

Dienstbeschrijving Gespreksrapportage

Een dienst van KPN EEN

Versie : 1.0
Datum : 30 september 2020



Inhoud

1 Dit is Gespreksrapportage	4
2 Standaard	5
1.1. Wallboards	5
1.2. Bedrijfsproductiviteit	6
1.3. Managementsamenvatting	6
1.4. Flexibele rapportage	7
1.5. Mijn Dashboard	7
1.6. Mijn Wallboard	8
3 Premium	9
1.7. Wallboards	9
1.8. Live oproeppapportage	10
4 Security en privacy	12
1.9. AVG	12
5 Gebruikersrapporten	13
1.10. Toestelnummer gespreksactiviteit	13
1.11. Kostenplaats gespreksactiviteit	14
1.12. Afdeling gespreksactiviteit	14
1.13. Divisie gespreksactiviteit	15
1.14. Locatie gespreksactiviteit	15
1.15. Weergave Gesprekken per toestelnummer	15
1.16. Langste gesprekken	16
6 Tijd en dag rapporten	17
1.17. Weergave gesprekken per datum	17
1.18. Half-uurlijkse gespreksactiviteit	17
1.19. Uurlijkse gespreksactiviteit	18
1.20. Uurlijkse gespreksactiviteit per toestel	18
1.21. Dagelijkse gespreksactiviteit	19
1.22. Maandelijks gespreksactiviteit	19
1.23. Levenscyclusanalyse	19
7 Performance inkomende gesprekken	20
1.24. Gespreks-responsanalyse	20
1.25. Beller tolerantie	21
1.26. Gemiste gesprekken	21
1.27. Overzicht niet-beantwoorde gemiste gesprekken	21
1.28. Niet-teruggebelde gemiste gesprekken	22
8 Directe nummers rapporten	23
1.29. Directe nummers gespreksactiviteit	23
1.30. Overzicht gesprekken per directnummer	23

1.31. Overzicht gesprekken per campagne	24
1.32. Dagelijkse gesprekken per direct nummer	24
9 Gebiedsrapporten	25
1.33. Netnummer gespreksactiviteit	25
1.34. Bestemming gespreksactiviteit	25
10 Klantenrapporten	26
1.35. Klanten gespreksactiviteit	26
1.36. Overzicht gesprekken per klant	26
11 Contactgroep rapporten	27
1.37. Contact groep Overzicht	27
12 Agent activiteit	28
1.38. Agent overzicht per contactgroep	28
1.39. Agent gespreksactiviteit	28
1.40. Beschikbare agent activiteit	28
1.41. Activiteit van Beschikbare Agenten per Dag	29
13 Beschikbaarheid	30
1.42. Gedetailleerd Agent Status Overzicht	30
1.43. Overzicht Agenten Niet Beschikbaar per Dag	30
1.44. Niet-Storen Overzicht	30
1.45. Niet-Storen gedetailleerde activiteit	30
Bijlage 1: Overzicht van de Gespreksrapportage varianten	32
Bijlage 2: Rapport catalogus	34

1 Dit is Gespreksrapportage

Met KPN EEN Gespreksrapportage krijgt u live inzicht in uw gesprekken. De service is gekoppeld aan de telefooncentrale. Er zijn dus geen voorzieningen (zoals extra hardware) nodig op de klantlocatie. In combinatie met Vast-mobiel integratie kunt u ook gebruik maken van de dienst om mobiele gesprekken te registreren.

Er zijn 2 varianten:

- **Standaard** – biedt gedetailleerde rapporten, configureerbare dashboards en een groter aanbod aan wallboards
- **Premium** – biedt callcenter rapportage als aanvulling op de Gespreksrapportage Standaard.

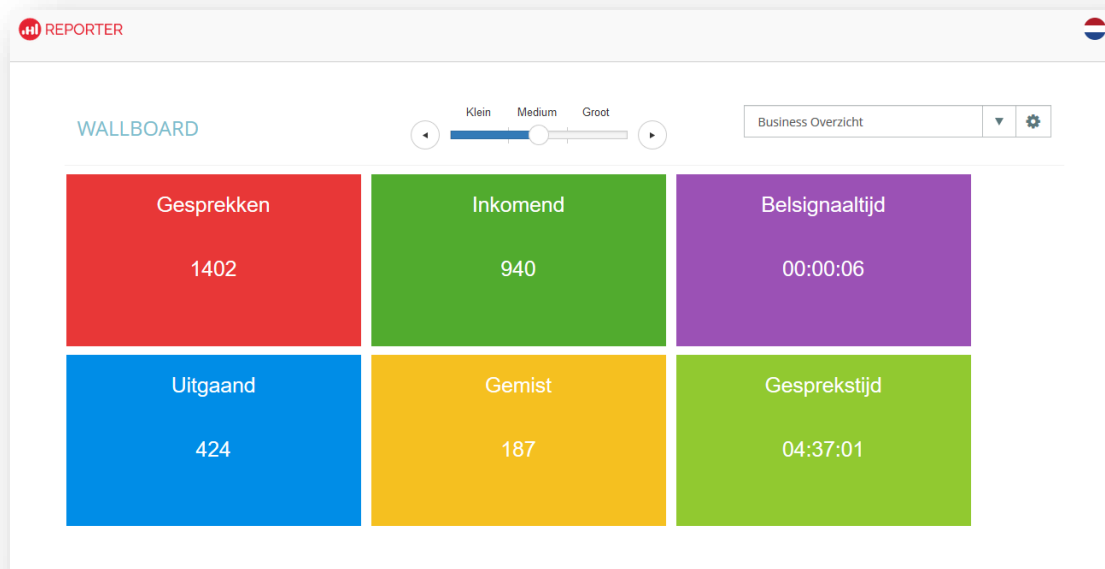
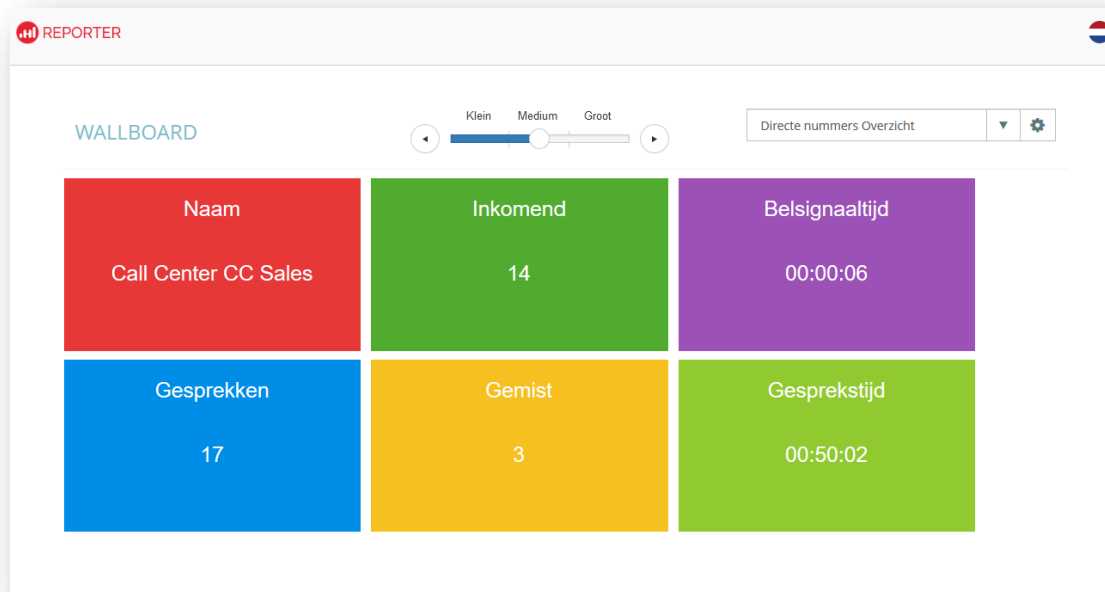
Voor meer informatie over de product- en licentiestructuur, raadpleeg de Dienstbeschrijving Vast Bellen.

