



Florin 6

Functionele Modules

Document versie: 1.0
Datum: Juni 2010

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	1
1. INTRODUCTIE	2
1.1 INDELING MODULES	2
2. FLORIN BASIS (TEM)	3
2.1 KOSTENRAPPORTEN	3
2.2 BELGEDRAGRAPPORTEN.....	3
2.3 TRUNK RAPPORTEN.....	4
2.4 SYSTEEMBEHEER RAPPORTEN	4
2.5 GESPREKSANALYSE.....	4
3. MOBIEL (MOBILE) MODULE	5
4. BEREIKBAARHEID (REACHABILITY) MODULE	6
5. PLUS MODULE (ALLEEN AVAYA)	7
6. CALL TRACKING MODULE (ALLEEN AVAYA)	8
7. FACTURATIE (INVOICE) MODULE	10
PRIDIS CONTACTGEGEVENS	11

1. Introductie

Florin Total Telecom Management is een krachtige webgebaseerde Total Telecom Management systeem voor het administreren van Telecom assets en rapporteren van telecommunicatiekosten en gespreksstromen.

Met Florin hebben eindgebruikers inzicht op hun eigen belgedrag en telecommunicatiekosten en doordat zij zelf informatie kunnen verschaffen over de gesprekken die zij voeren, kunnen eindgebruikers hierover ook verantwoordelijk worden gemaakt. Telecom kosten kunnen met Florin worden doorbelast naar bedrijfsonderdelen en personen. Florin kan managers voorzien van belangrijke management informatie op het gebied van de bereikbaarheid en de gespreksstromen binnen hun organisatie. Systeembeheerders kunnen met Florin alle Telecom assets beheren en hierover rapporteren.

Florin kan een nauwkeurig beeld van een organisatie geven vanuit verschillende invalshoeken: de klant, de organisatie, de receptie en de medewerker en is daardoor een onmisbaar instrument om het telecommunicatie beleid te ondersteunen en de telecommunicatiekosten beheersbaar te maken en verder te optimaliseren.

Dit document beschrijft de verschillende Florin modules die aangeboden worden.

1.1 Indeling modules

De functionaliteit van Florin wordt aangeboden in een aantal verschillende modules:

Basis:

- Florin basis vast Kostenregistratie voor vaste toestellen, inclusief Kosten- en Belgedrag Rapporten

Optionele Modules:

- Mobiel Kostenregistratie voor mobiele toestellen, inclusief Kosten- en Belgedrag rapporten
- Reachability Alle Bereikbaarheid rapporten, excl.Call Tracking (ook wel "Reachableness" genoemd)
- Plus VDN-rapporten (Florin + Plus == Calacsy) *[alleen voor Avaya]*
- Call Tracking Call Tracking rapporten *[alleen voor Avaya]*
- Invoicing Facturatie

NB: Calacsy is de OEM-naam voor Florin, wanneer deze direct door Avaya geleverd wordt. Het verschil met Florin bestaat uit een aantal specifiek voor Avaya ontwikkelde functionaliteiten (VDN-metingen en Call Tracking). Wanneer Florin met dezelfde modules wordt uitgebreid, is deze identiek aan Calacsy.

2. Florin basis (TEM)

Florin Telecom Expense Management (TEM) geeft u de mogelijkheid om flexibele rapportages op te stellen waarmee u inzicht kunt krijgen in al uw telecommunicatie middelen. Florin heeft een groot aantal standaard kostenrapporten voor de meest gebruikte rapportages. Met een paar stappen kunt u eenvoudig de door u gewenste kostenrapportage maken.

2.1 Kostenrapporten

Met de kostenrapporten kunt u eenvoudig inzicht krijgen in uw Telecom kosten. Hiervoor zijn er een groot aantal rapporten beschikbaar. De onderstaande lijst geeft een overzicht van de beschikbare kostenrapporten binnen Florin.

