

BIJLAGE P TOELICHTING TACTISCHE RAPPORTAGETOOL IC D. D. 2 JUNI 2021

Onderdeel van de IC applicatie is een rapportage tool. Met deze tool kunnen strategische en tactische rapportages worden opgemaakt (zie nr 64 in het PvE). Deze rapportages bevatten data tot op het moment dat de rapportage wordt gemaakt.

Deze bijlage bevat allereerst de tabellen met de informatie-elementen die opgenomen moeten zijn in de door te inschrijver te ontwikkelen rapportages.

Onder de tabellen volgen een aantal voorbeelden van hoe de rapportages er uit zouden kunnen zien.

Tot slot is een verduidelijking bijgevoegd van een aantal van de gebruikte begrippen.

1. Benodigde data elementen

1. Aanbod (per actie): iedere actie heeft een nieuwe regel		
Call ID		unieknummer
Soort	In/uit	Inkomend of uitgaand gesprek
Placed	0/1	Geplaatst ja/nee (is het gesprek geplaatst op een toestel, dus de queue verlaten)
Answered	0/1	Beantwoord ja/nee (heeft een agent het gesprek aangenomen)
Speedofanswer	in sec	Aantal seconden tussen plaatsing op groep en beantwoording door agent
Talktime	in sec	Gesprekstijd: de tijd dat de klant een spraakverbinding had (excl. ruggenspraak/wachtstand)
Holdtime	in sec	Wachttijd (ruggenspraak)
Aftercallwork	in sec	Nawerktijd
Transferred	0/1	Doorverbonden ja/nee (heeft agent het gesprek doorverbonden)
Waittime	in sec	Wachttijd in queue totdat gesprek is geplaatst of klant het gesprek heeft afgebroken (per regel)
Waittime	in sec	Totale Wachttijd, inclusief return on no answer (rona)
Pogingen	aantal	Aantal doorverbind/ruggenspraak pogingen tijdens het gesprek
AgentID		Unieke id voor de agent
Terugval (rona)	0/1	Teruggevallen ivm niet oppakken ja/nee (als de agent het toestel niet opneemt valt de klant terug in de queue dit wordt dan een nieuwe regel)
Timestamp		Datum/tijd van record
ACD groep		Groep (bijv. gemeente of service desk) waarop gesprek is binnengekomen
Intern/Extern		Herkomst van het gesprek

2. Agent gegevens (per 15 minuten interval)		
Tijdsvak	datum/tijd	Interval start, bijv. 2021-02-22 11:45:00
AgentID		Unieke id voor de agent
Idle time	in sec	De tijd dat een agent beschikbaar is voor een gesprek
Talktime	in sec	De tijd dat een agent in gesprek is
After callwork	in sec	De afhandeltijd na het beeindigen van een gesprek. Agent is niet beschikbaar voor een gesprek. Bv om een notitie/contact geschiedenis af te maken.
Breaktime/nonwork time	in sec	De tijd dat een agent niet beschikbaar is voor een gesprek met opgaaf van reden. B.v. korte pauze, lange pauze, overleg etc.
Answered	aantal	Aantal gesprekken dat beantwoord is door een agent
Call out	aantal	Aantal belpogingen (Aantal keren dat een beller in de wacht gezet wordt en een agent naar een ander nummer belt)
Call transfered intern	aantal	Aantal doorverbonden gesprekken naar de interne organisatie
Call transfered extern	aantal	Aantal doorverbonden gesprekken naar extern
Call not answered	aantal	Aantal gesprekken/pogingen die een agent uitbelt maar niet beantwoord zijn.
Call answered	aantal	Aantal gesprekken/pogingen die een agent uitbelt maar wel beantwoord zijn.

