96
Privatgespräche Festnetz		310	62,00
Privatgespräche Mobilfunk		96	53,58
Summe		4051	1459,82

Abb. 11: Übersicht der Mobilfunkkosten für Kostenstellen

Servicekosten

Durch die Zuordnung von Serviceleistungen auf Mitarbeiter schaffen Sie die Grundlage, Dienstleistungen intern zwischen Kostenstellen sowie für externe Kunden (z.B. Untermieter) zu verrechnen. Durch Belastung der Kostenstellen (s. Abb. 12) und Entlastung der Sammelkostenstellen lässt sich die dienstleistende IT-Abteilung als Profit Center ausweisen.

Servicekosten sind einmalig anfallende Kosten. Die Buchung und Abrechnung der individuell definierbaren Serviceleistungen kann über die Administrationsoberfläche (s. Abb. 13, 14) oder über den Webserver getätigt werden z.B.:

- Installation von Endgeräten
- Wartung
- PC Störungsbeseitigung
- Bereitstellung Headsets
- Schulungen
- etc.

Abb. 12: Individuell definierbare Serviceleistungen

Abb. 13: Verwaltung von Serviceleistungen

Übersicht der Servicekosten

Kostenstelle - Vertrieb Nord

Auswertzeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Datum	Teilnehmer	Buchungstext	Gebucht durch	Betrag (EUR)
04.01.2013	Anna Glasig	Account einrichten	Gerber	60,00
05.01.2013	Clint Ostwald	Setup PC	Gerber	80,00
05.01.2013	Anna Glasig	Installation IP-Endgerät	Franz	60,00
05.01.2013	Bert Drollig	Bereitstellung Headset	Gerber	5,00
05.01.2013	Gerhard Kohl	Installation IP-Endgerät	Franz	60,00
07.01.2013	Alina Solo	Installation IP-Endgerät	Franz	60,00
07.01.2013	Alina Solo	Bereitstellung Headset	Franz	5,00
07.01.2013	Alina Solo	Setup PC	Schröder	80,00
07.01.2013	Alina Solo	Account einrichten	Franz	60,00
07.01.2013	Gerhard Kohl	Setup PC	Schröder	80,00
07.01.2013	Gerhard Kohl	Arbeitsstunde ITK Service	Schröder	50,00
10.01.2013	Frank Haber	Installation IP-Endgerät	Franz	60,00
11.01.2013	Alina Solo	Arbeitsstunde ITK Service	Franz	50,00
11.01.2013	Anna Glasig	VPN Zugang einrichten	Franz	30,00
12.01.2013	Clint Ostwald	VPN Zugang einrichten	Franz	30,00
12.01.2013	Bert Drollig	Arbeitsstunde ITK Service	Schröder	50,00
18.01.2013	Frank Haber	Datenbank Recovery	Schröder	120,00
18.01.2013	Anna Glasig	Arbeitsstunde ITK Service	Gerber	50,00
24.01.2013	Bert Drollig	PC Störungsbeseitigung	Gerber	160,00
24.01.2013	Bert Drollig	Storno: PC Störungsbeseitigung	Gerber	-160,00
24.01.2013	Frank Haber	Bereitstellung Headset	Franz	5,00
27.01.2013	Gerhard Kohl	Bereitstellung Headset	Franz	5,00
27.01.2013	Bert Drollig	VPN Zugang einrichten	Schröder	30,00
27.01.2013	Gerhard Kohl	VPN Zugang einrichten	Franz	30,00
27.01.2013	Clint Ostwald	Arbeitsstunde ITK Service	Franz	50,00
27.01.2013	Frank Haber	1 Satz HP Druckertoner	Franz	150,00
Summe				1260,00

Bezeichnung	Artikel-Nummer	Anzahl	Betrag (EUR)
Arbeitsstunde ITK Service	6009	5	250,00
Datenbank Recovery	6008	1	120,00
Bereitstellung Headset	6005	4	20,00
Installation IP-Endgerät	6006	4	240,00
Setup PC	6001	3	240,00
Account einrichten	6003	2	120,00
VPN Zugang einrichten	6010	4	120,00
1 Satz HP Druckertoner	6002	1	150,00
Summe		24	1260,00

Abb. 14 : Übersicht der Servicekosten für eine Kostenstelle

Devicekosten

In vielen Unternehmen und Dienstleistungsorganisationen können die Kosten für die Telekommunikationsinfrastruktur wie z.B. Telefone, Faxgeräte, Anrufbeantworter, Headsets etc. einen beträchtlichen Teil der Ausgaben für Betriebsmittel ausmachen.

Mit einer effizienten Erfassung dieser TK-Device-artikel sind Sie in der Lage, die dafür anfallenden Kosten zu steuern und transparent darzustellen (s. Abb. 15).

