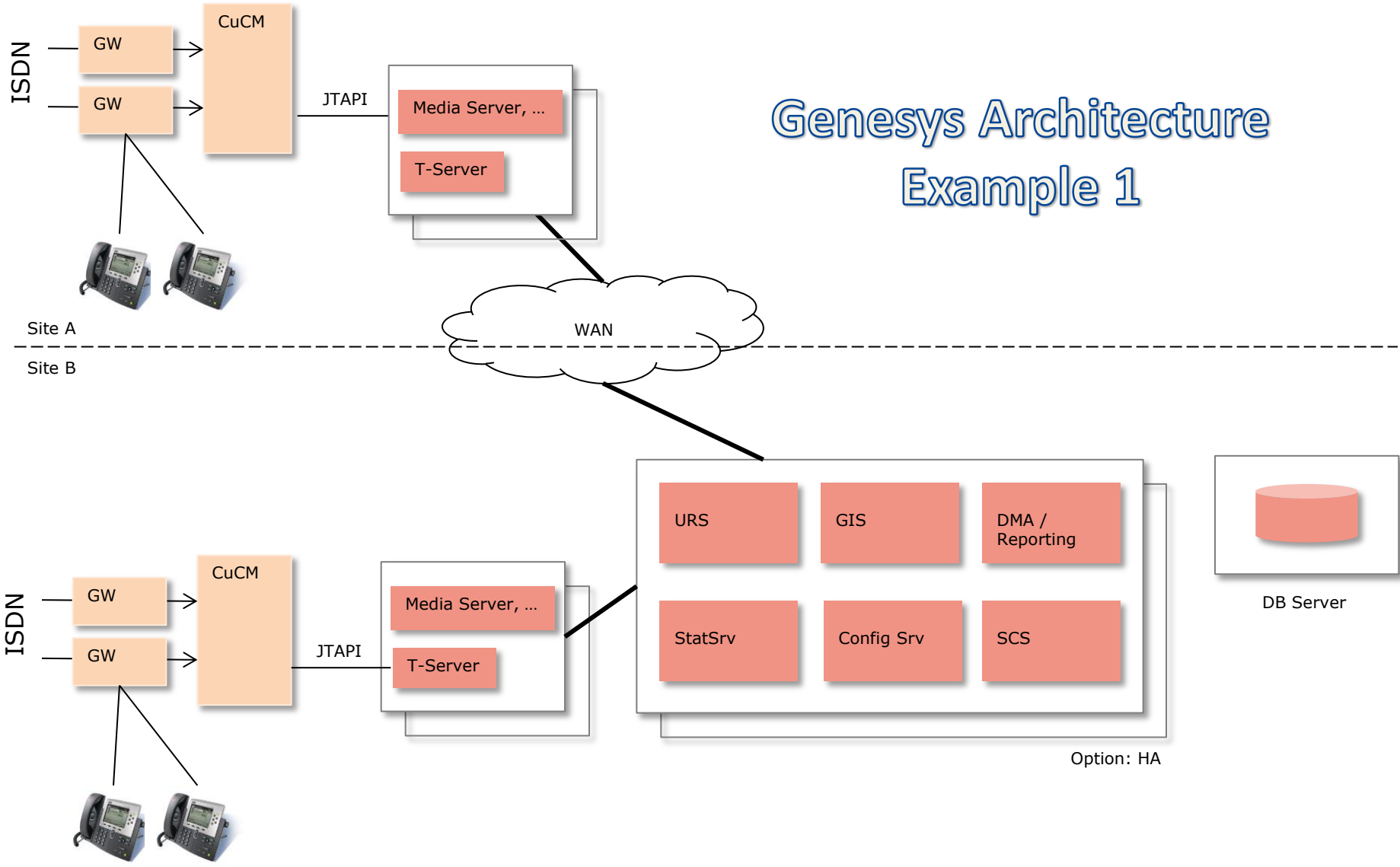
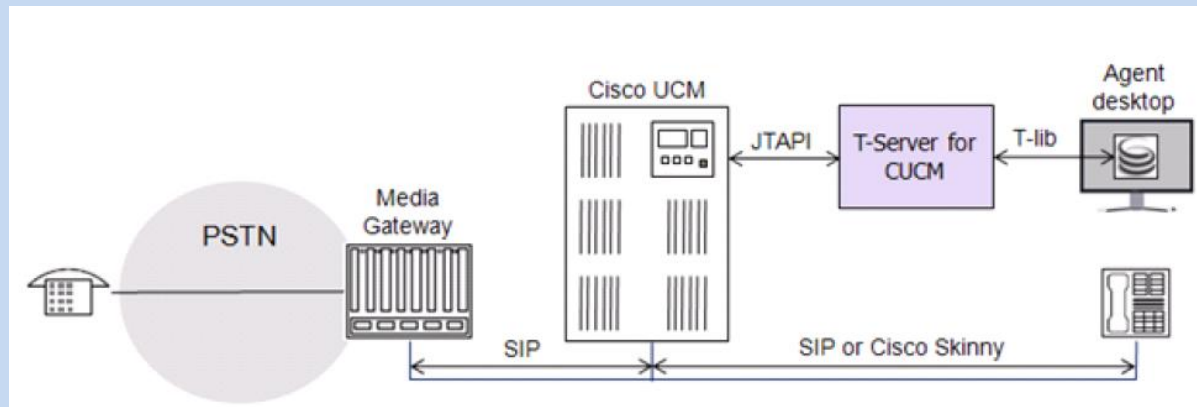
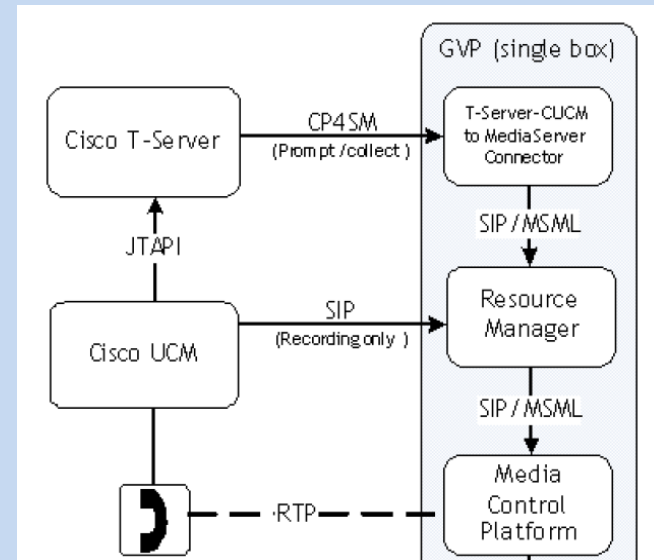