2 Standaard

Gespreksrapportage Standaard geeft inzicht in inkomende en uitgaande gesprekken door middel van configureerbare dashboards en wallboards en gedetailleerde rapportage. Dit maakt het mogelijk om in één oogopslag de status van het belverkeer te zien, rapporten te plannen of deze direct te genereren.

1.1. Wallboards

Wallboards geven belangrijke gespreksgegevens weer op live-tegels, uitermate geschikt voor het delen op een groot scherm of desktop



1.2. Bedrijfsproductiviteit

Met het Bedrijfsproductiviteits dashboard kunt u in één oogopslag uw customer service bewaken. Het bevat nieuwe KPI's waaronder: inkomende CLI, tijd van eerste / laatste oproep, aantal mislukte oproeppogingen in overeenstemming met de werktijden. En weergave van niet-geretourneerd gemiste oproepen beheer met een nieuwe optie voor het instellen van KPI's voor de resolutie



1.3. Managementsamenvatting

De managementsamenvatting biedt een overzicht op hoog niveau van het bedrijf, inclusief observaties en aanbevelingen. Meerdere rapporten kunnen worden samengevoegd tot één rapport dat kan worden geëxporteerd of per e-mail kan worden verzonden.

1.4. Flexibele rapportage

Gespreksrapportage Standaard beschikt over een catalogus met standaard, goed configureerbare rapporten (zie bijlage 2), die aan uw wensen kunt aanpassen met behulp van filters. Rapportages kunnen worden ingepland om op bepaalde tijdstippen te worden uitgevoerd en vervolgens worden geëxporteerd als PDF- en CSV-bestanden. Deze bestanden kunnen per e-mail worden verzonden.

1.4.1. Gedetailleerde rapportage

De gespreksactiviteit kan gemonitord worden om de prestaties te analyseren, zoals het meten van inkomende gesprekken, gesprekshoeveelheden, doelen, servicegraad (GoS), percentage beantwoorde gesprekken (PCA), afgebroken gesprekken, langste wachttijd (beller-tolerantie) en gemiste gesprekken. Daarnaast is het mogelijk om de belactiviteit te meten per extensie, afdeling, direct nummer en gebruiker. Dit is inclusief totale gesprekken, bestemming, gesprekstijd en de duur van het belsignaal.

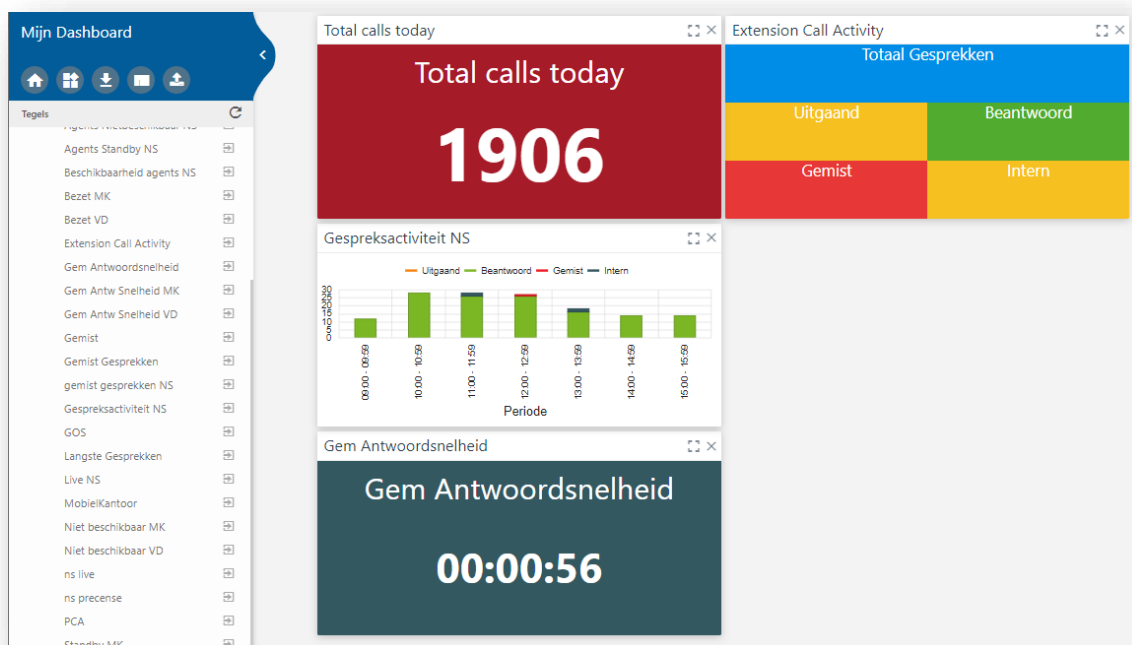
1.4.2. Niet-teruggebelde gemiste gesprekken

Gemiste gesprekken worden als niet-teruggebeld beschouwd wanneer de beller (klant) niet opnieuw heeft gebeld en met succes is beantwoord, of wanneer een medewerker de oproep nog niet heeft teruggebeld.

Niet-teruggebelde gemiste gesprekken worden geïdentificeerd waardoor een snel herstel mogelijk is van gesprekken die door de beller zijn afgebroken of verloren zijn gegaan. Dit rapport kan worden weergegeven als een live-tegel.

1.5. Mijn Dashboard

Het maken en uitvoeren van rapporten kan tijdrovend zijn. Daarom zijn er standaard dashboards beschikbaar om actuele informatie op een grafische manier weer te geven met behulp van Live-tegels. Live-tegels zijn configureerbare rapportcomponenten die regelmatig worden vernieuwd en worden weergegeven in tabel- of grafische indeling.