AlwinPro erfasst die relevanten TK-Equipments, indem Informationen aus den TK-Systemen übernommen werden. Damit wird das TK-System zur Informationsquelle sowohl für Telefongesprächsdaten als auch die von den jeweiligen Mitarbeitern genutzten Equipments. Die Erfassung der TK-Devicekosten ist somit mit minimalem Administrationsaufwand in AlwinPro möglich.

Die Funktionsweise zur Verrechnung von Equipmentkosten:

- Übernahme der Informationen über das angeschlossene TK-Equipment (Telefone, Faxgeräte, Headsets etc.) direkt aus dem TK-System oder alternativen Datenquellen (s. Abb. 16)
- Keine manuelle Erfassung und Verwaltung des TK-Equipments in AlwinPro notwendig (lediglich Zuordnung der TK-Deviceartikel mit Kosten, s. Abb. 17)

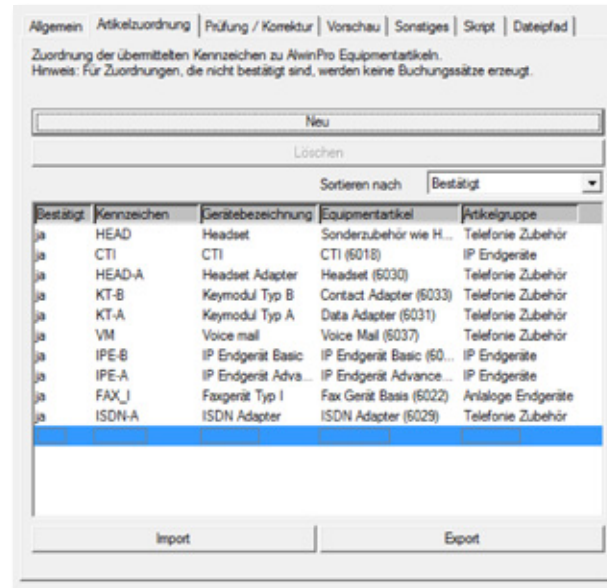


Abb. 15: Zuordnung der von der TK-System übermittelten Kennzeichen

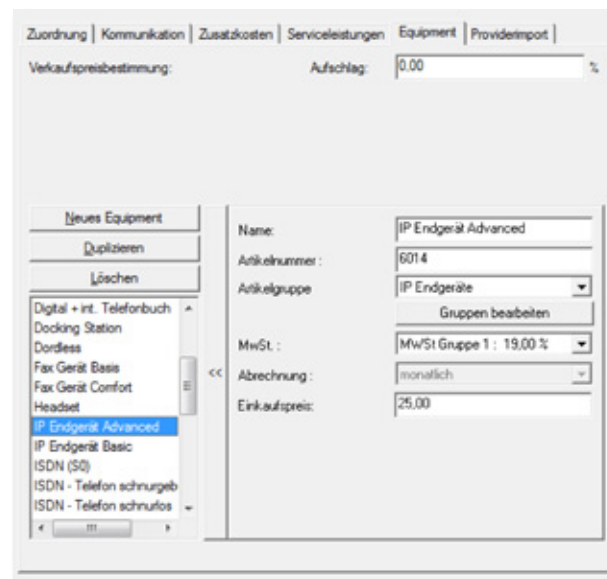


Abb. 16: Einstellungsmöglichkeiten zu den Deviceartikeln



 SOFTWARE & CONSULTING

Einzelnachweis der TK-Equipmentskosten - Hartmut Weich

Auswertez Zeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Datum	Nebenstelle	Genutzte Tage	Equipmentartikel	Betrag (EUR)
04.01.2011	1009	10	IP Endgerät Basic	9,60
04.01.2011	1009	27	Keymodul Typ A	15,00
04.01.2011	1009	27	Headset	8,16
04.01.2011	1009	27	Headset Adapter	3,50
04.01.2011	1009	27	Faxgerät Typ I	28,24
04.01.2011	1009	27	ISDN Adapter	2,50
04.01.2011	1009	27	CTI	5,50
14.01.2011	1009	17	IP Endgerät Advanced	20,00
14.01.2011	1009	17	Keymodul Typ B	6,00
25.01.2011	1009	6	Voice mail	3,60
Summe				102,10

Zusammenfassung	Genutzte Tage	Betrag (EUR)
IP Endgeräte		
IP Endgerät Basic	10	9,60
IP Endgerät Advanced	17	20,00
Zwischensumme		29,60

Analoge Endgeräte		
Faxgerät Typ I	27	28,24
Zwischensumme		28,24

Telefonie Zubehör		
Headset	27	8,16
Keymodul Typ A	27	15,00
ISDN Adapter	27	2,50
Headset Adapter	27	3,50
Voice mail	6	3,60
CTI	27	5,50
Keymodul Typ B	17	6,00
Zwischensumme		44,26
Summe		102,10

Abb. 17: Übersicht über die Devicekosten eines Mitarbeiters

- Historie inklusive: tagesgenaue Abbildung der TK-Devices und deren Zuordnung zum Teilnehmer (s. Abb. 18)

Neben der automatisierten Erfassung der TK-Device-artikel über das TK-System können diese in Alwin-Pro auch manuell verwaltet werden. Die Artikelzuordnung zum Teilnehmer erfolgt über das Organigramm (s. Abb. 19).