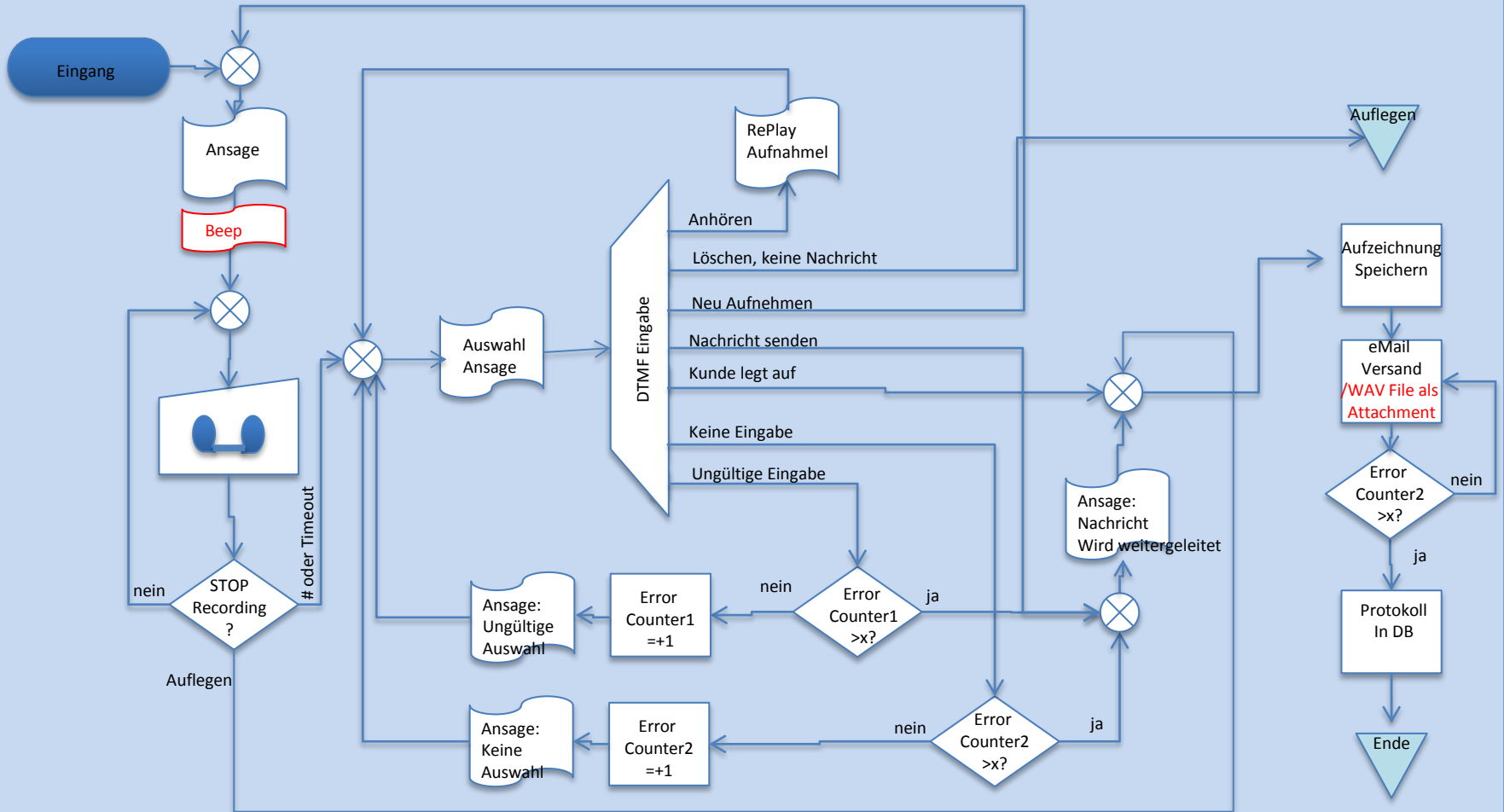
Genesys Architecture Example 1



Integration Genesys CISCO (JTAPI + SIP)

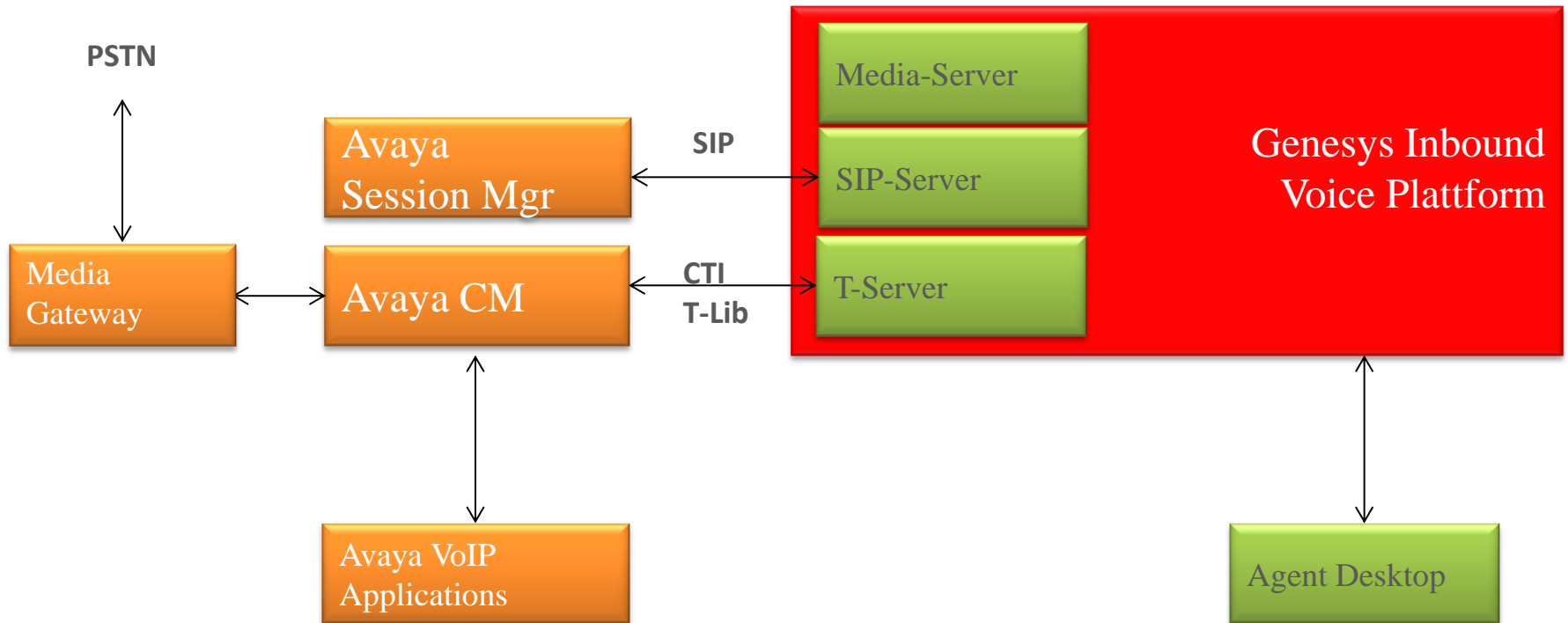


Voicemail Call-Flow



Genesys Architecture

Example 2



Genesys Reporting (SAP Crystal Reports)

KPI - Monatsübersicht

	Mai
Beantwortete Anrufe	290
Davon interne Gespräche	97
Abgehende Gespräche	164
Davon interne Gespräche	26
Weiterleitungen (initiiert)	21
Durchschnittsdauer aller Gespräche	00:01:41
Durchschnittliche Gesprächszeit (beantwortet)	00:01:43
Durchschnittliche Läutezeit	00:00:07
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit	00:00:19
Anzahl Anrufe pro angemeldete Stunde	2,24
Weiterleitungsquote	7,24%
Auslastung	11,73%

SUMME & DURCHSCHNITT