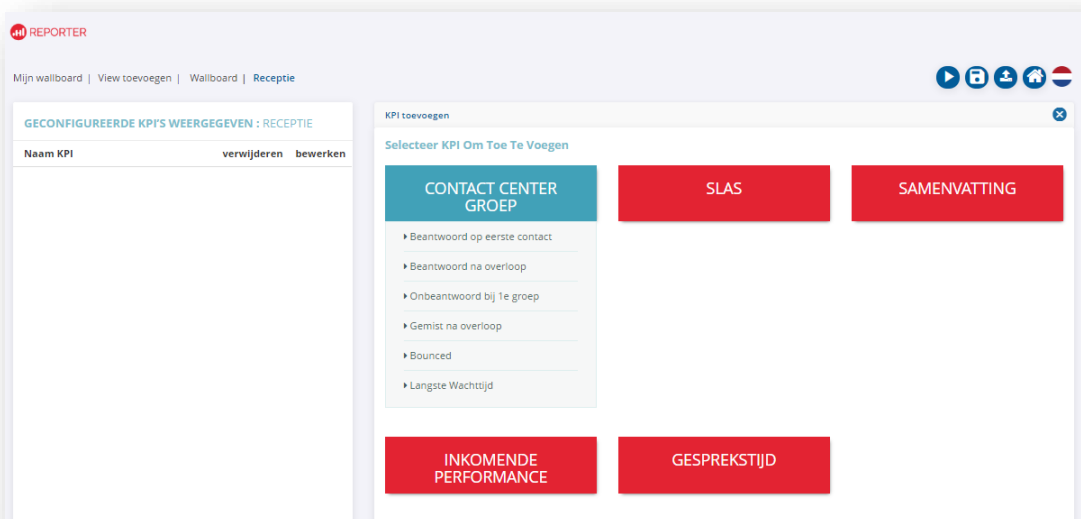
Mijn Dashboard bevat vooraf gedefinieerde tegels, waaronder: servicegraad (GoS), percentage beantwoorde gesprekken, beller-tolerantie en verdeling per uur.

Het is ook mogelijk om live tegels te maken op basis van actuele oproepgegevens die specifiek zijn voor de vereisten. Elk rapport met elke combinatie van filters kan in een tegel worden omgezet en worden weergegeven als een grafiek, een wallboard, een meter of een tabel. Elke login heeft zijn eigen "Mijn Dashboard"-display.

1.6. Mijn Wallboard

Met MijnWallboard kan de gebruiker KPI's definiëren die getoond worden met configureerbare kleurovergangen en alarmdrempels. Mijn Wallboard beschikt over:

- Flexibele mogelijkheden voor de indeling van wallboard-tegels
- Trends wallboard: bekijk trends over een gekozen periode; dag/week/week/maand
- Optioneel docking panel om bepaalde gegevens altijd te tonen
- Aanpasbare wallboard views en transitities
- Tonen van externe webpagina's binnen en view



3 Premium

Gespreksrapportage Premium biedt dezelfde functionaliteit als Gespreksrapportage Standaard, met als aanvulling daarop uitgebreide callcenter rapportages. Dit maakt het mogelijk om wachtrijen en klantgerichte teams te monitoren via live dashboards, rapporten en wallboards, waarin statistieken worden getoond over callcenterwachtrijen, inclusief gemiddelde wachttijd, wachttijd en gespreksduur. Analyseer de afhandeling van gesprekken, inclusief gemiste/ geweigerde gesprekken en gemiddelde gespreksduur.

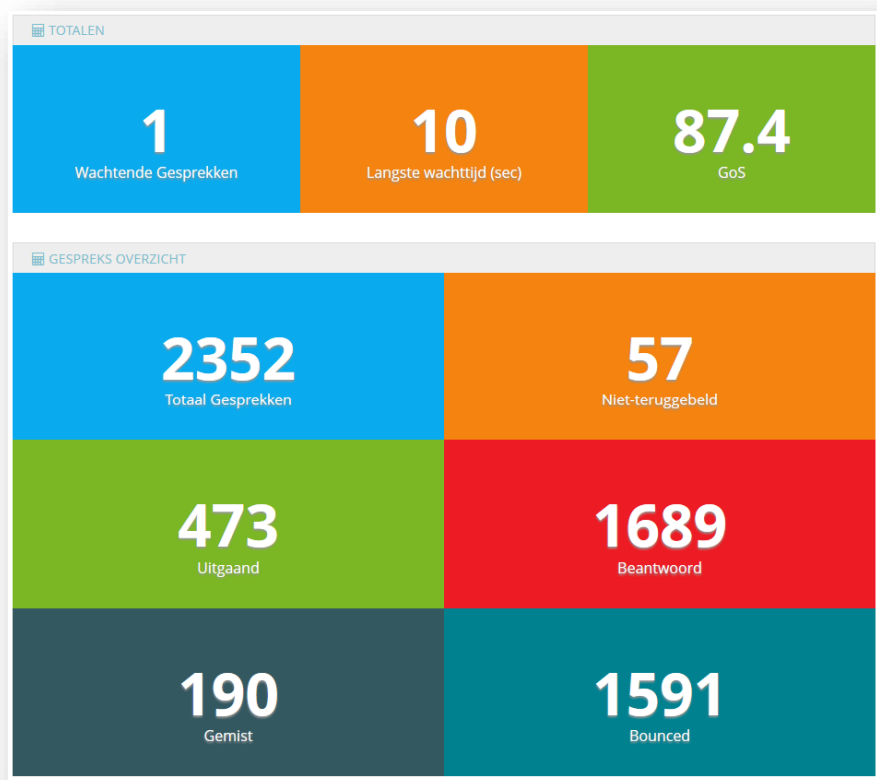
1.7. Wallboards

Callcenter (ACD) wallboard

Het Callcenter wallboard toont wachtrij- en oproepstatistieken voor callcenters. Op het wallboard van het callcenter worden 12 live-tegels met belangrijke prestatiemetingen weergegeven, waaronder gesprekken die worden aangeboden / in de wachtrij staan, agents die bemand / toegewezen / bezet zijn en bemande agents inactief / niet beschikbaar.

GESPREKKEN AANGEBODEN 221	GESPREKKEN BEANTWOORD 219	GEMIDDELDE BEHANDELINGSTIJD 198	VERWACHTE WACHTTIJD 39
GEMIDDELDE ANTWOORD-SNELHEID 8	LANGSTE WACHTTIJD 0	GESPREKKEN IN WACHTRIJ 0	AGENTEN TOEGEWEZEN 12
AGENTEN BEMAND 9	BEMANDE AGENTEN STANDBY 2	BEMANDE AGENTEN ONBESCHIKBAAR 4	AGENTEN BEZET 3

Agent-workflowanalyses bieden beknopte en gedetailleerde informatie over de beschikbaarheidsstatus en punctualiteit.



Groepsoverzicht-wallboard

Het Groepsoverzicht stelt supervisors in staat om de status van hun agenten te bekijken (beschikbaar / niet beschikbaar / niet-storen ingeschakeld). Dit geeft een duidelijk beeld van hoeveel medewerkers beschikbaar zijn om op elk gewenst moment gesprekken te beantwoorden.

Live gesprekken

Het Contact-Wallboard bevat een overzicht van de live gesprekken. Deze tabel toont de lopende gesprekken binnen de organisatie met de volgende details: de oproeprichting (uitgaand of inkomend), toestelnaam, DDI, huidige oproepstatus (bel of oproep) en tijd in huidige status. Live gesprekken kunnen ook via Mijn Dashboard worden gepresenteerd.

1.8. Live oproeprapportage

Het is mogelijk om rapporten te genereren over live gesprekken in wachtrijen en statistieken van gespreksafhandeling te bekijken per huntgroep, oproepwachtrij en direct nummer.

Er zijn vooraf geconfigureerde rapporten voor o.a.:

- Beschikbaarheid en punctualiteit
- Totale beschikbare tijd voor alle extensies binnen het bedrijf
- Tijd op Niet-storen (DND)
- Servicegraad (GoS) en percentage beantwoorde gesprekken (PCA)
- Wachtrijen, wachttijden en afgebroken gesprekken
- Niet-teruggebelde gemiste gesprekken

Er zijn uitgebreide filteropties beschikbaar voor elk rapport, evenals de optie om rapporten in de tijd in te plannen als een regulier rapport, te exporteren als PDF of CSV en e-mail naar elk e-mailadres.