Falls die IT-Abteilung selbst externe Leistungen bezieht, können diese bei Bedarf entsprechend mit Einkaufspreisen versehen werden. Dies ermöglicht eine erhöhte Transparenz und die verursachergerechte Verteilung der ITK-Kosten.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, weitere ITK-Kosten komplett aus externen Systemen zu importieren und auf die Teilnehmer oder Kostenstellen zu verteilen (z.B. Mobiltelefone, IT-Ausstattung). AlwinPro dient somit als zentrale Abrechnungssoftware, die sämtliche Kosten zusammenbringt.

Mit AlwinPro kann den Kostenstellenverantwortlichen eine individuelle Übersicht der Devicekosten zur Verfügung gestellt werden (s. Abb. 20).

Nebenstelle	von	bis	Kennzeichen	Artikelnummer	Preis
100	01.12.2012	31.12.2012	CTI	6018	6,00
100	01.12.2012	31.12.2012	HEAD	6019	12,00
100	01.12.2012	31.12.2012	HEAD-A	6030	4,00
100	01.12.2012	31.12.2012	IPE-B	6013	20,00
100	01.12.2012	31.12.2012	KT-A	6031	4,00
100	01.12.2012	31.12.2012	VM	6037	7,00
101	01.12.2012	31.12.2012	CTI	6018	6,00
101	01.12.2012	31.12.2012	HEAD	6019	12,00
101	01.12.2012	31.12.2012	HEAD-A	6030	4,00
101	01.12.2012	31.12.2012	IPE-A	6014	25,00
101	01.12.2012	31.12.2012	KT-B	6033	4,00
101	01.12.2012	31.12.2012	VM	6037	7,00
102	01.12.2012	31.12.2012	CTI	6018	6,00
102	01.12.2012	31.12.2012	HEAD	6019	12,00
102	01.12.2012	31.12.2012	HEAD-A	6030	4,00
102	01.12.2012	31.12.2012	IPE-B	6013	20,00
102	01.12.2012	31.12.2012	KT-A	6031	4,00
102	01.12.2012	31.12.2012	VM	6037	7,00
103	01.12.2012	31.12.2012	CTI	6018	6,00
103	01.12.2012	31.12.2012	HEAD	6019	12,00

Abb. 18: Übersicht der berechneten Buchungssätze

Klassifizierer	von	bis	Equipmentartikel	Artikelnummer	Preis	Artikelgruppe
111	01.12.2012	10.12.2012	IP Endgerät Basic	6013	6,45	IP Endgeräte
111	10.12.2012	31.12.2012	IP Endgerät Advanced	6014	17,74	IP Endgeräte
111	20.12.2012	31.12.2012	Headset	6030	1,55	Telefonie Zubehör
111	23.12.2012	31.12.2012	Fax Gerät Comfort	6023	9,58	Analoge Endg...

Abb. 19: Manuelle Zuordnung von Deviceartikeln

Teilnehmer	Betrag (EUR)
Frank Haber	160,00
Anna Glasig	250,00
Clint Ostwald	180,00
Bert Drollig	100,00
Gerhard Kohl	150,00
Alina Solo	156,00
Summe	996,00

Zusammenfassung	Betrag (EUR)
IP Endgeräte	
IP Endgerät Basic	114,00
IP Endgerät Advanced	70,00
Zwischensumme	184,00
Telefonie Zubehör	
Voice mail	42,00
Headset	102,00
Zwischensumme	144,00
Mobiltelefone	
Smartphone Apple iPhone	150,00
Smartphone Blackberry	80,00
Smartphone Nokia	40,00
Zwischensumme	270,00
IT-Ausstattung	
Laptop	340,00
Monitor	36,00
Docking Station	22,00
Zwischensumme	398,00
Summe	996,00

Nettobetrag	996,00 EUR
Mehrwertsteuer 19,00 %	208,16 EUR
Rechnungsbetrag	1204,16 EUR

Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag innerhalb 10 Tagen auf Kontonummer 123557788

Abb. 20: Rechnung für die Devicekosten

Flexibel, einfach, individuell

Abbildung Ihrer Unternehmensstruktur

Völlig frei konfigurierbar lässt sich AlwinPro durch seinen modularen Aufbau selbst an sehr komplexe Unternehmensstrukturen anpassen und erweitern. Das Organigramm kann einfach aus einem bestehenden Verzeichnis importiert und automatisiert aktualisiert werden (s. Abb. 21):

- Manuelle Pflege oder vollautomatische Ankopplung an externes System (LDAP, XIE etc.)
- Anlage spezieller Daten für jeden Mitarbeiter (E-Mail-Adresse, Tarifpaket, PIN, Datenschutz)
- Bis zu 33 Felder frei definierbar

Selbstverständlich können mit AlwinPro auch mehrere Standorte parallel verwaltet und ausgewertet werden.

