

CALL REPORTER

Inhoudsopgave

1	Call Reporter website.....	3
1.1	Verbinding maken	3
1.2	Inloggen	3
2	Instellingen.....	4
2.1	Instellingen – Algemeen	4
2.2	Instellingen - Kosten (NL).....	4
2.3	Instellingen – Huntgroepen	5
2.4	Instellingen - Kosten (INT)	5
2.5	Instellingen – Logbestanden.....	6
3	Rapporten	7
3.1	Toestel rapportages.....	8
3.1.1	Toelichting Gespreksdetails (zonder kosten)	9
3.1.2	Toelichting Gespreksdetails (met kosten)	10
3.1.3	Gemiste gesprekken.....	11
3.2	Huntgroepen	12
3.2.1	Samenvatting	13
3.2.2	Toelichting Gespreksdetails	14
3.2.3	Gemiste Gesprekken	15
3.2.4	Verdeling	16
4	Zoek op nummer	17
5	Klantcode	18

1 Call Reporter website

1.1 Verbinding maken

Via de website www.callreporter.nl kunt u eenvoudig inloggen in uw eigen Call Reporter of volg deze link:

http://projects.solition.nl/CallReporter/CR_View/CallReporter.aspx

Deze site kan zowel met Internet Explorer 7 of hoger, als Firefox bekeken worden.



CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Inloggen

"Weet wat er gebeurt in uw telefooncentrale!"

Management informatie in een hand omdraai... Call Reporter

Ieder bedrijf krijgt vroeg of laat wel eens het bericht dat men slecht bereikbaar is. Dit kan natuurlijk best eens gebeuren, maar wat doet u als u die opmerking te vaak krijgt? Dan wilt u passende maatregelen nemen, maar waar baseert u zich dan op? Met CallReporter maakt u inzichtelijk hoe het gesteld is met uw bereikbaarheid. U ziet in een keurig overzicht hoeveel gesprekken u hebt ontvangen en hoelang gemiddeld genomen het heeft geduurd alvorens met het gesprek heeft beantwoord. Maar nog belangrijker, u ziet ook hoeveel gesprekken u heeft gemist...

1.2 Inloggen

Log in op de Call Reporter site door middels van de gebruikersnaam en bijbehorende wachtwoord welke u van uw reseller hebt ontvangen.



CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Inloggen

Inloggen

Gebruikersnaam:

Wachtwoord:

Bewaar mijn gegevens voor de volgende keer

Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)

Als u goed bent ingelogd ziet u onderstaande scherm



CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Instellingen

Rapporten

Uitloggen

Het analyseren van uw belverkeer begint hier!

Welkom in uw eigen Call Reporter. Het is van belang dat u eerst de instellingen van de Call Reporter goed invult alvorens de gegevens van uw telefooncentrale worden ingelezen. Uw IP Office leverancier helpt u hier graag bij. Ook kunt u [hier](#) handleiding downloaden van de Call Reporter.

Uw Reseller presenteert zich

Solution
It Solutions

CallMeNow > Solution

CallMeNow & CallMeLater

Verrijk uw bedrijfswebsite met onze dienst de CallMeNow service. Uw klant vult op uw website zijn telefoon-nummer in, klikt op een knop en wordt ogenblikkelijk in contact gebracht met een van uw medewerkers.

U vraagt zich af hoe dat kan? Probeer het zelf! Vul hieronder uw telefoonnummer in en klik op 'Bel me nu'.

U wordt dan direct in contact gebracht met een van onze medewerkers.

NIEUW: CallMeLater: belafspraken maken via uw CallMeNow!

NIEUW: Reseller programma: Verrijk uw assortiment! [MEER...](#)

CallMeNow

[Maak een belafpraak](#)

©CallReporter, juli 2008
Versie 1.00 (01-09-2008)

2 Instellingen

Voor een goede werking van de Call Reporter, moet het instellingen scherm goed doorlopen worden. Pas deze instellingen aan voordat de eerste inleesactie van de gespreksdata plaatsvindt.

Klik linksboven in het scherm op de rode knop 'Instellingen'.

2.1 Instellingen – Algemeen

- Regiocode – Vul hier aub de regiocode van uw telefoonnummer in. Is uw nummer bijvoorbeeld 020-1234567, dan is uw regio code 020.
- Landcode – Vul hier aub 31 in.
- Indien u gebruik maakt van een voorloop '0' om naar buiten te bellen, vul dan hier aub het juist voorloopcijfer in.

CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Algemeen Kosten (NL) Huntgroepen Kosten (INT) Logbestanden

Instellingen

Rapporten

Uitloggen

Algemene instellingen

Regiocode:

LandCode:

Gebruik van voorloopnummer: nee ja

Bewaren

2.2 Instellingen - Kosten (NL)

Op deze pagina kunt u de gewenste tarieven invullen die u wilt gebruiken bij het berekenen van uw gesprekskosten.

Bij gespreksafronding kunt u ervoor kiezen om de gesprekken af te ronden naar de genoemde waarden.
D

CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Algemeen Kosten (NL) Huntgroepen Kosten (INT) Logbestanden

Instellingen

Rapporten

Uitloggen

Starttafelf gesprekken

Binnen regio: € 0,0369

Buiten regio: € 0,0500

Naar mobiel: € 0,0447

Internationaal: € 0,0894

Gesprekskosten per minuut

Binnen regio: € 0,0250

Buiten regio: € 0,0379

Naar mobiel: € 0,1300

Internationaal: € 0,0643

Gespreksafronding

Gesprekken afronden naar: Werkelijke waarde 1 Minuut 5 Minuten 15 Minuten

2.3 Instellingen – Huntgroepen

Vul hier de huntgroep namen en nummers (zowel het interne nummer als hieraan gekoppelde externe nummer) in zoals deze in uw telefooncentrale zijn geprogrammeerd. Raadpleeg uw leverancier voor de exacte gegevens.

PCA staat voor “Percentage Calls Answered”; welk percentage van de beantwoorde gesprekken zijn binnen de ingestelde tijd beantwoord. Hier vult u die ingestelde tijd in. Vul hier ook de waarde in seconden in.



CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Algemeen Kosten (NL) **Huntgroepen** Kosten (INT) Logbestanden


Huntgroepen
Voeg hier een huntgroep toe, of verwijder / wijzig een bestaande.
Een huntgroep is

Geconfigureerde Huntgroepen [Voeg huntgroep toe](#)

Hunt	Nummer	Omschrijving	PCA
Wijzigen Verwijder	598	0356991509 DenCom Service	15
Wijzigen Verwijder	599	0356991500 Dencom	15

2.4 Instellingen - Kosten (INT)

Vul hier de tarieven in die u wilt hanteren voor het berekenen van de gesprekskosten naar internationale bestemmingen. Indien u hier geen tarief invult, wordt het algemene tarief toegepast welke u hebt ingevuld bij de Kosten (NL).



CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR AVAYA'S IP-OFFICE

Algemeen Kosten (NL) Huntgroepen **Kosten (INT)** Logbestanden

Kosten internationaal
Beheer de kosten voor internationale gesprekken. Voeg een land toe, of verwijder / wijzig een bestaande.

Geconfigureerde Toegangscode's [Voeg toegangscode toe](#)

AccessCode	Country	Cost
Wijzigen Verwijder	93 Afghanistan	0
Wijzigen Verwijder	355 Albania (Republic of)	0
Wijzigen Verwijder	213 Algeria (People's Democratic Republic of)	0
Wijzigen Verwijder	684 American Samoa	0
Wijzigen Verwijder	376 Andorra (Principality of)	0
Wijzigen Verwijder	244 Angola (Republic of)	0
Wijzigen Verwijder	54 Argentine Republic	0
Wijzigen Verwijder	374 Armenia (Republic of)	0
Wijzigen Verwijder	297 Aruba	0
Wijzigen Verwijder	247 Ascension	0
Wijzigen Verwijder	61 Australia	0
Wijzigen Verwijder	672 Australian External Territories	0
Wijzigen Verwijder	43 Austria	0
Wijzigen Verwijder	994 Azerbaijani Republic	0

2.5 Instellingen – Logbestanden

Als er specifieke problemen optreden zoals bijvoorbeeld het niet kunnen ophalen van gespreksdata, wordt hiervan melding gemaakt in het logbestand.

CALL REPORTER RAPPORTAGE TOOL VOOR
AVAYA'S IP-OFFICE

Algemeen Kosten (NL) Huntgroepen Kosten (INT) Logbestanden

Instellingen

Rapporten

Uitloggen

Log bestanden

Geeft een overzicht van de logmeldingen uit de database.
U kunt deze meldingen één voor één of allemaal tegelijk verwijderen

Overzicht applicatie meldingen

ID	Datum	Melding
Verwijder 2741	24-5-2008	Er kon geen verbinding gemaakt worden met uw FTP server op : 24-5-2008 om 6:00
Verwijder 2742	25-5-2008	Er kon geen verbinding gemaakt worden met uw FTP server op : 25-5-2008 om 6:00

[Alle meldingen verwijderen](#)

3 Rapporten

Klik op de middelste rode knop 'Rapporten'.