Agent activiteit rapportage

De agent activiteit rapportages bieden live analyses per agent:

- Agent infoscherm per contactgroep
- Agent gespreksactiviteit
- Beschikbare agent activiteit
- Activiteit van Beschikbare Agenten per Dag Hunt-groep support in rapporten en Mijn Dashboard

De rapporten kunnen gefilterd worden op huntgroepen. Via Mijn Dashboard is het mogelijk een wallboard te maken met huntgroep statistieken. Daarmee is het mogelijk om prestatie parameters voor de hunt-groep continu in realtime te bewaken. De belangrijkste statistieken worden weergegeven op live-tegels die klaar zijn om te delen op een desktop of groot scherm. Dit is geschikt voor bedrijven die hunt-groepen gebruiken om inkomende gesprekken af te handelen.

4 Security en privacy

De KPN ÉÉN Gespreksrapportage beheeromgeving is toegankelijk via een webserver. Deze webserver is toegankelijk via het internet waarbij het internetverkeer via een SSL certificaat wordt beveiligd (https). Iedere klantomgeving is uitsluitend toegankelijk via een gebruikersnaam en wachtwoord en biedt alleen toegang tot gesprekken van gebruikers binnen de Hosted Telefonie omgeving van de klant. Indien de dienst wordt opgeheven worden alle (historische) rapportage gegevens definitief verwijderd.

1.9. AVG

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. De AVG stelt eisen aan de verwerking van persoonsgegevens. Gespreksrapportages bevatten persoonsgegevens, bijvoorbeeld namen, telefoonnummers, gespreksduur, enzovoorts.

Houdt bij gebruik van de Gespreksrapportage rekening met de volgende punten en adviseer uw klant hierover:

1. Zet Gespreksrapportage alleen in voor een duidelijk omschreven doeleinde, die schriftelijk is vastgelegd.
2. Verzamel niet meer gegevens dan nodig. Bijvoorbeeld: wordt Gespreksrapportage ingezet om supportmedewerkers te trainen, zorg er dan voor dat de gesprekken van andere medewerkers niet worden getoond.
3. Wees transparant naar personeelsleden over het gebruik van Gespreksrapportage (waarvoor, bewaartermijn, worden rapportages gebruikt om functioneren te beoordelen, enz.). Leg dit vast in het personeelsbeleid.
4. Bewaar de gegevens niet langer dan nodig. Zorg aantoonbaar is nagedacht over de bewaartermijn en dat de termijn wordt nageleefd.
5. Beveilig de gespreksrapportages voldoende. Beperk het aantal personen dat toegang heeft tot de rapportages.
6. De wettelijke grondslag voor gespreksrapportage zal vaak een gerechtvaardigd belang zijn. Een werkgever kan namelijk van zijn werknemers geen geldige toestemming krijgen, vanwege de gezagsverhouding. Beargumenteer waarom het belang van de organisatie bij gespreksrapportages zwaarder weegt dan het privacybelang van de betrokkenen en leg deze argumentatie schriftelijk vast.
7. Bij het gebruik van de Gespreksrapportage kunnen ook persoonsgegevens van anderen buiten de organisatie worden verwerkt. Beschrijf in de privacyverklaring waarom Gespreksrapportage wordt gebruikt (punt 1), wat het gerechtvaardigd belang is (punt 6) en welke organisatie(s) toegang hebben tot de gegevens.
8. Stel personen in staat hun rechten uit te oefenen, zoals verwijdering van een gespreksrapportage. Benoem deze mogelijkheid in de privacyverklaring (punt 8).
9. Neem deze verwerking van persoonsgegevens op in het verwerkingsregister.
10. Stel eventueel een beleidsdocument op over de bovenstaande punten, zodat u kunt aantonen dat u handelt in overeenstemming met de AVG.

5 Gebruikersrapporten

Deze map bevat rapporten gebaseerd op de prestaties van individuele extensies en de groepen waartoe ze behoren, zoals kostenplaats, afdeling en divisie.

1.10. Toestelnummer gespreksactiviteit

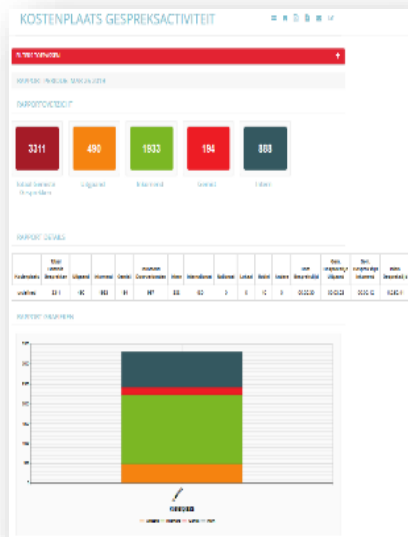
Dit rapport toont een samenvatting van de gespreksactiviteit per uitbreiding van het bedrijf.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapportgegevens tabel toont een uitsplitsing van het totaal aantal gesprekken (uitgaande, inkomende, gemiste, interne gesprekken) naar extensie en gebruiker, gemiddelde gesprekstijd (gemiddelde uitgaande en inkomende gesprekken), totale gesprekstijd (totale uitgaande en inkomende gesprekken) en gemiddelde beltijd.



1.11. Kostenplaats gespreksactiviteit



Dit rapport geeft een overzicht van de belinformatie per kostenplaats om te zien welke kostenplaatsen het drukst zijn binnen het bedrijf.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal binnenkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detailtabel toont een uitsplitsing van het totaal aantal gesprekken (uitgaande, inkomende, gemiste, interne gesprekken) per kostenplaats, inclusief type gesprekstype, gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en totale gesprekstijd.

1.12. Afdeling gespreksactiviteit



Dit rapport toont een samenvatting van de gespreksinformatie per afdeling om te zien welke afdelingen het drukst zijn binnen het bedrijf.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal binnenkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detailtabel toont een uitsplitsing van het totaal aantal gesprekken (uitgaand, inkomend, gemist, intern) per afdeling, inclusief type gesprek, gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en totale gesprekstijd.

1.13. Divisie gespreksactiviteit



Dit rapport toont een samenvatting van de gespreksinformatie per divisie om te zien welke divisies het drukst zijn binnen het bedrijf.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal binnenkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detailtabel toont een uitsplitsing van het totaal aantal gesprekken (uitgaande, inkomende, gemiste, interne gesprekken) per divisie, inclusief type gesprekstijding, gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en totale gesprekstijd.

1.14. Locatie gespreksactiviteit



Dit rapport geeft een samenvatting van de gespreksinformatie per locatie.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detailtabel toont een uitsplitsing van het totaal aantal gesprekken (uitgaande, inkomende, gemiste, interne) per locatie, inclusief type gesprek, gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en totale gesprekstijd.

1.15. Weergave Gesprekken per toestelnummer

[illegible]

Dit rapport geeft een overzicht van de gesprekken voor elk toestel, inclusief elke gemaakte/ontvangen oproep, de datum/tijd, het nummer en de gespreksduur.