Darstellungsmöglichkeiten

AlwinPro bietet vielfältige Optionen zur Aufbereitung von Auswertungen. Individuelle Report-Ausgabe über:

- Webserver
- Telefondisplay (XML, WAP, Smartphone)
- Drucker
- Automatischer E-Mail-Versand

Sämtliche Ergebnisse können über den integrierten Formulareditor (s. Abb. 22) individuell über Drag-and-Drop-Funktion gestaltet und aufbereitet werden (z.B. Firmenlogo).

Mit AlwinPro kann den Kostenstellenverantwortlichen eine individuelle ITK-Kostenübersicht zur Verfügung gestellt werden. Der Verantwortliche erhält seinen Report erst nach einer Budgetüberschreitung.

Exportmöglichkeiten/-formate

AlwinPro bietet vielfältige Optionen zum Datenexport in diverse Dateiformate:

- Export für weiterverarbeitende Systeme (SAP, Navision etc.)
- Zahlreiche Exportformate (CSV, SEPA etc.)

Tarifierung/Netzanbieter

AlwinPro verfügt über Tariftabellen und ermöglicht individuelle Tarifierpassungen:

- Automatische Berechnung der Verbindungskosten
- Integrierte Ortsregister und Verzonungstabellen
- Bereitstellung der wichtigsten Tarife
- Variable Festlegung der Faktoren für die Weiterberechnung

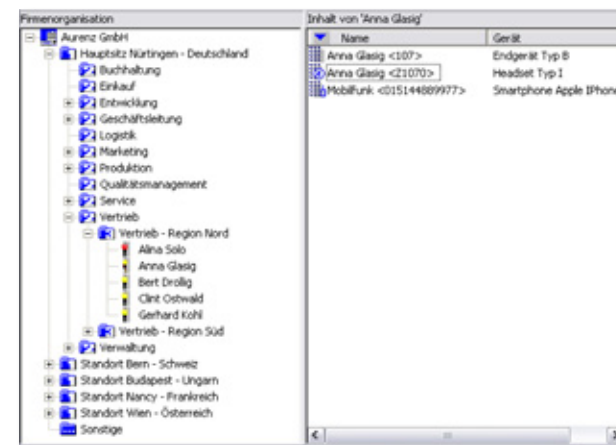


Abb. 21: Organigramm - Hierarchische Darstellung der Organisationsstruktur (Standorte, Kostenstellen, Abteilungen etc.)

The screenshot shows a form editor interface. At the top, it says 'Teile, Bilder und Datenfelder sind frei definierbar. Unser grafischer Formulargenerator hilft Ihnen dabei!'. Below this, there are fields for 'Firmenname', 'Rechnungsdatum', 'Tagesdatum', and 'Rechnungsnummer'. The main part of the form is a table with columns: 'Datum/Uhrzeit', 'Teilnehmer', 'R', 'Zielnummer', 'Ortsname', and 'Dauer'. The table is divided into sections: 'Einzelnachweis der Verbindungen zwischen', 'Auswertungzeitraum', 'Organisationspfad', and 'Zwischensumme'. At the bottom, there are fields for 'Nettobetrag Artikel-Summe Betrag Verkauf EUR', 'Mehrwertsteuer Artikel-Summe Betrag Verkauf EUR', and 'Rechnungsbetrag Artikel-Summe Betrag Verkauf EUR'. A note at the bottom says 'Bitte überweisen Sie den Rechnungsbetrag innerhalb 10 Tagen auf Kontonummer 12345678'.

Abb. 22: Formulareditor zur individuellen Gestaltung von Auswertungen

Transparenz darf die Privatsphäre nicht verletzen

Durch variable teilnehmerbezogene Datenschutzvorkehrungen gewährleistet AlwinPro standardmäßig einen umfassenden Schutz der Privatsphäre (s. Abb. 23). Rufnummern können z.B. bei Privatgesprächen maskiert oder bei Bedarf gelöscht werden (s. Abb. 25). Darüber hinaus werden alle kundenspezifischen Daten individuell verschlüsselt. Der Zugang zum Programm oder zu den Auswertungen lässt sich mit zwei Passwörtern schützen und ist vor unberechtigtem Zugriff sicher (Vier-Augen-Prinzip).