Rapport	Beschrijving
Top 10 gebruikers	Geeft u een lijst met de gebruikers met de hoogste kosten
Top 10 gesprekken	Geeft u een overzicht van de duurste gesprekken
Top 10 SMS	Geeft u een overzicht van de duurste SMS berichten
Top 10 data	Geeft u een overzicht van de duurste data gesprekken
Per afdeling detail	Geeft u een gedetailleerd overzicht van alle kosten per afdeling
Per gebruiker	Geeft u een overzicht van alle kosten per gebruiker
Per gebruiker detail	Geeft u een gedetailleerd overzicht van alle kosten per gebruiker
Privé zakelijk per gebruiker	Geeft u een overzicht van alle gesprekskosten per gebruiker gespecificeerd naar classificatie
Gesprekken binnen-buitenland	Geeft u een totaal overzicht van alle gesprekken gespecificeerd naar bestemming
Privé zakelijk binnen-buitenland	Geeft u een totaal overzicht van alle gesprekken gespecificeerd naar bestemming en classificatie
Totaal overzicht gesprekken	Geeft u een totaal overzicht van alle kosten per afdeling
Overzicht op accountcode	Geeft u een overzicht van alle gesprekken per accountcode
Overzicht op accountcode en toestel	Geeft u een overzicht van alle gesprekken per accountcode en toestel
Kosten per provider	Geeft u een overzicht van alle kosten gespecificeerd per provider

2.2 Belgedragrapporten

Met de belgedragrapporten kunt u eenvoudig inzicht krijgen over het belgedrag binnen uw organisatie. Hiervoor zijn er een aantal rapporten beschikbaar. De onderstaande lijst geeft een overzicht van de beschikbare belgedragrapporten.

Rapport	Beschrijving
Top 10 SMS aantal	Geeft u een top 10 lijst van de artikelen/personen/afdelingen die het meeste SMS berichten hebben ontvangen en verzonden
Top 10 langste gespreksduur	Geeft u een top 10 lijst met de langste gesprekken
Top 10 meest gebelde nummers	Geeft u een top 10 lijst van de meest gebelde nummers
Top 10 Data volume	Geeft u een top 10 lijst van de artikelen/personen/afdelingen die de meeste data hebben ontvangen en verzonden
Gespreksdetails	Geeft u de details over de gesprekken
Gespreksrichting	Geeft u informatie over inkomende en uitgaand verkeer
Gesprekken per provider	Geeft u per provider een overzicht van alle gesprekken
Verboden nummers	Geeft u een overzicht van alle gesprekken naar verboden nummers

2.3 Trunk rapporten

Met de trunk rapporten kunt u rapportages maken over trunks. De onderstaande lijst laat de beschikbare trunk rapporten zien.

<i>Rapport</i>	<i>Beschrijving</i>
Trunk samengevat	Geeft u per trunk verschillende statistieken van alle gesprekken

2.4 Systeembeheer rapporten

Met de systeembeheer rapporten kunt u rapportages maken over het systeem. De onderstaande lijst laat de beschikbare systeembeheer rapporten zien. In de volgende paragrafen worden de verschillende systeembeheer rapporten nader toegelicht.

<i>Rapport</i>	<i>Beschrijving</i>
Factuur & bedrijfsonderd.	Geeft u een overzicht van alle factuur informatie binnen uw organisatie
Nummers zonder kosten	Geeft u een overzicht van alle ongebruikte telefoonnummers (nummers waarop geen gesprekskosten zijn gemaakt)
Toe te kennen artikelen	Geeft u een overzicht van alle artikelen die nog niet zijn toegewezen aan een persoon of afdeling

2.5 Gespreksanalyse

De Gespreksanalyse tool is één van de krachtigste onderdelen van Florin. Met behulp van deze tool bent u in staat tot op het kleinste detail informatie van gesprekken te onderzoeken en inzicht te krijgen in de gesprekskosten. U kunt rapporteren over de gehele organisatie of over bepaalde afdelingen, personen en artikelen. U kunt deze eenvoudig selecteren in een organisatieboom. Gespreksanalyse beschikt over 'drill-down' functionaliteit, door in de rapportage op bepaalde items te klikken kunt u meer detailinformatie opvragen.




3. Mobiel (Mobile) Module

Met de module Mobiel kunt u factuurinformatie van uw mobiele provider uploaden in Florin. Deze externe factuurbestanden kunnen bijvoorbeeld op CD-ROM zijn aangeleverd door uw telecom provider of worden gedownload vanaf de website van uw telecom provider.

Florin biedt hiermee de mogelijk de basis kosten (TEM) rapporten en analyses uit te breiden met kosten informatie van mobiele toestellen.