3. IVR		
IVRid		Uniek kenmerk van een specifieke IVR
Offered	aantal	Aantal aangeboden gesprekken
Abandonment calls ivr	aantal	Aantal afgebroken (opgehangen) door de beller tijdens IVR
Selfservice	aantal	Aantal zelfservice (indien van toepassing)
Placed	aantal	Aantal in queue geplaatst
Abandonment calls queue	aantal	Aantal afgebroken (opgehangen) door de beller tijdens de queue
Waittime	sec	Totale wachttijd in seconden

2. Voorbeelden

Voorbeeld 1: Dag overzichten per week

	Maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag
Totaal aangeboden	304	247	251	229	100
Totaal opgenomen	286	228	230	210	96
% beantwoorde gesprekken	94,08	92,31	91,63	91,7	96
Rona's	5	14	3	12	11
geannuleerde gesprekken	15	14	10	10	2
gem. annul. Tijd	1,1	0,58	1,22	0,54	0,06
gem. antw. Snelheid	0,58	0,5	1	0,39	0,43
% beantwoord > 3 min	91,96	90,79	88,26	93,81	94,79
Langte tijd ingesprek	05:45	10:22	08:39	04:12	20:43
gem. gesprekstijd	1,58	2,11	2,17	1,52	1,53
gem. nawerktijd	2,43	2,36	2,02	2,37	2,13
Langste nawerktijd	18:02	14:45	10:32	09:46	04:12
SL binnen 20 sec (65%)	51,33	66,8	55,42	65,63	64,29
aantal doorverbonden	105	83	73	69	36
aantal uitgaande gesprekken	214	203	154	173	86
gem. tijd uitgaande gesprek	0,55	0,45	0,51	0,5	1,06
Langste tijd uitgaand gesprek	10:32	05:42	05:34	03:25	04:25
gem. bezetting	6,3	5,5	4,5	4,5	4

Voorbeeld 2: Dag en week samenvatting van agents

HLT Agent groep dagsamenvatting - HLT Samen																
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																
Datum: 15-4-2021 Agentgroep: HLT Samen																
Agentnaam	Beantwoorde oproepen	Gemid. gesprekstijd	Gemid. nawerk tijd	% Agenten bezig incl. nawerk	% Agenten bezig zonder nawerk	Rechstreeks naar toestel	Gemid. gesprekstijd naar toestel	Extensie uit gesprek.	Gemid. extensie uit-tijd	Gespreks tijd	Nawerk tijd	Totale tijd voor opnemne telefoon	Andere tijd	Pauze tijd	Beschikb. tijd	Tijd bemand
Totalen	274	2:02	3:24	84	36	1	2:37	238	:57	9:18:23	18:52:34	:32:02	1:41:12	4:50:20	6:07:37	41:22:08
Jantine Faase	48	1:17	4:19	85	24	0		56	:49	1:01:51	4:40:15	:04:21	:19:28	:29:04	1:08:02	7:43:01
Niamh Pranger	57	2:02	1:58	84	38	1	2:37	50	1:16	1:55:57	3:03:02	:06:59	:02:25	1:02:33	1:04:37	7:15:33
Bianca Bonink	24	2:10	3:29	87	42	0		13	:52	:52:05	1:33:56	:02:03	:21:15	:31:03	:26:03	3:46:25
Nanda Verschuur	17	2:16	4:33	86	33	0		12	1:01	:38:34	1:19:02	:00:59	:00:31	:38:27	:20:08	2:57:41
Renate Jacobi	62	2:07	2:04	78	41	0		49	:47	2:10:47	2:49:16	:08:18	:26:52	:40:16	1:42:29	7:57:58
Karen Verleur	20	2:51	5:57	91	36	0		15	:53	:56:58	1:59:02	:02:58	:08:54	:31:13	:20:34	3:59:39
Joke Assendelft	46	2:13	4:26	85	37	0		43	:57	1:42:11	3:28:01	:06:24	:21:47	:57:44	1:05:44	7:41:51