Hohe Datenschutzvorkehrungen durch:

- Kundenspezifische Datenverschlüsselung
- Doppeltes Passwort
- Teilnehmerbezogene Datenschutzpakete
- Zufallsauswahlverfahren
- Vergabe unterschiedlicher Zugangsrechte
- Gesicherter Webzugang über HTTPS

Auch bestimmte Personengruppen (Betriebsrat, Vorstand, Beratungsstellen etc.) können von der Auswertung/Erfassung/Speicherung ausgenommen werden. Gemäß § 99 TKG (Einzelverbindungs-nachweis) können Gespräche zur Beratungsstellen ausgenommen oder anonymisiert werden (s. Abb. 24).

Zuordnung Einstellungen | Optionen | Einstellungen Providerimport | Optionen Providerimport |

Gesprächsart

☐ Dienstgespräche Festnetz
☒ **Wahlplanbasierte Festnetz**
☐ Projektgespräch

Entfernungszone

☐ <City>
☐ <R50>
☐ <R200>
☐ <Fern>
☐ <EuroCity>
☐ <Euro1>
☐ <Euro2>
☐ <Welt1>
☐ <Welt2>
☐ <Welt3>
☐ <Welt4>
☐ <Mobilfunk>
☒ <Gondernummer>





Gespräch ☐ ☒ ☐ Optionen ungültig
 Dauer ☐ ☐ ☒ ☐ Optionen gültig Optionen
 Ortsname ☒ ☐ ☐
 Uhrzeit ☒ ☐ ☐
 Rufnummer ☐ ☒ ☐

Erhalten ☐ ☐ Entfernen
 Vorwahl

Abb. 23: Individuell einstellbarer Datenschutz

Behandlung von Gesprächen zu Beratungsstellen:

- ☐ Gespräche verwerfen
- ☒ Gespräche werden unter der Nebenstelle "999999996" abgelegt. Zusätzlich wird das Gespräch noch anonymisiert, indem die Rufnummer, Uhrzeit, Ortsname und Dauer gelöscht werden.
(Laut Telekommunikationsgesetz §99 dürfen Verbindungen zu Beratungsstellen nicht "erkennbar" sein.)

HINWEIS:
Sie können eine Liste von Rufnummern von Beratungsstellen in Form einer Textdatei von der Bundesnetzagentur anfordern.

Rufnummern der Beratungsstellen:
(Gespräche von einem Standort "00 AUSLAND" werden nicht behandelt)

Neu
Löschen
Aus Datei importieren ...
0306900870
0228261555
08731325730

Abb. 24: Gespräche mit Beratungsstellen werden anonymisiert oder für die Auswertung verworfen.



Einzelnachweis der Privatgespräche - Frank Haber

Auswertez Zeitraum 01.01.2013 - 31.01.2013

Datum	Nebenstelle	Art	R	Zielnummer	Ortname	Betrag (EUR)
04.01.2013	113	Pri	G	07834*****	Wolfach	0,16
04.01.2013	113	Pri	G	07834*****	Wolfach	0,87
04.01.2013	113	Pri	G	07834*****	Wolfach	0,31
05.01.2013	113	Pri	G	06624*****	Heringen Werra	0,39
05.01.2013	113	Pri	G	06267*****	Fahrenbach Baden	1,13
05.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	1,28
06.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,16
06.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,08
06.01.2013	113	Pri	G	0178*****	E Plus - Netz	3,22
07.01.2013	113	Pri	G	0178*****	E Plus - Netz	2,16
10.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,13
10.01.2013	113	Pri	G	030*****	Berlin	1,24
11.01.2013	113	Pri	G	003806185*****	UKRAINE	3,34
11.01.2013	113	Pri	G	06267*****	Fahrenbach Baden	0,88
11.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,08
11.01.2013	113	Pri	G	06267*****	Fahrenbach Baden	1,08
12.01.2013	113	Pri	G	06267*****	Fahrenbach Baden	1,13
18.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,10
18.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	2,08
18.01.2013	113	Pri	G	060541802*****	Birstein	0,47
20.01.2013	113	Pri	G	060541802*****	Birstein	2,77
24.01.2013	113	Pri	G	030*****	Berlin	0,16
24.01.2013	113	Pri	G	03096*****	Berlin	1,58
25.01.2013	113	Pri	G	0383210*****	Martensdorf b. Strals.	0,08
25.01.2013	113	Pri	G	0383210*****	Martensdorf b. Strals.	0,99
25.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,16
27.01.2013	113	Pri	G	0383210*****	Martensdorf b. Strals.	0,05
27.01.2013	113	Pri	G	0383210*****	Martensdorf b. Strals.	2,05
28.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,08
28.01.2013	113	Pri	G	0383210*****	Martensdorf b. Strals.	0,16
28.01.2013	113	Pri	G	034346*****	Narsdorf	0,31
31.01.2013	113	Pri	G	034346*****	Narsdorf	0,05
31.01.2013	113	Pri	G	034346*****	Narsdorf	0,35
31.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,31
31.01.2013	113	Pri	G	0302*****	Berlin	0,19

Summe

29,58

Zusammenfassung	Anzahl	Betrag (EUR)
Privatgespräche	35	29,58

Abb. 25: Datenschutzkonforme Privatgesprächsabrechnung

Optionale Zusatzmodule für effiziente Prozesse

Providerimport – Mobilfunk-/Rechnungsimport

Mit dem Zusatzmodul Providerimport können Plausibilitätsprüfungen über alle kostenverursachenden Rechnungspositionen von Mobilfunk- und Festnetz-providerrechnungen durchgeführt werden.

