



Communication Solutions

ProCall Analytics

How To Datenschutz



Rechtliche Hinweise / Impressum

Die Angaben in diesem Dokument entsprechen dem Kenntnisstand zum Zeitpunkt der Erstellung. Irrtümer und spätere Änderungen sind vorbehalten.

Die ESTOS GmbH schließt jegliche Haftung für Schäden aus, die direkt oder indirekt aus der Verwendung dieses Dokumentes entstehen.

Alle genannten Marken- und Produktbezeichnungen sind Warenzeichen oder Eigentum der entsprechenden Inhaber.

Die derzeit gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Webseite unter <http://www.estos.de/agb>.

Copyright ESTOS GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

ESTOS GmbH
Petersbrunner Str. 3a
D-82319 Starnberg
info@estos.de
www.estos.de

Dokumenthistorie

Version	Datum	Autor	Änderungen
1.0	18.09.2013	JFR	Erstellung

Inhalt

1	Datenschutz in der Anwendung ProCall Enterprise mit ProCall Analytics	
	4	
1.1	Nutzen für das Unternehmen und die Mitarbeiter	4
1.2	Welche Daten werden erfasst.	4
1.3	Absicherung der erfassten Daten	6
1.4	Möglichkeiten der Auswertung	7
1.4.1	Agent Dashboard	8
1.4.2	Kunden Dashboard	9
1.4.3	Projekt Dashboard	10
1.4.4	Management Summary	11

1 Datenschutz in der Anwendung ProCall Enterprise mit ProCall Analytics

Das Thema Datenschutz wird in Unternehmen immer wichtiger. Dieses Dokument gibt einen Überblick über die von ProCall Enterprise erfassten Daten, deren Absicherung, die Möglichkeiten der Auswertung und deren Nutzen.

1.1 Nutzen für das Unternehmen und die Mitarbeiter

Die am ProCall Enterprise Server gespeicherten Daten ermöglichen die Kommunikation von Unternehmen detailliert zu analysieren und in Folge grafisch aufzubereiten.

Damit trägt ProCall Enterprise wesentlich dazu bei, die Qualität der Kommunikation der Mitarbeiter zu verbessern in dem mögliche Überlastung oder Nichterreichbarkeit frühzeitig erkannt wird und sich in Folge durch Planung Engpässe vermeiden lassen.

In der Regel profitiert das Unternehmen durch eine verbesserte Service Qualität bei gleichzeitig erhöhter Mitarbeiter Zufriedenheit.

ProCall Enterprise schützt die Persönlichkeitsrechte aller Nutzer und bietet umfassenden Datenschutz. Wichtig ist, dass die Erfassung und Analyse von Informationen in Abstimmung mit Betriebsräten und Mitarbeitern erfolgt.

Im Ergebnis erhalten Unternehmen gezielte sowie von allen akzeptierte Informationen über aufwendige Kommunikationsprozesse.

1.2 Welche Daten werden erfasst.

Zu jedem Gespräch werden in der Journaldatenbank folgende Daten erfasst:

[StartTime]

Zeitpunkt, zu dem der Anruf eingeht bzw. Initialisiert wird.

[StopTime]

Zeitpunkt, zu dem der Anruf beendet wird (auflegen).

[DurationTotal]

Dauer zwischen [StartTime] und [StopTime]

[ConnectTime]

Zeitpunkt, zu dem ein Anruf angenommen wird.

[DisconnectTime]

Zeitpunkt, zu dem ein Anruf beendet wird.

[DurationConnected]

Dauer zwischen [ConnectTime] und [DisconnectTime]

[Outbound]

Flag, ob es sich um einen eingehenden oder ausgehenden Ruf handelt.

[Internal]

Flag, ob es sich um einen internen oder externen Ruf handelt.

[LineNumber], [LineName], [LineUserName], [LocalNumber]

Leistungsnummer, Leistungsname und letzter zugewiesener ProCall User, welche diese Leitung zum Zeitpunkt des Anrufes genutzt hat.