HLT Agent groep weksamenvatting - HLT Samen																
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																
Datum: 5-4-2021-9-4-2021 Agentgroep: HLT Samen																
Agentnaam	Beantwoorde oproepen	Gemid. gesprekstijd	Gemid. nawerk tijd	% Agenten bezig incl. nawerk	% Agenten bezig zonder nawerk	Rechstreeks naar toestel	Gemid. gesprekstijd naar toestel	Extensie uit gesprek.	Gemid. extensie uit-tijd	Gespreks tijd	Nawerk tijd	Totale tijd voor opnemen telefoon	Andere tijd	Pauze tijd	Beschikb. tijd	Tijd bemand
Totalen	1043	2:18	2:38	91	49	1	3:08	773	:48	39:56:35	47:18:36	1:44:41	4:18:56	24:26:39	9:24:52	127:10:19
Nicole van der Zaar	39	2:34	2:08	96	55	0		24	:56	1:39:47	1:36:11	:04:03	:08:30	:26:54	:08:16	4:03:41
Danielle Schoen	29	1:49	3:58	86	34	0		20	:46	:52:32	1:55:10	:02:36	:09:33	11:59:25	:31:34	15:30:50
Claudia Klinkenbe	0					0		0		:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:17	:00:00	:00:17
Jantine Faase	23	1:25	4:11	86	30	0		26	:36	:32:46	1:48:41	:02:05	:10:19	:13:16	:27:27	3:14:34
Niamh Pranger	228	2:14	2:10	92	52	0		162	:51	8:28:48	8:31:02	:24:04	:12:27	3:13:41	1:36:16	22:26:18
Jolanda Grol Kolf	38	2:57	1:16	89	67	0		22	:52	1:51:57	:47:51	:04:30	:08:18	:16:51	:23:07	3:32:34
Anita Witkamp	39	1:51	2:08	86	46	0		29	:45	1:12:02	1:24:50	:03:46	:06:40	:39:29	:28:58	3:55:45
Nanda Verschuur	67	2:03	2:00	90	52	0		48	:45	2:17:08	2:15:25	:02:55	:11:11	1:01:09	:35:54	6:23:42
Dana Gieles	123	2:43	4:00	95	43	0		111	:59	5:33:43	8:41:23	:08:35	:30:49	1:29:53	:54:58	17:19:21
Renate Jacobi	166	2:13	2:59	89	46	0		116	:39	6:09:17	8:26:52	:22:08	1:11:16	1:41:24	2:08:30	19:59:27
Marjan Koenraad	100	2:05	1:16	91	63	0		83	:54	3:28:59	2:08:07	:10:34	:16:14	1:20:49	:39:16	8:03:59
Simone Macaré	70	2:44	2:03	92	58	1	3:08	44	:38	3:11:42	2:23:52	:05:23	:22:46	:45:04	:32:06	7:20:53
Caroline Kaan	64	1:56	3:47	93	38	0		41	:43	2:03:52	4:02:17	:08:11	:14:20	:32:47	:33:14	7:34:41
Wendy de Boer	57	2:42	3:27	94	50	0		47	:39	2:34:02	3:16:55	:05:51	:36:33	:45:40	:25:16	7:44:17