Webserver

Mit dem Zusatzmodul Webserver können Sie via Intra- oder Internet entsprechende Auswertungen und Analysen durchführen. Regelmäßige Auswertungen können automatisch in ein benutzerspezifisches Online-Postfach als PDF abgelegt werden und von dort orts- und zeitunabhängig von den berechtigten Personen abgerufen werden (s. Abb. 26).

Dienst-/Privatumschaltung

Mit dem Zusatzmodul Dienst-/Privatumschaltung können Mitarbeiter über den Webserver nachträglich, bevor die endgültige Abrechnung stattfindet, einzelne Gespräche (z. B. Mobilfunk, Festnetz) von „Dienst“ auf „Privat“ und umgekehrt umschalten (s. Abb. 27). Um die Gespräche einzugrenzen, besteht die Möglichkeit nach bestimmten Rufnummern, dem Datum etc. zu filtern. In diesem Zusammenhang können anhand der automatischen Exportmöglichkeiten Abrechnungsdaten den Lohn- und Buchhaltungssystemen zur Verfügung gestellt werden.

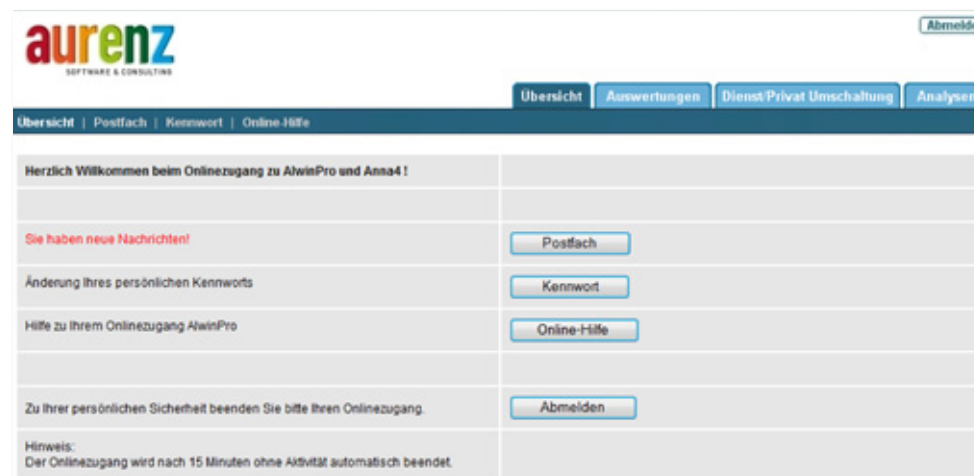


Abb. 26: Webserver



Abb. 27: Umdeklariieren von Gesprächen über Web

XML-Services für Cisco (inkl. Webserver)

Mit diesem Zusatzmodul lassen sich beim Anschluss eines Cisco CallManagers/Communication Managers PIN-, Privat- und Projektgespräche per XML-Service führen. Außerdem können die Privatgespräche des aktuellen und des Vormonats auf dem Display des Telefons angezeigt werden. Einzelverbindungsnachweise mit detaillierten Angaben zu Datum, Zielnummer, Dauer und in Summe können ebenso dargestellt werden.

XML-Services für Alcatel (inkl. Webserver)

Mit diesem Zusatzmodul lassen sich beim Anschluss eines XML-fähigen Alcatel-Lucent TK-/IP-Systems die PIN- und Privatgespräche des aktuellen und des Vormonats auf dem Display anzeigen.

XML-Services für Unify (inkl. Webserver)

Mit diesem Zusatzmodul lassen sich beim Anschluss eines XML-fähigen Unify TK-/IP-Systems die PIN- und Privatgespräche des aktuellen und des Vormonats auf dem Display anzeigen.

XML-Services für innovaphone (inkl. Webserver)

Mit diesem Zusatzmodul lassen sich PIN-/Privatgespräche über eine Voice Anwendung einleiten. Der Anwender wird dabei durch ein Sprachmenü geführt. Das Einleiten von Privatgesprächen kann durch eine PIN geschützt werden. Dabei reicht es aus, die PIN in AlwinPro zu administrieren. Die PINs müssen nicht in der innovaphone PBX eingerichtet werden.