Importeer bestanden

1: Selecteer Provider	2: Selecteer export bestand(en)	3: Upload bestand(en)
KPN Factuur Online	<input type="text"/>	<input type="button" value="Selecteer"/> <input type="button" value="Verwijder"/>
<input type="button" value="Toevoegen"/>		<input type="button" value="Upload"/>

Datum geupload	Eigenaar	Provider	Importeerstatus	Importeer bestand	
7-1-2010 18:07:48	person1, p.	KPN Factuur Online	Ontvangen	kpn test.csv	 
5-1-2010 11:13:30	person1, p.	My Vodafone Zakelijk Rekening Extract	Processed	Data_Extract_Gesprek_Periode_november 2009.csv	
5-1-2010 11:11:38	person1, p.	My Vodafone Zakelijk Rekening Extract	Processed	Data_Extract_Gesprek_Periode_november 2008.csv	

4. Bereikbaarheid (Reachability) Module

Met de universele bereikbaarheidsrapporten kunt u eenvoudig inzicht krijgen over de bereikbaarheid van uw organisatie. Hiervoor zijn er een groot aantal rapporten beschikbaar. De onderstaande lijst geeft een overzicht van de beschikbare bereikbaarheidsrapporten.

<i>Rapport</i>	<i>Beschrijving</i>
Top 10 wachttijd	Geeft u een lijst met de gesprekken met de langste wachttijd
Servicelevel	Geeft een overzicht van de statistieken van alle beantwoorde gesprekken, afgebroken gesprekken, wachttijden en servicelevel resultaten.
Statistieken beantwoorde gesprekken	Geeft u een gedetailleerd overzicht van alle wachttijden per afdeling
Wachttijd afgebroken gesprekken	Geeft u een totaal overzicht van alle afgebroken gesprekken gespecificeerd per afdeling en tijdsperiode
Details afgebroken gesprekken	Geeft u een overzicht van alle afgebroken gesprekken
DDI/DID nummers	Geeft u de gespreksstatistieken voor alle DDI/DID nummers

5. Plus Module (alleen Avaya)

Met de Plus module kunt u in combinatie met een Avaya telefooncentrale bereikbaarheidsrapporten maken op basis van VDN-gegevens.

Binnen Avaya switches zijn Vector Directory Numbers (VDN's) extensies die inkomende gesprekken routeren naar specifieke vectoren. Deze vectoren worden gebruikt in call flows voor het routeren van gesprekken. Een VDN extensie is een virtueel telefoonnummer en is dus niet direct gekoppeld aan een fysiek toestel.

<i>Rapport</i>	<i>Beschrijving</i>
VDN Gespreksdetails	Geeft een overzicht van alle gesprekken op een VDN: beller, datum/tijd, wachttijd en gespreksduur.
VDN Overzicht	Geeft een statistisch overzicht van gesprekken op een VDN over een periode: aantal gesprekken, gespreksduur, wachttijd, aantal afgebroken gesprekken en servicelevel per interval.

6. Call Tracking Module (alleen Avaya)

Met de Call Tracking module kunt u in combinatie met een Avaya telefooncentrale het verloop van gesprekken volgen binnen uw organisatie.

De Call Tracking Module biedt de mogelijkheid om meer gedetailleerd gesprekken uit de telefooncentrale te registreren. Het voordeel is dat hiermee een extra aantal meetgegevens beschikbaar komen, in het bijzonder rondom aantal doorverbindingen en verkeer tussen afdelingen.

Rapport	Beschrijving
Gespreksstroom	Deze geeft een gedetailleerd zicht op de doorverbind stappen per gesprek. Dit over een te selecteren periode. Het rapportage kan gegevens weergeven van een specifieke groep of afdeling.
Bereikbaarheid per afdeling	Dit rapport toont samengevatte (geaggregeerde) gespreksdata, samengevat op tijdsperiode, bedrijf (company) en afdeling. Het rapport is in het bijzonder geschikt om periodiek aan afdelingsmanagers te verstrekken t.b.v. het bewaken en verbeteren van bereikbaarheid.
Bereikbaarheid per medewerker	Dit rapport toont de samengevatte data per medewerker per periode.