Dit rapport kan worden gebruikt om de gespreksstroom te analyseren. Zo kunnen gebruikers bijvoorbeeld zien welke gesprekken naar een ander toestel werden doorgeschakeld en hoeveel gesprekken door dat toestel werden gemist.

De tabel met gedetailleerde rapportdetails toont een uitsplitsing van de gesprekken per toestel, afdeling en gebruiker, inclusief de datum/tijd van het gesprek, duur, gebied, DDI, belsignaal en gesprekstype.

1.16. Langste gesprekken

LANGSTE GESPREKKEN

2017-07-27 20:19

00:21:42

Langste talk

2017-07-27 20:19

Name	Gender	Month	Date	Time	Number	Status	Conversation	Engaged	Age
ms000	Male	2016-06-01	00:17	20:52	1	OK	20:52 talk, age 1	20:52	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	19:27	1	OK	19:27 talk, age 1	20:00	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	18:52	1	OK	18:52 talk, age 1	19:17	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	18:08	1	OK	18:08 talk, age 1	18:33	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:59	1	OK	17:59 talk, age 1	18:22	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:50	1	OK	17:50 talk, age 1	18:15	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:40	1	OK	17:40 talk, age 1	18:05	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:30	1	OK	17:30 talk, age 1	17:55	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:20	1	OK	17:20 talk, age 1	17:45	16
ms000	Male	2016-06-01	17:17	17:10	1	OK	17:10 talk, age 1	17:35	16

Dit rapport toont een uitsplitsing van de oproepen voor alle toestellen per duur.

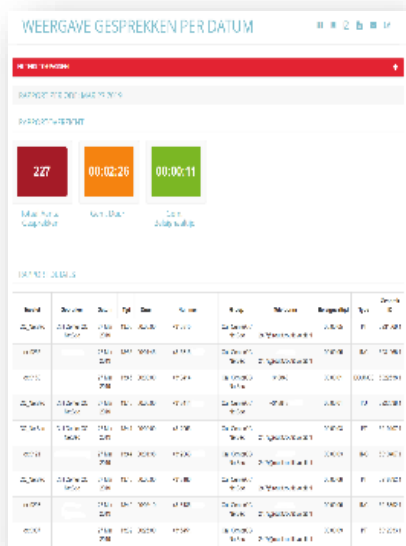
Het rapportoverzicht toont de duur van het langste gesprek en de relevante gebruiker.

De rapport detailtabel geeft een overzicht van de gesprekken per toestel, gebruiker en afdeling, inclusief de datum/tijd van het gesprek, duur, nummer, gebied, DDI, belsignaalduur en type gesprek.

6 Tijd en dag rapporten

Deze map bevat intervalrapportages op basis van dagelijkse, halfuurlijkse, uurlijkse en maandelijkse gespreksactiviteiten, zodat gebruikers kunnen bepalen welke periodes het drukst zijn voor het bedrijf.

1.17. Weergave gesprekken per datum



Dit rapport geeft een overzicht van alle gesprekken voor alle toestellen, inclusief gespreksduur, gebied en belsignaalduur.

Dit rapport kan worden gebruikt om de gespreksdoorstroming te analyseren. Zo kunnen gebruikers bijvoorbeeld zien wanneer de oproep werd beantwoord door de receptionist, naar welke agent de oproep werd doorgeschakeld en op welke agent de oproep werd beëindigd.

Het rapportoverzicht toont de totale oproepen, de gemiddelde duur en de gemiddelde belduur.

De tabel met details van het rapport toont een uitsplitsing van de gesprekken naar toestel en gebruiker, inclusief de datum/tijd van het gesprek, de duur, het gebied, de DDI, de belduur en het type gesprek.

1.18. Half-uurlijkse gespreksactiviteit

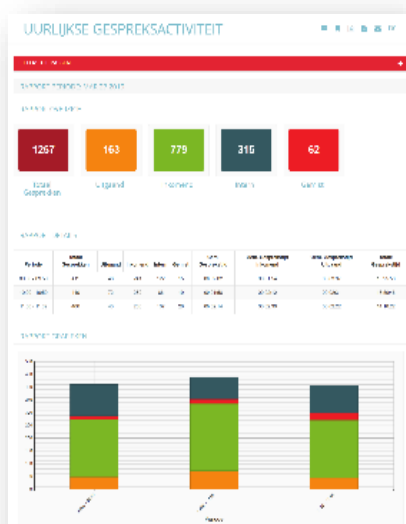


Dit rapport geeft een samenvatting van de gespreksinformatie in periodes van 30 minuten, inclusief totale, uitgaande en inkomende gesprekken. Dit rapport is handig om de drukke periodes van de dag weer te geven.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapportgegevenstabel toont een uitsplitsing van de gesprekken per interval en bevat de gemiddelde gesprekstijd, de gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en de totale gesprekstijd.

1.19. Uurlijkse gespreksactiviteit

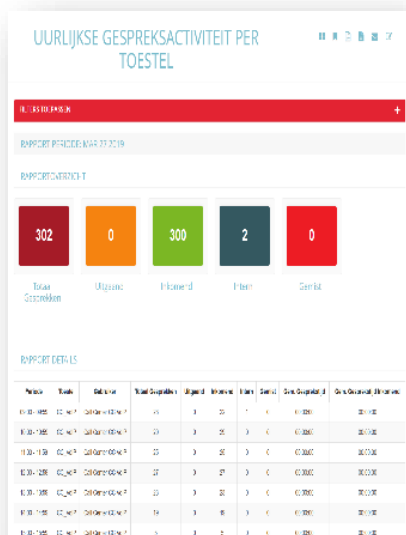


Dit rapport geeft een samenvatting van de gespreksinformatie in periodes van 60 minuten, inclusief totale, uitgaande en inkomende gesprekken. Dit rapport is handig om de drukke periodes van de dag weer te geven.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapportgegevens tabel geeft een overzicht van de gesprekken per interval, inclusief de gemiddelde gesprekstijd, de gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en de totale gesprekstijd.

1.20. Uurlijkse gespreksactiviteit per toestel

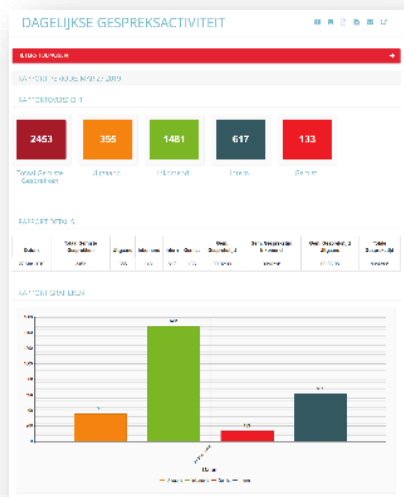


Dit rapport geeft een samenvatting van de gespreksinformatie in periodes van 60 minuten per toestel, inclusief totale, uitgaande en inkomende gesprekken. Dit rapport is handig om de drukke periodes van de dag weer te geven.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detail tabel toont een uitsplitsing van de gesprekken naar interval, toestel en gebruiker, inclusief de gemiddelde gesprekstijd en de gemiddelde inkomende gesprekstijd.

1.21. Dagelijkse gespreksactiviteit



Dit rapport toont een samenvatting van de dagelijkse gespreksinformatie, inclusief het totaal, de uitgaande en inkomende gesprekken.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, totaal aantal uitgaande, totaal aantal inkomende, totaal aantal gemiste en totaal aantal interne gesprekken.