Voorbeeld 3: Gespreksverdeling per interval

HLT Gespreksverdeling interval per dag - HLT Samen																				
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																				
Datum: 15-4-2021																				
Split/Skill: HLT Samen																				
Tijd		Gemid. antw. snlhd	Gemid. annul. tijd	Aangeboden	ACD-opr	RONA	Beantwoord Binnen SL	Gemid. ACD-tijd	Gemid. ACW-tijd	Geann. oproep.	Max. vertraging	Extensie uit-gesprek	Gemid. extensie uit-tijd	% ACD-tijd	% Beantw. opr.	Gemid. werkpl.. beman.	Oproepen per werkpl.	% Binnen SL zonder Geann. <20 sec	Door- verbonden	Geann. oproep. binnen SL
Totalen		1:11	1:27	307	274	5	141	2:02	3:24	28	8:00	238	:57	68,12	89,25	1,7	159	47,16	91	8
08:30 -	08:45	:07		5	5	0	5	1:41	1:57	0	:10	3	:26	44,46	100,00	4,6	1	100,00	1	0
08:45 -	09:00	:17		9	9	0	7	1:37	2:46	0	1:13	6	:30	66,96	100,00	5,0	2	77,78	4	0
09:00 -	09:15	:22		4	3	1	2	1:22	2:45	0	:53	3	:19	67,99	75,00	5,5	1	50,00	0	0
09:15 -	09:30	:51	3:33	8	6	0	3	2:28	6:55	2	6:19	4	2:11	69,31	75,00	6,0	1	37,50	0	0
09:30 -	09:45	2:25	3:22	13	11	0	2	1:54	4:07	2	4:53	8	1:20	79,56	84,62	6,0	2	15,38	2	0
09:45 -	10:00	2:18	:56	11	9	0	2	1:49	5:24	2	4:49	15	1:30	75,37	81,82	6,0	2	18,18	2	0
10:00 -	10:15	1:08		6	6	0	4	3:20	5:14	0	3:38	9	:54	69,54	100,00	6,0	1	66,67	2	0
10:15 -	10:30	:22	:16	15	11	1	9	2:28	2:54	3	2:06	6	:35	68,71	73,33	5,6	2	69,23	3	2
10:30 -	10:45	:40	:06	11	9	1	6	1:35	2:35	1	2:25	10	:33	61,04	81,82	5,6	2	60,00	2	1
10:45 -	11:00	1:21	:08	14	13	0	3	2:22	3:33	1	2:36	10	:43	81,17	92,86	6,0	2	23,08	4	1
11:00 -	11:15	:35		6	6	0	4	1:53	2:58	0	2:09	8	1:36	56,33	100,00	6,0	1	66,67	1	0
11:15 -	11:30	1:27		6	6	0	3	3:24	3:34	0	3:38	11	1:13	79,74	100,00	6,0	1	50,00	0	0
11:30 -	11:45	1:25	1:21	13	9	0	2	2:36	7:31	4	3:44	6	1:08	86,65	69,23	6,0	2	16,67	3	1
11:45 -	12:00	3:34		15	15	0	1	1:48	2:28	0	8:00	14	:38	68,38	100,00	5,6	3	6,67	9	0
12:00 -	12:15	1:21	1:06	11	9	0	7	2:33	3:15	2	5:44	3	:21	69,17	81,82	4,2	2	70,00	3	1
12:15 -	12:30	:29	2:22	12	7	2	5	2:49	1:44	3	2:54	6	:28	76,54	58,33	2,8	3	41,67	4	0
12:30 -	12:45	1:22		4	4	0	2	1:06	1:54	0	3:44	5	:53	53,55	100,00	2,9	1	50,00	2	0
12:45 -	13:00	1:23		7	7	0	4	1:42	2:58	0	4:25	6	2:02	72,19	100,00	3,0	2	57,14	0	0
13:00 -	13:15	1:09		7	7	0	4	2:24	2:19	0	3:57	5	:47	75,71	100,00	3,3	2	57,14	2	0
13:15 -	13:30	1:26	1:02	8	7	0	2	2:02	4:21	1	4:39	7	1:05	87,79	87,50	3,7	2	25,00	3	0
13:30 -	13:45	2:00		8	8	0	2	2:20	1:40	0	4:06	2	:25	42,76	100,00	4,9	2	25,00	2	0
13:45 -	14:00	:10		7	7	0	7	2:20	2:11	0	:16	3	:23	54,32	100,00	4,8	1	100,00	2	0
14:00 -	14:15	:13		5	5	0	5	1:21	5:31	0	:16	5	1:17	56,02	100,00	5,0	1	100,00	2	0
14:15 -	14:30	:37	:15	12	11	0	6	2:13	2:34	1	1:51	9	2:10	63,56	91,67	5,0	2	54,55	4	1
14:30 -	14:45	:20	1:27	11	10	0	7	1:35	2:21	1	1:27	6	:54	68,50	90,91	4,6	2	63,64	3	0
14:45 -	15:00	:58	1:16	14	11	0	2	1:35	1:48	3	2:19	11	:47	74,41	78,57	4,7	2	14,29	8	0
15:00 -	15:15	1:14		8	8	0	4	1:25	3:22	0	4:45	17	:44	78,58	100,00	5,0	2	50,00	4	0
15:15 -	15:30	1:22		11	11	0	3	1:06	4:05	0	5:00	8	:38	59,36	100,00	5,0	2	27,27	4	0
15:30 -	15:45	:21		10	10	0	7	1:44	2:21	0	1:01	9	:59	77,98	100,00	5,0	2	70,00	5	0
15:45 -	16:00	1:31	:08	8	7	0	2	2:43	6:37	1	2:48	6	:26	86,53	87,50	5,0	1	28,57	2	1
16:00 -	16:15	2:04	2:32	9	8	0	5	2:18	3:00	1	7:23	5	1:03	72,53	88,89	5,0	2	55,56	3	0
16:15 -	16:30	:58		6	6	0	4	1:42	4:30	0	4:03	3	:51	49,28	100,00	5,0	1	66,67	0	0
16:30 -	16:45	:19		7	7	0	6	1:57	3:36	0	1:18	5	:08	61,45	100,00	3,7	2	85,71	2	0