Het maken van een rapport gebeurt in een aantal stappen. Afhankelijk van het soort rapport wat u wilt maken worden de relevantie opties zichtbaar gemaakt.

CALL REPORTER

RAPPORTAGE TOOL VOOR
AVAYA'S IP-OFFICE

Instellingen

Rapporten

Uitloggen

Rapporten

Geef op over welke periode u wilt rapporteren en daarna waarover u wilt rapporteren. Tenslotte kiest u het type rapport.

Periode	
Selecteer een periode:	<input type="radio"/> gisteren (zondag 10 augustus 2008)
	<input type="radio"/> vorige week (week 32)
	<input type="radio"/> vorige maand (juli)
	<input checked="" type="radio"/> kies een begin- en einddatum
	<input type="radio"/> kies een jaar
Begindatum	<input type="text" value="24-07-2008"/>
Einddatum	<input type="text" value="10-08-2008"/>

Rapport	
Rapportage	<input type="text" value="Maak een keuze"/>

Toon rapport

3.1 Toestel rapportages

De volgende rapportages zijn beschikbaar:

- Samenvatting;
- Gespreksdetails zonder kosten;
- Gespreksdetails met kosten;
- Gemiste gesprekken.

De rapportages kunnen geëxporteerd worden naar de volgende bestandsformaten:

- PDF;
- Microsoft Word;
- Microsoft Excel.

3.1.1 Toelichting Gespreksdetails (zonder kosten)

Onderstaand is een gedeelte van een rapportage met gespreksdetails zonder de gesprekskosten daarin opgenomen.

Datum	Tijd	Beller/Gebeld	Gebeld Nummer			Aannametijd		Parkeertijd	
						Gespreksduur	Wachttijd		
04-aug-2008	8:53	0031180880101	0356991500	extern	in	44	0	0	0
04-aug-2008	8:53	502	506	intern	in	1	1	0	0
04-aug-2008	10:15	502	0135301921	extern	uit	20	0	0	0
04-aug-2008	10:39	502	08000543	extern	uit	24	0	0	0
04-aug-2008	10:39	502	08000543	extern	uit	103	0	0	0
04-aug-2008	10:43	502	0182575655	extern	uit	103	16	0	0
04-aug-2008	11:22		0356991500	extern	in	76	0	0	0
04-aug-2008	11:22	502	506	intern	in	6	7	0	0
04-aug-2008	11:27	502	0624605341	extern	uit	576	9	0	0

Datum

Datum waarop het gesprek heeft plaatsgevonden;

Tijd

Tijdstip waarop het gesprek is begonnen;

Beller/Gebeld

Er zijn hier 4 mogelijkheden afhankelijk van het type gesprek wat is gevoerd:

Extern uit	Het toestelnummer van de gebruiker zelf.
Extern in	Het nummer waarmee de beller gebeld heeft (kan ook leeg zijn als de beller zonder nummerweergave belt).
Intern uit	Het toestelnummer van de gebruiker zelf.
Intern in	Het nummer van de interne partij die gebruiker belt.

Gebeld nummer

Er zijn hier 4 mogelijkheden afhankelijk van het type gesprek wat is gevoerd:

Extern uit	Het externe nummer waarnaar de gebruiker gebeld heeft.
Extern in	Het nummer waarnaar de externe beller gebeld heeft.
Intern uit	Het interne nummer waarnaar de gebruiker gebeld heeft.
Intern in	Het nummer van de interne partij die de gebruiker gebeld heeft.

Gespreksrichting

Deze kolom geeft de richting van het gesprek aan:

Extern in	Extern inkomend gesprek
Extern uit	Uitgaand gesprek naar extern nummer
Intern in	Inkomend gesprek van een interne deelnemer van de telefooncentrale
Intern uit	Uitgaand gesprek naar een interne deelnemer van de telefooncentrale

Gespreksduur De totale gespreksduur van een telefoongesprek in seconden;

Aannametijd De tijd die is verlopen tussen het aanbieden en aannemen van een gesprek in seconden;

Wachttijd De tijd die een gesprek in de wacht heeft gestaan in seconden;

Parkeertijd De tijd die een gesprek in de parkeerstand heeft gestaan in seconden.