De rapportgegevenstabel bevat de gemiddelde gesprekstijd, de gemiddelde inkomende en uitgaande gesprekstijd en de totale gesprekstijd.

1.22. Maandelijks gespreksactiviteit

Dit rapport toont een samenvatting van de maandelijkse gespreksinformatie, inclusief het totaal aantal gesprekken, het totaal aantal gemiste gesprekken en de gemiddelde gesprekstijd. Dit rapport is nuttig om te bepalen welke maanden van het jaar het drukst zijn.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal gesprekken, het totaal aantal uitgaande gesprekken, het totaal aantal binnenkomende, het totaal aantal gemiste en het totaal aantal interne gesprekken.

De rapport detailtabel toont een uitsplitsing van de gesprekken per maand, inclusief de gemiddelde gesprekstijd, de gemiddelde inkomende/uitgaande gesprekstijd en de totale gesprekstijd.



1.23. Levenscyclusanalyse

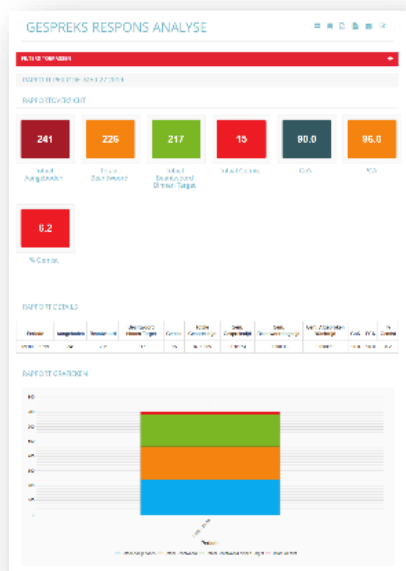
Dit rapport geeft een overzicht van alle oproepen, gegroepeerd op basis van hun unieke identificatiecode, zodat u gemakkelijk kunt zien hoe een oproep is begonnen en waar deze is geëindigd. Het toont alle gespreksonderdelen van het begin tot het einde van het gesprek.

REPORT EXPORT											+
REPORT PERIOD: 1803/27/2019											
REPORT DETAILS											
Trans	Month	Date	Tid	Bar	Name	Stok	Unit	Price	Isopayable	Type	Owner ID
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
add101		27-Mar-2019	0001	00010000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001234	2018-03-01	27-Mar-2019	0001	00000000000000000000	<123456789	Car	Garuda	Car	20190000000000000000	000001	00000000000000000000
001											

7 Performance inkomende gesprekken

Deze map bevat rapporten waartoe gebruikers toegang hebben om hun inkomende gespreksstatistieken te zien, zoals de gewenste responstijd, servicegraad en gemiste/beantwoorde percentages.

1.24. Gespreks-responsanalyse



In dit rapport wordt de oproepinformatie voor de intervallen per uur weergegeven. Het rapport geeft gedetailleerde informatie zoals het totaal aantal beantwoorde oproepen in de doeltijd, het percentage gemiste oproepen en de servicegraad.

Dit rapport kan worden gebruikt om de oproepreactie voor agenten binnen het bedrijf per uur te bepalen. Gebruikers kunnen zien hoeveel gesprekken er in totaal aan het bedrijf worden aangeboden en of de gesprekken binnen de gestelde antwoordtijd zijn beantwoord of dat er gesprekken zijn gemist.

- **Totaal Beantwoord Binnen Target:** Dit is een drempelperiode waarbinnen een agent de oproep moet beantwoorden om een goede klantenservice te bereiken..
- **Grade of Service (GOS):** Servicegraad bepaald aan de hand van het totaal aantal beantwoorde oproepen binnen de beoogde

responstijd over het totale aantal aangeboden oproepen.

- **Percentage beantwoorde oproepen (PCA):** Percentage beantwoorde oproepen binnen de beoogde responstijd ten opzichte van het totale aantal beantwoorde oproepen voor de dag.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal aangeboden oproepen, het totaal aantal beantwoorde, het totaal aantal beantwoorde en het totaal aantal gemiste oproepen, alsmede de servicegraad (GoS), het percentage beantwoorde oproepen (PCA) en het percentage gemiste oproepen.

De tabel met details van het rapport toont een uitsplitsing van de oproepen per uur, met inbegrip van de aangeboden/beantwoorde oproepen, beantwoorde oproepen in doel, gemiste oproepen, totale en gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde antwoordtijd, gemiddelde wachttijd, GoS, PCA en percentage gemiste oproepen.

1.25. Beller tolerantie

[illegible]

Dit rapport toont de wachttijd van de klant in seconden en het totale aantal verloren oproepen. Het rapport geeft inzicht in hoe lang een klant bereid is om te wachten op de beantwoording van zijn oproep. Gebruikers kunnen een comfortbericht toevoegen voor klanten op deze piekmomenten om het aantal verloren oproepen te verminderen.

1.26. Gemiste gesprekken

Dit rapport geeft een overzicht van onbeantwoorde oproepen, het toestel dat het gesprek heeft gemist en hoe lang de klant heeft gewacht met het afbreken van het gesprek (belsignaal tijd).

Het rapportoverzicht geeft de totale oproepen en de gemiddelde belsignaaltijd weer.

De rapport detailtabel geeft een overzicht van gemiste oproepen per toestel, direct nummer, gebruiker, kostenplaats, afdeling en afdeling, inclusief de datum/tijd van het gesprek, duur, nummer, belsignaaltijd en type gesprek.

[illegible]

1.27. Overzicht niet-beantwoorde gemiste gesprekken

Dit rapport geeft een lijst van gemiste oproepen die nog niet zijn beantwoord om de drukke periodes te markeren waarin agenten niet in staat zijn om oproepen te beantwoorden. Gebruikers kunnen zien welke gesprekken zijn gemist, welk toestel het gesprek heeft gemist en hoe lang de klant heeft gewacht met het afbreken van het gesprek (belsignaaltime).

Dit rapport kan worden gebruikt om gemiste oproepen te retourneren om de bedrijfsefficiëntie en klanttevredenheid te verbeteren. Als het gesprek eenmaal is teruggebeld, verschijnt het niet meer op het rapport.

De samenvatting van het rapport geeft het totaal aantal oproepen en de gemiddelde belduur weer. De tabel met details van het rapport geeft een overzicht van gemiste

[illegible]

oproepen per toestel, gebruiker, afdeling en direct nummer, evenals de datum/tijd van de oproep, de belsignaalduur en het type oproep.

1.28. Niet-teruggebelde gemiste gesprekken

Dit rapport toont het totale aantal niet teruggebelde gemiste oproepen (oproepen die nog niet door het bedrijf zijn teruggebeld) en details over het totaal aantal onbeantwoorde oproepen voor elke beller.

[illegible]

8 Directe nummers rapporten

Deze map bevat rapporten over de prestaties van individuele directe nummers en de campagnes waaraan ze zijn gekoppeld.