Hinweis:

XML-Services für weitere TK-Systeme auf Anfrage



Kostenmanagement

Mit der Analyse zur Entwicklung und Verteilung von Festnetz- und Mobilfunkkosten liefert Ihnen das Zusatzmodul Kostenmanagement die Grundlage, um Ihre Telefonkosten transparent darzustellen. Sie erhalten eine lückenlose Auswertung über Anzahl, Dauer und natürlich über die Kosten sämtlicher Telefonate.

Die Auswertungen lassen sich automatisiert ausgeben, so dass Sie kontinuierlich im Bilde sind, ohne den Blick fürs Wesentliche zu verlieren.

- **Gesprächskosten - Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse:**
Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten von Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen (s. Abb. 28, 29)
- **Hitliste – Gesprächskosten:**
Informationen über Organisationsbereiche mit hohen Telefonkosten oder verbrachter Zeit am Telefon (s. Abb. 30)
- **Geografische Kostenverteilung:**
Berücksichtigung aller abgehenden Telefonate in die jeweiligen Bundesländer (s. Abb. 31)

Weitere Kommunikationsanalysen bietet unsere Lösung Anna4. Fordern Sie bitte unser Anna4 Prospekt an und erfahren Sie, wie Sie von Anna4 profitieren können.

Gesprächskosten - Festnetzanschlüsse

Zeitraum 01.01.2012 - 31.12.2012 (Datenbestand: 02.01.2012 - 27.12.2012)
Auswertungsbereich: Vertrieb
Darstellung: Monate

Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten - Festnetzanschlüsse



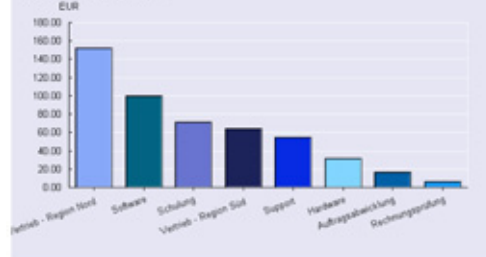
Die Gesprächskosten pro Monat betragen durchschnittlich 434,57 EUR. *)
davon entfallen 55% auf Gespräche in die Entfernungzone National.
Die Gesprächskosten im März liegen 46% über dem Durchschnitt.

Abb. 28: Veränderung der Festnetzkosten über die Zeit

Hitliste - Gesprächskosten

Zeitraum 01.12.2012 - 31.12.2012 (Datenbestand: 03.12.2012 - 27.12.2012)
Auswertungsbereich: Entwicklung, Service, ...
Darstellung: Abteilung

Hitliste - Gesprächskosten



Im Auswertungszeitraum telefoniert jeder der ausgewählten Abteilung durchschnittlich für 55,36 EUR. *)
Die dargestellten 8 Abteilung verursachen 100,0% der Gesamtkosten des ausgewählten Unternehmensbereichs.

Abb. 30: Hitliste der Abteilungen mit den teuersten Gesprächen

Gesprächskosten - Providerimport

Zeitraum 01.01.2012 - 31.12.2012 (Datenbestand: 01.01.2012 - 01.12.2012)
Auswertungsbereich: Vertrieb
Darstellung: Monate

Verteilung und Entwicklung der Gesprächskosten - Providerimport



Die Providerkosten auf Basis der Providersummen pro Monat betragen durchschnittlich 662,76 EUR. *)
Die Providerkosten auf Basis der Providersummen im Oktober liegen 4% über dem Durchschnitt.

Abb. 29: Veränderung der Mobilfunkkosten über die Zeit

Geografische Verteilung der Kosten

Zeitraum 01.01.2012 - 31.12.2012 (Datenbestand: 02.01.2012 - 27.12.2012)
Auswertungsbereich: Vertrieb
Darstellung: Geografische Verteilung

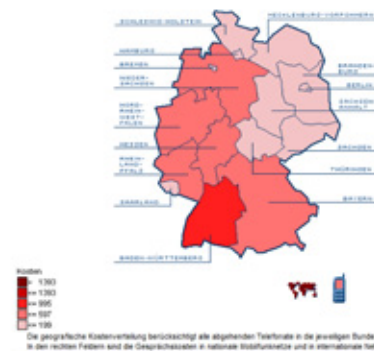


Abb. 31: Geografische Kostenverteilung

Störungssignalisierung

Die Störungssignalisierung überwacht die Datenerfassung und gibt bei Störungen Alarm. Meldungen werden in AlwinPro selbst angezeigt oder per E-Mail an den zuständigen Systemadministrator weitergeleitet.

LDAP

AlwinPro kann direkt auf einen LDAP-Server zugreifen, um die komplette Organisationsstruktur mit den entsprechenden Informationen (Mitarbeiterdaten etc.) zu importieren. Der Import kann dabei sehr flexibel konfiguriert werden. Organigramm-Parameter können mit Informationen aus beliebigen LDAP-Attributen einer Klasse gefüllt werden. LDAP-Attribute können auch als Kosten-Artikel importiert und einem Teilnehmer zugeordnet werden.