Rapport

Basisinstellingen | Filter opties | Rapport instellingen | Netwerken / Trunks | Organisatieboom | Rapport | Inroosteren

Export to the selected format | Export

Gespreksstroom

Filters: Datum periode: 23-11-2009 0:00 - 29-11-2009 23:59
Organisatie items: GZD/GS/DW
Gespreksrichting: Inkomend

Datum/Tijd	Aangekomen nummer	Bedrijf	Bedrijfsonderdeel	Naam	Ext1	Ext2	Ext3	Ext4	Beantw.	Type	Gespr. duur
23-11-2009 8:30:25	89705	GZD	GZD/GS	VDN Wijk behiplanb TEIdern	6474	89705			1	IE	00:05:35
23-11-2009 8:37:57	6655	GZD	GZD/GS	Meer - Baars, van, PC	6655				0	IE	00:00:00
23-11-2009 8:38:39	6666	GZD	GZD/GS	Hoofdnummer (VDN)	6480	6666			1	IE	00:01:21
23-11-2009 8:40:46	6655	GZD	GZD/GS	Meer - Baars, van, PC	6655				1	IE	00:06:14
23-11-2009 8:41:23	6666	GZD	GZD/GS	Hoofdnummer (VDN)	6455	6666			1	IE	00:07:37
23-11-2009 8:44:55	89717	GZD	GZD/GS	VDN Wijkbureau TEIdern	6407	89717			1	IE	00:00:05
23-11-2009 8:44:55	89717	GZD	GZD/GS	VDN Wijkbureau TEIdern	6604	89717			1	IE	00:00:05
23-11-2009 8:44:59	6494	GZD	GZD/GS	Plevier, M.D.	6494				1	IE	00:01:01
23-11-2009 8:47:27	6596	GZD	GZD/GS	Bekkum, van, PH	6596				1	IE	00:04:33
23-11-2009 8:47:29	6564	GZD	GZD/GS	Marica, GU	6564				1	IE	00:02:31
23-11-2009 8:51:29	89713	GZD	GZD/GS	VDN Beheer SCO TEIdern	6546	89713			1	IE	00:01:31
23-11-2009 8:52:56	89717	GZD	GZD/GS	VDN Wijkbureau TEIdern	6407	89717			1	IE	00:00:04

Rapport Vorige Volgende

Basisinstellingen Filter opties Rapportinstellingen Netwerken / Trunks Organisatieboom Rapport Inroosteren

of 1 of 1 Export to the selected format Export

Bereikbaarheid per Afdeling

Filters Datum periode: 23-11-2009 0:00 - 29-11-2009 23:59
Organisatie items: GZD/GS/DW

Interval	Bedrijf	Bedrijfs onderdeel	Gemiddeld aantal seconden afgebroken	Inkomend extern	Inkomend intern	Beantwoord extern	Beantwoord intern	Afgebroken extern	% beantwoord extern	Niet beschikbaar extern	Uitgaand intern	Uitgaand extern
23-11-2009	GZD	GZD/GS	11,83	156	0	144	0	12	92%	0	107	192
24-11-2009	GZD	GZD/GS	12,83	148	0	142	0	6	96%	0	80	147
25-11-2009	GZD	GZD/GS	13,50	154	122	148	122	6	96%	0	104	195
26-11-2009	GZD	GZD/GS	15,88	173	162	157	162	16	91%	0	122	155
27-11-2009	GZD	GZD/GS	12,60	131	88	126	88	5	96%	0	63	129
28-11-2009	GZD	GZD/GS	0,00	4	0	4	0	0	100%	0	0	4
29-11-2009	GZD	GZD/GS	0,00	1	0	1	0	0	100%	0	0	1
Totaal			11,83	767	372	722	372	45	94%	0	476	823

donderdag 3 december 2009 1

Rapport Vorige Volgende

Basisinstellingen Filter opties Rapportinstellingen Netwerken / Trunks Organisatieboom Rapport Inroosteren