1.29. Directe nummers gespreksactiviteit



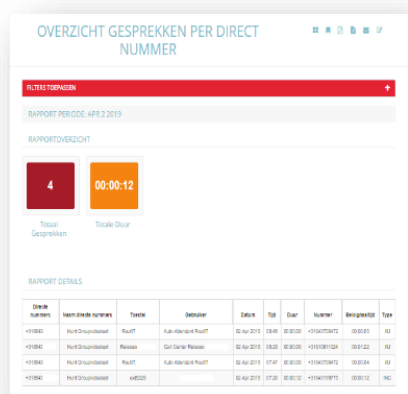
Dit rapport toont een samenvatting van de inkomende oproepinformatie per direct nummer, inclusief het aantal beantwoorde oproepen binnen de doeltijd, het totaal aantal oproepen, het percentage gemiste oproepen en de gemiddelde gesprekstijd.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal aangeboden oproepen, het totaal aantal beantwoorde oproepen, het totaal aantal gemiste oproepen, het percentage gemiste oproepen, de GoS-servicegraad en het PCA-percentage beantwoorde oproepen.

De rapportgegevens tabel toont een uitsplitsing naar direct nummer, direct nummer-naam en direct nummer-groep van de aangeboden, beantwoorde, beantwoorde, beantwoorde en gemiste oproepen, inclusief totale spreektijd, gemiddelde gesprekstijd, gemiddelde antwoorttijd, gemiddelde wachttijd, gemiddelde wachttijd, GoS, PCA en percentage gemiste

oproepen.

1.30. Overzicht gesprekken per directnummer

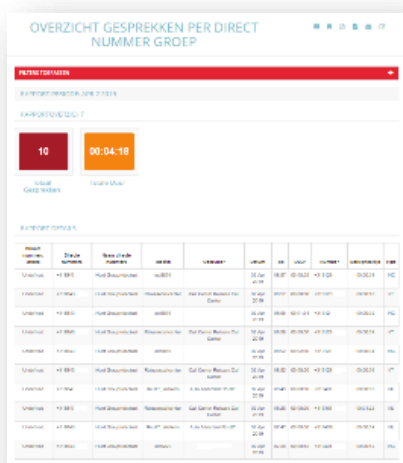


Dit rapport toont een uitsplitsing van oproepen per direct nummer en is nuttig om de gespreksstroom naar individuele directe nummers te analyseren.

Het rapportoverzicht toont de totale oproepen en de totale duur.

De tabel met details van het rapport toont een uitsplitsing van de oproepen per direct nummer, direct nummer-naam, toestel en gebruiker, inclusief de datum/tijd van de oproep, duur, nummer, beldsignaal en type oproep.

1.31. Overzicht gesprekken per campagne



Dit rapport geeft een overzicht van de oproepen per campagne en is nuttig om de gespreksstroom naar direct nummer-groepen te analyseren.

Het rapportoverzicht toont de totale oproepen en de totale duur.

De rapportgegevens tabel toont een uitsplitsing van oproepen per direct nummer-groep (campagne), direct nummer, direct nummer-naam, extensie en gebruiker, inclusief datum/tijd van de oproep, duur, nummer, belsignaalduur en gesprekstype.

1.32. Dagelijkse gesprekken per direct nummer



Dit rapport toont een samenvatting van de dagelijkse gespreksinformatie per direct nummer, inclusief aantal beantwoorde oproepen binnen de beoogde tijd, totaal aantal oproepen, percentage van gesprekken en gemiddelde spreektijd.

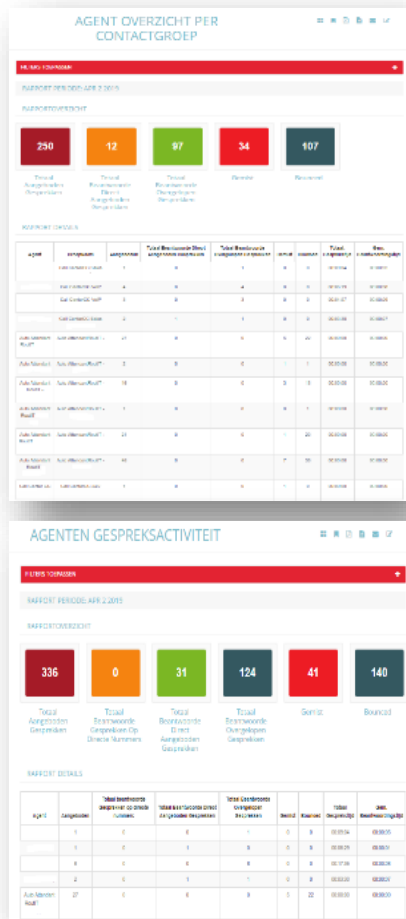
De samenvatting van het rapport toont het totaal aantal aangeboden gesprekken, het totaal aantal beantwoorde gesprekken, het totaal aantal gesprekken en de gemiddelde gesprekstijd, beantwoord in doel, totaal aantal gemiste oproepen, percentage gemiste oproepen, GoS service-graad en PCA-percentage beantwoorde oproepen.

De tabel met rapportagedetails toont een dagelijkse uitsplitsing van de aangeboden gesprekken, beantwoord, beantwoord in doel en gemist, inclusief totale spreektijd, gemiddelde spreektijd, gemiddelde antwoordtijd, gemiddelde wachttijd, GoS, PCA en percentage gemiste oproepen.

12 Agent activiteit

Deze map bevat rapporten die de gespreksinformatie per agent weergeven.

1.38. Agent overzicht per contactgroep



Dit rapport toont een samenvatting van de gespreksactiviteit per contactgroep.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal aangeboden, gemiste en beantwoorde oproepen (direct en overgestroomd).

De rapportgegevens tabel toont een uitsplitsing van het totale aantal aangeboden, gemiste, gemiste, gestuiterde en beantwoorde oproepen (direct en overgestroomd) per contactgroep, inclusief de gemiddelde gesprekstijd en antwoordtijd per groep.

1.39. Agent gespreksactiviteit

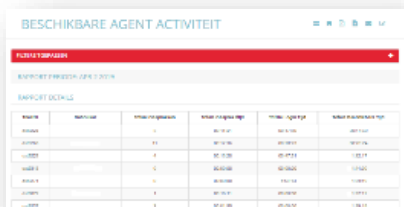


Dit rapport toont een samenvatting van de gespreksactiviteit per agent.

Het rapportoverzicht toont het totaal aantal aangeboden, gemiste en beantwoorde oproepen (DDI, direct en overgestroomd).

De tabel met rapportgegevens geeft een overzicht van het totale aantal aangeboden, gemiste, ge-"bounce"de en beantwoorde oproepen (direct nummer, direct en overgestroomd) per agent, inclusief de totale gesprekstijd en de gemiddelde antwoordtijd.

1.40. Beschikbare agent activiteit



Dit rapport geeft de totale beschikbare tijd van elke agent weer, inclusief totale gesprekken, spreektijd en inlogtijd.

1.41. Activiteit van Beschikbare Agenten per Dag

ACTIVITEIT VAN BESCHIKBARE AGENTEN PER DAG

ALBAAL TOEGANG

REPORT PERIODE: APR 2 2019

REPORT DETAILS

Naam	Werkster	Datum	Totaal Ingesproken	Totaal Ingesproken	Totaal Logen Tijd	Totaal Beschikbare Tijd
u0024		02 Apr 2019	5	00:15:47	00:17:00	00:17:45
u0008		02 Apr 2019	10	00:17:06	00:20:10	00:20:10
u0008		02 Apr 2019	4	00:12:08	00:14:00	0:14:00
u0050		02 Apr 2019	5	00:00:00	00:00:00	0:14:47
u0071		02 Apr 2019	5	00:00:00	0:07:00	0:07:45

Dit rapport geeft de totale beschikbare tijd van elke agent weer, inclusief totale gesprekken, spreektijd en inlogtijd per dag.