3.1.2 Toelichting Gespreksdetails (met kosten)

Het is mogelijk om de gesprekskosten te berekenen. Deze kosten worden uitsluitend berekend over de uitgaande, externe gesprekken. In onderstaand voorbeeld hebben we ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de gesprekken naar hele minuten af te ronden.

Datum	Tijd	Gebruiker	Gebeld Nummer	Gespreksduur Afgerond		
				Gespreksduur		Kosten
09-apr-2008	8:55	502	0299423928	84	60	0,09
10-apr-2008	8:55	502	0649785046	16	60	0,17
10-apr-2008	8:55	502	08000233798	168	120	0,00
10-apr-2008	9:31	502	0355416743	295	240	0,14
10-apr-2008	10:10	502	0737506755	4	60	0,09
10-apr-2008	10:10	502	0650462006	168	120	0,00

Datum

Datum waarop het gesprek heeft plaatsgevonden;

Tijd

Tijdstip waarop het gesprek is begonnen;

Gebruiker

Dit is altijd de interne gebruiker omdat het nu uitsluitend uitgaande externe gesprekken betreft;

Gebeld nummer

Het nummer dat de gebruiker gebeld heeft;

Gespreksduur

De werkelijke gespreksduur van een gesprek in seconden;

Gespreksduur afgerond

Afhankelijk van de instelling in het menu Kosten (NL) wordt de werkelijke gespreksduur afgerond naar de bovenliggende minuut, 5 minuten of 15 minuten, in seconden;

Kosten

De kosten worden berekend op basis van het aantal seconden van 'gespreksduur afgerond' met de volgende formule: kosten = (starttarief NL)+ (seconden*gespreksttarief NL).

3.1.3 Gemiste gesprekken

Onderstaand is een gedeelte van een rapportage met gemiste gesprekken op toestel niveau.

<u>Datum</u>	<u>Tijd</u>	<u>Beller/Gebeld</u>	<u>Gebeld Nummer</u>		<u>Opgehangen na</u>
01-jul-2008	10:08	0652328530	0880035959	extern	8
01-jul-2008	10:10	0652328530	0880035959	extern	5
02-jul-2008	15:46	0334221060	0356991500	extern	1
07-jul-2008	13:41	502	503	intern	10
07-jul-2008	16:31	502	503	intern	19

Datum

Datum waarop het gesprek is ontvangen;

Tijd

Tijdstip waarop het gesprek is ontvangen;

Beller

Nummer van de beller (kan ook leeg zijn als de beller zonder nummerweergave belt);

Gebeld nummer

Nummer dat de externe beller heeft gebeld;

(Richting)

Intern of Externe beller;

Opgehangen na

De tijd waarna de beller heeft opgehangen in seconden.

3.2 Huntgroepen

De volgende rapportages zijn beschikbaar:

- Samenvatting;
- Gespreksdetails;
- Gemiste gesprekken;
- Verdeling.

De rapportages kunnen geëxporteerd worden naar de volgende bestandsformaten:

- PDF;
- Microsoft Word;
- Microsoft Excel.

3.2.1 Samenvatting

Deze rapportage geeft een samenvatting van de door u geselecteerde groep over de door u geselecteerde periode. Selecteert u meerdere groepen krijgt u per pagina de samenvatting van één groep te zien.

In de samenvatting ziet u de volgende items:

- Twee staafdiagrammen:
 - Aangeboden vs gemist;
 - Gemiddelden.
- Een weergave van statistieken over de door u geselecteerde periode.

3.2.2 Toelichting Gespreksdetails

Onderstaand is een gedeelte van een rapportage met gespreksdetails op groeps-niveau. In deze rapportage kunt u geen kosten weergeven daar het alleen om inkomende gesprekken gaat.