of 2 of 2 Export to the selected format Export

Bereikbaarheid per Medewerker

Filters Datum periode: 25-11-2009
Organisatie items: GZD/GS/DW

Interval	Bedrijf	Bedrijfs onderdeel	Naam	Gemiddeld aantal seconden afgebroken	Inkomend extern	Inkomend intern	Beantwoord extern	Beantwoord intern	Afgebroken extern	% beantwoord extern	Niet beschikbaar extern	Uitgaand intern	Uitgaand extern	Gem. grasj. duur
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Kester, van, CM	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	1	0	00:00:57
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Roosen, CN	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:07:46
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Kooten Niekerk, van, C.	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:01:22
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Jillaba, L.	0,00	1	0	1	0	0	100%	0	0	0	00:00:59
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Boem, van den, MLWC	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	00:02:02
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Plawter, M.D.	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	0	2	00:01:40
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Versijde - van de Breek, E	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	1	00:01:26
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Fabian, PC	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:00:28
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Laar, van, W.	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	1	1	00:02:52
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Kamp, van de, FJM	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	1	0	00:00:25
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Faber, JH	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	00:00:36
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Mear-Baah, van, PC	0,00	1	0	1	0	0	100%	0	0	0	00:00:11
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Koedings Clamens, H.J.	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	1	1	00:06:55
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Hemert, van, JA	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	00:00:17
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Oord, van, C.	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	1	0	00:01:20
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Hooftsumner (VDN)	0,00	1	0	1	0	0	100%	0	0	0	00:03:13
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Visser - Hoolmeijer, K.	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:03:22
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Schipper, D.	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	0	1	00:00:33
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Huisman, A.	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:00:10
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	Herfogen - Barten, LH	0,00	0	0	0	0	0	0%	0	1	0	00:01:22
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	VDN Beheer SCO Titem	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	0	0	00:00:01
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	VDN Wijk Ontwik. Titem	0,00	0	1	0	1	0	0%	0	1	0	00:00:10
25-11-2009 15:00 - 15:59	GZD	GZD/GS	VDN Wijk behelpaib Titem	0,00	4	0	4	0	0	100%	0	0	0	00:01:50
Totaal				0,00	121	110	118	110	5	96%	0	91	155	00:02:17

woensdag 25 november 2009 1


7. Facturatie (Invoice) Module

Met deze module kunt u elektronische facturen maken van uw telecom kosten. U kunt factuurbatches geautomatiseerd aanmaken en laten versturen via e-mail en van uw facturen ClieOp betalings- en incasso-opdrachten aanmaken. Daarnaast kunt u ook u eigen facturen ontwerpen en als verschillende templates opslaan. Voor het aanmaken van de facturen worden de gegevens uit factuur informatie gebruikt.

Voor de interne doorbelasting van vaste en mobiele telefoon zijn de volgende facturen beschikbaar:

- Gespecificeerde facturen: Met gespecificeerde factuur kunt u facturen aanmaken gespecificeerd naar bedrijfsonderdelen, personen of artikelen.
- Samenvattende facturen: Met samengevatte factuur kunt u één totaalfactuur aanmaken van de gehele organisatie.

Met de batch opties heeft u de mogelijkheid om factuurbatches aan te maken en kunt u deze exporteren, en inroosteren om te worden verstuurd via e-mail. Daarnaast kunt u ook ClieOp betalings- en incasso-opdrachten aanmaken van uw facturen.

Pridis B.V. Berencampweg 6B 3831MC Nijkerk Postbus 1195 3860 BD Nijkerk			
Factuur			
Pridis-ttm DE Berencampweg 6b 3831MC Nijkerk Germany			
Factuurnummer	0001	Klantnummer	Pridis-ttm DE
Factuur datum	5-2-2010	Rekeningnummer	35.26.65.145
Rapportage periode	11-6-2008 - 30-12-2009		
Bedrijfs onderdeel	Germany		
Omschrijving			
Gesprekskosten vast			
Omschrijving	Aantal	Duur	Bedrag
Lokaal	1816	10:08:08:18	€ 315,80
Nationaal	2583	15:00:53:27	€ 752,63
Internationaal	709	4:03:35:52	€ 477,99
Subtotaal gesprekskosten vast			€ 1.546,42
Gesprekskosten mobiel			
Omschrijving	Aantal	Duur	Bedrag
Nationaal	1301	7:13:14:41	€ 572,51
Internationaal	1	00:02:32	€ 0,80
Subtotaal gesprekskosten mobiel			€ 573,32
Totaal excl. BTW			€ 2.119,74
BTW 19%			€ 402,75
Totaal incl. BTW			€ 2.522,49
Wij verzoeken u bovenstaand bedrag binnen 30 dagen over te maken op bankrekening 00.00.00.000 o.v.v. het factuurnummer			
5-2-2010 15:01:10			1

Pridis Contactgegevens

Pridis

Berencamperweg 6-B
Postbus 1193
3861 RH Nijkerk
Nederland

t: +31 (0)33 2450079

f: +31 (0)33 2450086

e: info@Pridis-ttm.com

i: www.pridis.com



Copyright[®] 2010, PRIDIS

De vermelde functionaliteiten en specificaties zijn onder voorbehoud en kunnen per Florin software versie afwijken. De gegeven voorbeelden zijn indicatief.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PRIDIS.

No parts of this publication may be reproduced, transmitted, transcribed, stored in a retrieval system, or translated into any other language, in any form or by means electronic, mechanical or optical without written permission from PRIDIS.