XIE

Die proprietäre Import-/Export-Schnittstelle XIE ermöglicht den Datenaustausch zwischen AlwinPro und dem HiPath Manager. Über die Datei-Schnittstelle können alle relevanten organisatorischen Daten aus dem HiPath Manager in AlwinPro importiert und für den Aufbau des Organigramms verwendet werden.

Client-Server

Der Client-Server ermöglicht die Installation der Software auf einem zentralen Datenbank-Server. Die verschiedenen Clients können dadurch auf die Anwendungen zugreifen und entsprechende Auswertungen vornehmen.

Mit der Standard Client-Server-Datenbank können bis zu fünf Clients arbeiten (mehr als fünf Clients auf Anfrage). Der Einsatz des Zusatzmoduls Client-Server-Datenbank wird bei Mehrplatzinstallationen empfohlen.

DTAUS/SEPA-Verfahren

Gesprächsabrechnungen lassen sich in AlwinPro optional ins DTAUS-Format exportieren. Diese Option wird in der Regel für die Abrechnung der Privatgespräche genutzt und die entstandenen Kosten mit dem Lastschriftverfahren vom Mitarbeiterkonto gebucht. DTAUS kann aber auch zur Berechnung der Kosten, die durch Fremdnutzer (Fremdunternehmen) verursacht wurden, herangezogen werden.

Das deutsche DTA-Verfahren für den elektronischen Zahlungsverkehr wird ab 2014 durch die europaweit geltenden SEPA-Instrumente ersetzt. AlwinPro unterstützt auch den Export ins neue SEPA relevante Format. Damit lassen sich weiterhin Gesprächsabrechnungen automatisiert und elektronisch durchführen.

Klingt gut, geht noch besser

Wenn Sie jetzt wissen wollen, wie Sie von AlwinPro profitieren können, kontaktieren Sie Aurenz. Gerne liefern wir Ihnen ergänzende technische Informationen zur Integration von AlwinPro in Ihre ITK-Infrastruktur und den Kontakt zu einem unserer Vertriebspartner in Ihrer Nähe.

Tel.: +49 (0) 7021 73888-0

E-Mail: info@aurenz.de

Weitere Informationen zu AlwinPro finden Sie unter: **www.aurenz.de/alwinpro**

Hinweis: Bestimmte Auswertungen sind nicht für alle TK-Systeme verfügbar. Detaillierte Angaben zu verschiedenen TK-Systemen können Sie unter support@aurenz.de erfragen.

100% Aurenz

Seit 1983 geben wir von Aurenz unser Bestes, damit Sie alles aus Ihrer ITK-Infrastruktur herausholen. Softwareprodukte von Aurenz erhöhen Ihre Produktivität, senken Kosten und schaffen volle Transparenz. Mit der Erfahrung aus über 25.000 Installationen gehört Aurenz heute zu den führenden Experten für intelligente Softwarelösungen und Datenschutz im ITK-Umfeld. Gemeinsam mit unseren Technologiepartnern geben wir auch in Zukunft täglich 100 Prozent, um Kommunikation für Sie erfolgreicher zu machen.

Weitere Lösungen

Anna4 – Die Analyse-Software liefert Ihnen alle relevanten Informationen für das unternehmensweite Telefonverhalten: Wie gut ist Ihr Unternehmen erreichbar? Wie viele Kundengespräche gehen Ihnen verloren? Wie lange muss ein Kunde warten, bis er Sie erreicht? Wie gut sind die Reaktionszeiten Ihrer Mitarbeiter oder wie stellt sich das Anrufverhalten Ihrer Kunden dar?

TwoInOne – Nutzen Sie die beiden Applikationen AlwinPro und Anna4 im Paket.

AlwinPro Care – Die Abrechnungssoftware für ITK- und Entertainmentleistungen im Gesundheitswesen: Patienten avancieren zu anspruchsvollen Kunden, die mehr erwarten als eine gute medizinische Behandlung und fachgerechte Pflege. Anschlüsse für Telefon, TV und Internet sollen helfen, den Aufenthalt in Ihrem Hause so angenehm wie möglich zu gestalten. Dies sind für Sie aber auch zusätzliche Einnahmequellen, die transparent und einfach abrechnet werden müssen.

WebFox – Regelt die Nutzung von Internet und E-Mail am Arbeitsplatz: datenschutzkonform, individuell, einfach, fair.

Kundenindividuelle Projektlösungen – Mit unseren umfangreichen Projektlösungen erfüllen wir komplexe, spezifische Kundenanforderungen. Die Projekte können u.a. skalierbar, mandantenfähig, webbasiert und mehrsprachig realisiert werden.



aurenz GmbH

Hans-Böckler-Str. 29
D-73230 Kirchheim unter Teck

Tel. +49 (0) 7021 73888-0
Fax +49 (0) 7021 73888-30

info@aurenz.de
www.aurenz.de