13 Beschikbaarheid

1.42. Gedetailleerd Agent Status Overzicht

Toestel	Operator	Datum	Tijd	Status
448812		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448814		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448819		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448820		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448821		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448822		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448823		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448824		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448825		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448826		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448827		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen
448828		02 Apr 2019	09:00:00	Loggen

Dit rapport toont een uitsplitsing van de status van de agent naar tijd en datum.

1.43. Overzicht Agenten Niet Beschikbaar per Dag

Toestel	Operator	Datum	Pauze van tijd (Niet-storen status)
448812		02 Apr 2019	09:00:00
448814		02 Apr 2019	09:00:00
448819		02 Apr 2019	09:00:00
448820		02 Apr 2019	09:00:00
448821		02 Apr 2019	09:00:00
448822		02 Apr 2019	09:00:00
448823		02 Apr 2019	09:00:00
448824		02 Apr 2019	09:00:00
448825		02 Apr 2019	09:00:00
448826		02 Apr 2019	09:00:00
448827		02 Apr 2019	09:00:00
448828		02 Apr 2019	09:00:00

Dit rapport geeft een overzicht van de pauzetijd van de agenten (met redencodes) per datum.

1.44. Niet-Storen Overzicht

Toestel	Operator	Datum	Pauze van tijd (Niet-storen status)
448812		02 Apr 2019	09:00:00

Dit rapport geeft een overzicht van de tijd die is besteed aan niet-storen per toestel gebruiker. Dit rapport wordt gebruikt om te zien hoe lang een agent gedurende de dag op niet-storen is geweest.

1.45. Niet-Storen gedetailleerde activiteit

Toestel	Operator	Datum	Tijd	Niet-storen status
448812		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448814		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448819		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448820		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448821		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448822		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448823		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448824		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448825		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448826		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448827		02 Apr 2019	09:00	09:00:00
448828		02 Apr 2019	09:00	09:00:00

Dit rapport geeft de datum en tijd weer waarop niet-storen is geactiveerd of gedeactiveerd door toestel en gebruiker.

Bijlage 1: Overzicht van de Gespreksrapportage varianten

Voordelen	Functionaliteit	Standaard	Premium
Uitgebreide gespreksanalyse, toegankelijk op aanvraag	Mobiel-responsieve applicatie, toegankelijk via webbrowser op mobiele apparaten	X	X
	Gegevens worden in realtime aan de portal verzonden	X	X
	Configureerbare dashboards en rapportfilters	X	X
	Wallboard met aanpasbare tegels	X	X
Voldoet aan AVG vereisten	AVG-nalevingsbeheer; archiveer gebruiker, maskeer klantnummer	X	X
	Audittrail om de geschiedenis te bewaren en weer te geven van alle rapporten die zijn uitgevoerd / door wie en de volledige geschiedenis van eventuele bewerkingen die zijn aangebracht aan gebruikers en afdelingen	X	X
Analyse van KPI's voor bedrijfsprestaties	Historische gespreksanalyse	X	X
	Gedetailleerde oproeprapportage; belactiviteit per abonnee, per gebied en per duur	X	X
	Rapport over direct inkomende bedrijfsnummers	X	X
	Rapportage op meerdere niveaus per site, divisie, afdeling, kostenplaats	X	X
	Gespreksactiviteit verkeersrapporten per uur / half uur	X	X
	Inkomende gesprekken analyseren (oproepvolumes, doelen, onbeantwoorde oproepen meten)	X	X
	Rapport over percentage beantwoorde oproepen (PCA)	X	X
	Rapport over Grade of Service (GoS)	X	X
	Rapport over niet-teruggebelde gemiste oproepen	X	X
	Rapport over de activiteit van inkomende gesprekken per klant	X	X
	Belsignaalduur, duur en gemiste oproepen per direct nummer / hunt-groep	X	X
	Management rapportage (meerdere rapporten geconsolideerd in één rapport)	X	X
Exporteren, e-mailen en plannen van rapporten	Exporteren van rapporten in PDF en CSV formaat	X	X
	E-mailen van rapporten direct vanuit de portal naar 1 of meerdere bestemmingen (PDF/ CSV)	X	X
	Inplannen van rapporten (PDF/ CSV/ HTML) die automatisch verstuurd worden op gewenste intervallen	X	X

Voordelen	Functionaliteit	Standaard	Premium
	Bekijk live gesprekken in de organisatie (per direct nummer)		X

Toont live bedrijfsstatistieken	Bekijk live wachttijd voor te beantwoorden gesprekken (per direct nummer)		X
	Bekijk live gesprekken in de wacht en wachttijden per callcenter wachtrij / hunt groep		X
	Live lijst van niet-teruggebelde gemiste gesprekken	X	X
	Bekijk live gespreksstatus (toont in-gesprek, vrij of op niet-storen)		X
Gebruikersactiviteit rapportage	Rapportage van de gebruikersactiviteit; inkomende, uitgaande en gemiste oproepen en gemiddelde gespreksduur	X	X
	Persoonlijk gebruikers-wallboard	X	X
	Persoonlijk gebruikers gespreksgeschiedenis	X	X
	My Console gebruikerstoegang tot eigen gespreksanalyses	X	X
ACD-rapportage voor supervisors van contact-teams	Beperking van de toegang van supervisor per rol (locatie, afdeling, afdeling, afdeling, kostenplaats)	X	X
	Reportage op hunt-groeps	X	X
	Callcenter-gesprekken in wachtrij en langste wachtrijduur nu.		X
	ACD wallboard; lengte van de wachtrij, gemiddelde afrondingstijd, verwachte / laatste / langste wachttijd, toegewezen agenten / bezet / niet actief / niet beschikbaar bezet en totaal beantwoorde / aangeboden oproepen		X
	Bounce rapportage		X
Agentactiviteit rapportage	Agent bezet rapportage		X
	Agent beschikbaarheid live updates en status analyses		X
	Agent activiteitsrapportage		X*
	Rapportage van agent activiteit per callcenter wachtrij		X
	Duur per status		X*
	Reden code en wrap-up rapportage (beschikbaarheid)		X*
	Gegevens bellende partij (eigen gesprek of andere gebruiker)		X
	Actieve status monitoring (niet-storen, aan-/afgemeld op wachtrij)		X

* De functies niet beschikbaar bij een user met Option User Call Center Basic

Bijlage 2: Rapport catalogus

De bijlage beschrijft de beschikbare rapport-templates voor Gespreksrapportage Standaard en Gespreksrapportage Premium. De templates bieden een startpunt en zijn via diverse filters verder aan te passen.

1. Gebruikersrapporten
2. Tijd & Dag rapporten
3. Performance inkomende gesprekken
4. Directe nummers rapporten
5. Gebiedsrapporten
6. Klantenrapporten
7. Contactgroeprapporten*
8. Agent Activiteit*
9. Beschikbaarheid*

* Rapporten van contactgroepen en agenten zijn alleen beschikbaar voor gebruikers van de Gespreksrapportage Premium.