

# Rapporten en statistieken via het Fonzer Panel

Via het Fonzer Beheerderspaneel is een module RAPPORTEN beschikbaar. Gespreksrapportages en andere statistieken kunnen hier getoond en gedownload worden.

## Inhoud

Rapportage en statistieken via het Fonzer Panel.....	1
1. GespreksRapportage.....	2
2. Gespreksstatistieken – Nummer Gebruik – Wachtrij statistieken .....	4
2.1 GESPREKSSTATISTIEKEN .....	4
2.2 NUMMER GEBRUIK.....	4
2.3 WACHTRIJ STATISTIEKEN.....	5

## 1. GespreksRapportage

1. Log in als [Beheerder] in het Company Panel en ga via het linker menu naar [RAPPORTEN].
2. Via de eerste Tab bovenaan in het menu kom je terecht in de [GESPREKS RAPPORTAGE]  
Dit is een overzicht van alle gespreksregels met bovenaan het meest recente gesprek.

Van	Naar	Lengte	Gebeld op	Opgenomen op	Opgehangen op
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:07	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+4935571*** +4935571***	Demo Company +3232326242	00:00:04	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53
+32497137*** +32497137***	Trunk Failover 0000	00:00:09	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36
+32474171*** +32474171***	Trunk Failover 0000	00:00:07	15/12/2021 10:48	15/12/2021 10:48	15/12/2021 10:49

3. Via de **basisfilters (Simpel filteren)** kan al op verschillende gegevens gefilterd worden. Je kan hier de gegevens filteren op wel of niet beantwoorde, inkomende of uitgaande gesprekken en je kiest een specifieke periode.

Van	Naar	Lengte	Gebeld op	Opgenomen op	Opgehangen op
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+4935571*** +4935571***	Demo Company +3232326242	00:00:04	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53
+32497137*** +32497137***	Trunk Failover 0000	00:00:09	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36

4. Rechts bovenaan het scherm kan je op de knop **Geavanceerd filteren** klikken om de extra opties te gebruiken. Per gebruiker of intern nummer, maar ook via manuele invoer van een extern nummer (32XXX), kan je rapporteren op wie binnen een bepaalde tijdsinterval heeft of werd gebeld alsook wanneer deze gesprekken werden beantwoord en beëindigd. Tenslotte kan je ook kiezen om enkel de opgenomen gesprekken te tonen.

5. Je kan het resultaat ook **Exporteren** via de knop rechts bovenaan naast de knop Geavanceerd/Simpel filteren. De gegevens worden dan in **Excel** aangeboden waarin je naar keuze nog verder kan filteren, sorteren of berekenen (bv. totale gespreksduur van afgelopen week).
6. Enkele interessante rapporten:
  - a. **Gespreksdata gedurende 1 dag van 1 bepaald toestel**
    1. Open Geavanceerd filteren
    2. Bij VAN vul je het interne toestelnummer of de gewenste gebruiker in
    3. In de velden GEBELD OP – OPGENOMEN OP – OPGEHANGEN OP vul je de datum van de desbetreffende dag in
  - b. **Gespreksdata gedurende 1 week van enkele medewerkers**
    1. Selecteer bij de basisfilter of via de knop Simpel filteren de periode: *Afgelopen week* (of gebruik Geavanceerd filteren en kies de juiste periode via de kalenderknoppen)
    2. Open Geavanceerd filteren - Kies bij VAN het interne toestelnummer van één van de medewerkers. De analyse verschijnt voor deze medewerker, via deze wijze herhaal je de voorgaande stappen apart voor elke medewerker **OF** je laat het veld VAN leeg waarna de data van alle toestellen/gebruikers van de aangegeven periode getoond worden. Vervolgens exporteer je dit resultaat waarop je via het Excelbestand de gegevens verder kan filteren op de gewenste medewerkers.
  - c. **Overzicht van hoe vaak een bepaald nummer naar de organisatie belt**
    1. Selecteer in de basisfilter INKOMEND
    2. Open Geavanceerd filteren
    3. Voer bij VAN het nummer in dat je wil bekijken (32XXX)

## 2. Gespreksstatistieken – Nummer Gebruik – Wachtrij statistieken

### 2.1 Gespreksstatistieken

Dit scherm geeft je per uur een overzicht en rechts daarvan een dashboard van het aantal aangenomen gesprekken van alle belplannen of een toestel/gebruiker naar keuze met de gemiddelde duurtijd en totale duur van deze gesprekken alsook het percentage dat beantwoord werd. Je kan nog filteren op een dag- of weekoverzicht of met 1 klik deze week en afgelopen week vergelijken met de gelijknamige knoppen rechts bovenaan.

Dag	Datum	Aangenomen gesprekken	% Beantwoord	Gemiddelde duur	Totale duur
Monday	15/11/2021	15/25	60%	00:04:07	01:34:48
Tuesday	16/11/2021	11/20	55%	00:05:21	01:25:33
Wednesday	17/11/2021	12/16	75%	00:04:24	00:57:06
Thursday	18/11/2021	12/22	54.5%	00:03:46	00:49:02
Friday	19/11/2021	9/15	60%	00:04:36	00:55:15
Saturday	20/11/2021	0/4	0%	00:00:26	00:01:43
Sunday	15/11/2020	0/0	0%	00:00:00	00:00:00

  

AANGENOMEN GESPREKKEN	
TOTAAL	<b>59/102</b>
PERCENTAGE	<b>57.8%</b>
GESPREKSDUUR	
GEMIDDELD	<b>00:04:14</b>
TOTAAL	<b>05:43:27</b>
DRUKSTE DAG	
<b>MONDAY</b>	25 CALLS

### 2.2 Nummer Gebruik

Dit is een eenvoudig overzicht van alle geregistreerde nummers met de gebruiker of het belplan waaraan ze gekoppeld zijn en wanneer deze toegewezen werden.

Nummers	Gebruikt in	Toegewezen
+31658028008	Gebruiker   Filip Muylle	12/12/2018 09:20
+31850160099	Belplan   Ben NL	25/03/2016 17:25
+31850160100	Belplan   Kristof NL	27/02/2015 12:49
+3225805000	Belplan   Fonzer Supportdesk	26/03/2015 17:16

## 2.3 Wachtrij statistieken

Er worden 3 statistieken aangeboden. De eerste toont je per wachtrij voor alle agenten of een agent naar keuze voor een bepaalde tijdsperiode de min., max., en gemiddelde gespreksduur. De tweede statistiek geeft het aantal aangenomen, gemiste en totaal aantal oproepen per agent weer. De derde statistiek toont de min., max., en gemiddelde wachttijden van de beller.

