

BIJLAGE R TOELICHTING DATA EXPORT VOOR STRATEGISCHE RAPPORTAGE OVERIGE TEAMS D. D. 2 JUNI 2021

De performance en bereikbaarheid van de overige teams (afdelingen, groepen medewerkers) moet gerapporteerd en geëxporteerd kunnen worden. Dit betreft teams die niet zijn ingericht als call center. Het overzicht hieronder bevat de data elementen die bij oplevering beschikbaar zijn en waarover moet kunnen worden gerapporteerd (zie nr 66 in het PvE):

It.	Omschrijving	Eis of wens
A	Ontvangen oproepen	
	Per dag	Eis
	Per te definiëren tijdvak	Eis
	Op een groepsnummer	Eis
	Op één of een aantal te programmeren telefoonnummers	Eis
	Direct op de telefoon/doorkiesnummers/persoon	Eis
	Doorverbonden door het IC	Vervallen
	Gesplitst in extern en intern oproepen	Vervallen
	Combinaties van bovenstaande criteria	Eis
B	Gemiste oproepen in combinatie met it. 'A'	
	Beeindigd door de beller	Eis
	Doorgeschakeld/teruggevallen naar het IC of andere fall back bestemming of voicemail	Eis
C	Performance informatie over de ontvangen oproepen conform indeling en in combinatie met it. 'A' en 'B' en flexibel in te richten.	Eis
	Gemiddelde responsetijd/wachttijd	Eis
	Gemiddelde duur van een gesprek	Eis
	Overzicht van de gesprekstijden per oproep op een telefoonnummer	Vervallen
D	Algemeen	
	Overzicht van de ontvangen en gebelde telefoonnummer en tijd en datum van het gesprek in combinatie met it. 'A', 'B' en 'C' en flexibel in te richten.	Eis wens
E	En indien mogelijk op groepsniveau (real time info)	
	hoeveel wachtenden wanneer lijn bezet	wens
	aantal aangemelde/beschikbare medewerkers	wens