



# Kommunikation ist Ihr wichtigstes Servicewerkzeug.

Sehen Sie, was wirklich passiert.

---

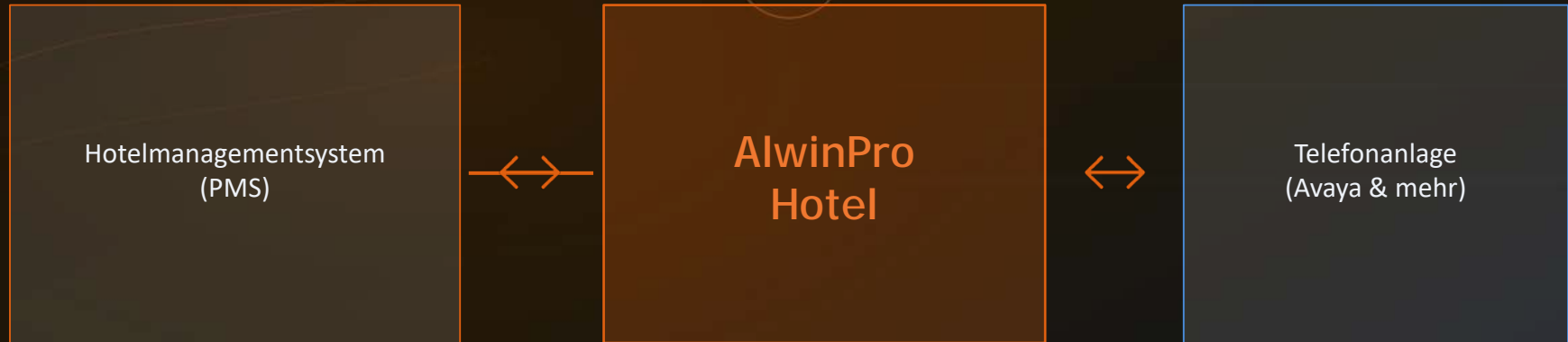
Jürgen Dagutat · Geschäftsführer aurenz GmbH · AVAD NOW 2026, Salzburg



# AlwinPro Hotel.

*Herstellerunabhängige Integration  
Check-In/Out direkt über AlwinPro Hotel steuerbar  
Gasttelefonie, TV, Internet — zentral gesteuert*

Die Middleware, die Hotel und Telefonie verbindet.



# Viele Kommunikationsflüsse bleiben unsichtbar.

## Warteschlangen

Wie lange warten Ihre Kunden? Wann verlassen sie die Leitung?

## Routing-Pfade

Welche IVR-Pfade enden in der Sackgasse? Welche Gruppen sind überlastet?

## Präsenzstatus

Wer ist wirklich erreichbar? Hybrid-Systeme synchronisieren nicht automatisch.

# aurenz macht Kommunikation steuerbar.

## UC Analytics

- Erreichbarkeit & Servicelevel-Analyse
- Wartezeiten, Auslastung, SIP-Trunks
- Prognosen & individuelle Dashboards

## Dynamic Teams

- Flexible Ein-/Ausbuchung in Servicegruppen
- Supervisor-Dashboard & Monitoring
- Gruppenbezogenes Rufjournal & Nachverfolgung

## Presence Hub

- Präsenzstatus systemübergreifend synchron
- Verhindert Parallelanrufe in Hybrid-Umgebungen
- Maximale Erreichbarkeit — immer aktuell

## KI-PREVIEW

# Was kommt als Nächstes?

Kommunikationsdaten als Grundlage  
für KI-gestützte Entscheidungen.

*Zukunftsvision — derzeit in Entwicklung, nicht produktiv verfügbar*