[RedirectingNumber]

Rufnummer der Person, welche den Anruf weitergeleitet hat.

[PhoneNumber], [ContactName], [ContactCompany], [ContactEntryID], [ContactEntryStoreID], [ContactEntryDBID]

Rufnummer, Name, Firmenname und Kontakt ID des Gesprächspartners und ID des Datenspeichers, aus welchem diese Informationen stammen.

[CTIServerUserName]

Interner ProCall User Name

[SuccessState]

Flag, ob ein Anruf erfolgreich war oder nicht.

[Subject]

Inhalt der Anruf Notiz

[ReadFlag]

[ProjectName], [ProjectID]

Name und ID des für den Anruf ausgewählten Projektes

[PrivateCall]

Flag, ob es sich um ein als Privat markiertes Gespräch handelt

[TrackerID]

ID zur Nachverfolgung des Anrufes bei Weiterleitungen

Ausnahmen bilden sogenannte als Privat markierte Gespräche.

Der ESTOS UCServer unterstützt die gesonderte Behandlung von privaten Telefongesprächen. Gespräche sind dann privat, wenn der Benutzer diese explizit als privat markiert. Alle Gespräche, die auf einer als privat gekennzeichneten Leitung geführt werden, sind standardmässig privat.

Hierfür gibt es drei verschiedene Einstellungsmöglichkeiten:

- Private Gespräche nicht gesondert behandeln
Mit dieser Option werden private Gespräche, wie alle anderen Gespräche ins Journal geschrieben.
- Private Gespräche mit verkürzter Rufnummer speichern
In diesem Fall werden die letzten Stellen der Rufnummer durch XXX ersetzt. Der Name des Anrufers wird nicht im Journal gespeichert.
- Private Gespräche ohne Rufnummer speichern
In diesem Fall werden Rufnummer und Name nicht gespeichert.

Sämtliche mögliche Auswertungen mittels ProCall Analytics oder dem ProCall Journal Browser beruhen auf oben aufgeführten Daten.

1.3 Absicherung der erfassten Daten

Der Zugang zur Admin-Konsole kann über ein Login Profile (Administrator) mit indiv. Passwort geschützt werden und der Zugang zur Konsole und Änderungen in der Konfiguration können optional protokolliert werden.

Sämtliche Verbindungen sowohl zwischen ProCall Client und ProCall Server als auch zwischen ProCall Server und weiteren Serverkomponenten wie beispielsweise Datenbank- oder Web-Server können nach den neuesten Standards verschlüsselt werden.

Des Weiteren können die Datenbank-Server selbst mit entsprechenden Zugriffskontrollen und Verschlüsselungsverfahren vor dem Zugriff Unbefugter geschützt werden.

In ProCall Enterprise selbst gibt es drei Benutzerrollen mit unterschiedlichen Rechten:

- Gruppenleiter
- Gruppen Stellvertreter
- User

Jeder Nutzer erhält entsprechend seiner Rolle die Erlaubnis Kommunikationsdaten einzusehen und auszuwerten.

Normalen Usern stehen standardmäßig nur ihre eigenen Daten zur Auswertung zur Verfügung. Heißt sie können selbst in ihrer Anrufliste nach vergangenen Anrufen suchen und mittels ProCall Analytics ihre eigenen Statistiken einsehen.

Eine Ausnahme hierfür bietet eine optionale spezielle Gruppen-Einstellung „Das Journal der Gruppe ist für die ganze Gruppe sichtbar“ im ProCall-Server. Ist diese Option gesetzt, darf jedes Mitglied der Gruppe alle Journaleinträge aller Gruppenmitglieder einsehen und auswerten.

Gruppenleiter und deren Stellvertreter haben die Möglichkeit neben ihrer eigenen Daten auch die Daten aller ihrer unterstellten User einzusehen und auszuwerten, wenn die Option „Das Journal der Gruppe ist für den Gruppenleiter sichtbar“ gesetzt ist.