Datum	Tijd	Beller	Gebruiker	Aannametijd		Parkeertijd	
				Gespreksduur	Wachttijd		
03-apr-2008	13:42	0356996200	Frenky	37	12	0	0
10-apr-2008	9:15	0365476666	Arnoud	229	377	0	0
11-apr-2008	10:09	0614546580	VM Kanaal 1	45	1	0	0
11-apr-2008	10:10	0614546580	VM Kanaal 1	30	1	0	0

Datum

Datum waarop het gesprek heeft plaatsgevonden;

Tijd

Tijdstip waarop het gesprek is begonnen;

Beller

Het nummer waarmee de beller gebeld heeft (kan ook leeg zijn als de beller zonder nummerweergave belt);

Gebruiker

De interne gebruiker welke het gesprek beantwoord heeft;

Gespreksduur

De totale gespreksduur van een telefoongesprek in seconden;

Aannametijd

De tijd die is verlopen tussen het aanbieden en aannemen van een gesprek in seconden;

Wachttijd

De tijd die een gesprek in de wacht heeft gestaan in seconden;

Parkeertijd

De tijd die een gesprek in de parkeerstand heeft gestaan in seconden.

3.2.3 Gemiste Gesprekken

Onderstaand is een gedeelte van een rapportage met gemiste gesprekken op groeps-niveau.

Datum	Tijd	Beller	Gebruiker	Aannametijd
15-mei-2008	10:20	0203446310	DenCom	63
23-jun-2008	17:06	0703199283	DenCom	20
24-jul-2008	9:56	00456786543	DenCom	20
24-jul-2008	9:57	00456786543	DenCom	40
11-sep-2008	9:51	0135301921	DenCom	170

Datum

Datum waarop het gesprek heeft plaatsgevonden;

Tijd

Tijdstip waarop het gesprek is begonnen;

Beller

Het nummer waarmee de beller gebeld heeft (kan ook leeg zijn als de beller zonder nummerweergave belt);

Gebruiker

De interne gebruiker welke het gesprek beantwoord heeft;

Aannametijd

De tijd waarna de beller heeft opgehangen in seconden.

3.2.4 Verdeling

Onderstaand is een gedeelte van een rapportage met verdeling per kwartaal.

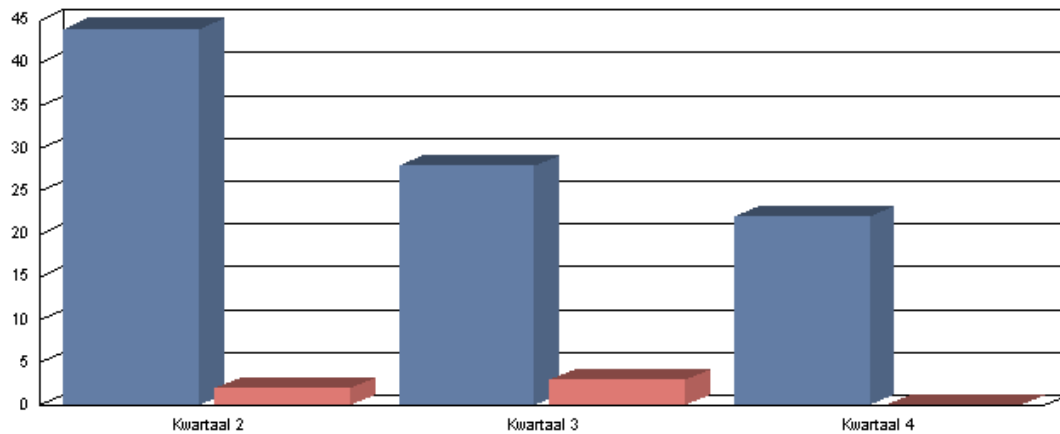
Rapport (pagina 1 van 1)

Type: Gemist en aangenomen per kwartaal per jaar voor groep(en): 598.
Periode: Periode dinsdag 01 jan 2008 tot en met woensdag 31 dec 2008
Datum: maandag 3 november 2008
Jaar: 2008

Totaal aangenomen in deze periode: 94

Totaal gemist in deze periode: 5

Per kwartaal



U kunt een 'Verdeling' maken met de volgende opties:

- Per kwartaal voor elk jaar;
- Per maand voor elk jaar;
- Per dag voor elke maand;
- Per uur voor elke dag;
- Per 30 minuten voor elke dag.

4 Zoek op nummer

Hier heeft u de mogelijkheid te zoeken op gebeld nummer. U dient hier het nummer volledig in te voeren. Wildcards zijn niet mogelijk. De zoekfunctie geeft zowel inkomende als uitgaande gesprekken weer.

Datum	Tijd	Beller/Gebeld	Gebeld Nummer	Toestel
18-jul-2008	15:42:27	506	09000024	Frenky
			Gespreksduur:	167
			Aannametijd:	0
			Wachttijd:	0
		Richting: uit	Parkeertijd:	0

5 Klantcode