1.4 Möglichkeiten der Auswertung

In den Untergeordneten Kapiteln werden die folgenden Dashboards und ihre Auswertungen im Detail beschrieben:

- Agent Dashboard
- Kunden Dashboard
- Projekt Dashboard
- Management Summary

1.4.1 Agent Dashboard



Das Agenten Dashboard zeigt Personen/Mitarbeiter bezogene Auswertungen. Wie oft, wie lange und wann haben Agenten telefoniert. Wie war die Erreichbarkeit, wie lange hat es gedauert, bis ein eingehendes Gespräch entgegen genommen wurde...

Um die Gesprächsdaten einer Person zu sehen und auszuwerten, muss diese Person Mitglied einer Gruppe sein und der an ProCall Analytics angemeldete Benutzer entweder als Gruppenleiter, bzw. Stellvertreter fungieren, außerdem muss er das Recht „Gruppenleiter darf die Journale der Gruppe sehen“ vorhanden sein. Optional kann auch das Recht „Jedes Mitglied darf die Journale der anderen sehen“ vergeben sein. Dann könnte jedes Gruppenmitglied sich an ProCall Analytics anmelden und Auswertungen über alle Gruppenmitglieder machen. Anderenfalls sieht das Gruppenmitglied nur seine eigenen Daten.

Die Statistiken können über Filter auf Agenten, bzw. nach einem Zeitraum oder über Intern/Extern/Alle Gespräche beeinflusst werden.

1.4.2 Kunden Dashboard



Das Kontakte Dashboard zeigt, mit wem (welchem Kunden) wann, wie oft und wie lange telefoniert wurde. Wie der Service Level, also die Erreichbarkeit ihrer Agenten für die Kunden war. Wie viele der Anrufe des Kunden wurden wirklich angenommen und wie lange musste der Kunde warten bis eine Verbindung zu Stande gekommen ist. Außerdem bekommen Sie einen Überblick mit welchen Kunden am meisten telefoniert wurde.

Hinweis: In den Auswertungen dieses Dashboards werden nur Journaleinträge berücksichtigt, deren Firmen-Feld (ContactCompany) gefüllt ist. Es ist daher wichtig, dass in den angebundenen Kontaktquellen das Firmen-Feld zu den Kontakten gepflegt ist! Der Anrufer bzw. angerufene Agent kann die Firma in ProCall auch im Gesprächsfenster (während des Gesprächs) oder im Journal -> „Journaleintrag bearbeiten ...“ nachtragen.

Über Einstellungen können die Auswertungen in diesem Dashboard auf einzelne Agenten/Abteilungen eingeschränkt werden.

1.4.3 Projekt Dashboard



Das Projekt Dashboard zeigt, für welches Projekt wann, wie oft und wie lange telefoniert wurde. Wie der Service Level, also die Erreichbarkeit ihrer Agenten für Anrufe zu den Projekten war. Wie viele der projektbezogenen Anrufe wurden wirklich angenommen und wie lange musste der Kunde warten bis eine Verbindung zu Stande gekommen ist. Außerdem bekommen Sie einen Überblick zu welchen Projekten am meisten telefoniert wurde.

Über Einstellungen können die Auswertungen in diesem Dashboard auf einzelne Agenten/Abteilungen eingeschränkt werden.

Um Projektbezogenen Auswertungen machen zu können muss Sie mit den UC-Server Projekten arbeiten und diese den entsprechenden Gesprächen zuordnen, nähere Informationen hierzu können Sie dem UC Server Handbuch entnehmen.

1.4.4 Management Summary



Das Management Summary Dashboard ermöglicht einen schnellen Überblick über die wichtigsten Kennzahlen des Agenten-, Kontakte- und Projekte Dashboards. Sie können Trends bezüglich Anzahl der Anrufe, Service Level, erfolgreicher und verpasster Anrufe analysieren und Zeiträume mit einander vergleichen.