Voorbeeld 4: Gespreksverdeling per dagdeel

Een dergelijk overzicht dient ook per week of maand beschikbaar te zijn, met daarnaast tevens de mogelijkheid om specifieke dagen (bijvoorbeeld alle maandagen van de maand) te selecteren.

HLT Gespreksverdeling per dagdeel - HLT Samen																			
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																			
Datum: 15-4-2021																			
Split/Skill: HLT Samen																			
Dagdeel	Gemid. antw. snlhd	Gemid. annul. tijd	Aangeboden	Beantwoord	RONA	Beantwoord Binnen SL	Gemid. ACD-tijd	Gemid. ACW-tijd	Geann. oproep.	Max. vertraging	Extensie uit-gesprek.	Gemid. extensie uit-tijd	% ACD-tijd	% Beantw. opr.	Gemid. werkpl. beman.	Oproepen per werkpl.	% Binnen SL zonder Geann. <20 sec.	Door-verbonden	Geann. oproep. binnen SL
8:00-12:00	1:26	1:26	147	127	3	60	2:11	3:49	17	8:00	116	:59	69,51	86,39	5	25	42,55	36	6
12:01-12:30	:48	2:22	16	11	2	7	2:12	1:48	3	3:44	11	:40	64,84	68,75	3	4	43,75	6	0
12:31-13:00	1:16		14	14	0	8	2:03	2:38	0	4:25	11	1:28	74,04	100,00	3	4	57,14	2	0
13:01-17:00	:58	1:09	130	122	0	66	1:53	3:12	8	7:23	100	:53	66,14	93,85	4	28	51,56	47	2

Voorbeeld 5: Samenvatting per VDN (IVR) per dag

Een dergelijk overzicht dient ook per week en maand beschikbaar te zijn.

HLT Samenvatting per dag VDN																	
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																	
Datum	VDN	Aangeboden	Gemid. antw. snlhd	Gemid. annul. tijd	ACD-opr	Gemid. ACD-tijd	Gemid. ACW-tijd	Geann. oproep.	Max. vertraging	Flow-in	Flow-uit	% Beantw. opr.	Geann. Binnen SL	Geann. Buiten SL	% Geann. Binnen SL	% Geann. Buiten SL	% SL
Totalen	-	282	1:20	1:24	252	2:06	3:31	25	8:08	281	5	89,36	10	15	3,55	5,32	37,87
15-4-2021	Lisse IC	47	1:30	:16	45	2:00	3:04	1	7:46	47	1	95,74	1	0	2,13	,00	32,61
15-4-2021	Teylingen IC	145	1:14	1:51	129	2:08	4:08	14	6:27	144	2	88,97	4	10	2,76	6,90	40,43
15-4-2021	RONA HLT Samen	5	1:08		4	3:00	2:06	0	2:05	5	1	80,00	0	0	,00	,00	20,00
15-4-2021	Hillegom IC	85	1:25	:53	74	2:05	2:46	10	8:08	85	1	87,06	5	5	5,88	5,88	37,50

Voorbeeld 6: % Beantwoorde oproepen per dag

Aantal telefoontjes binnen:	
1 minuut:	164 , dit is 59,85 % van het totaal aantal telefoontjes
2 minuten:	205, dit is 74,82 % van het totaal aantal telefoontjes
3 minuten:	241 , dit is 87,96 % van het totaal aantal telefoontjes
4 minuten:	255, dit is 93,07 % van het totaal aantal telefoontjes
5 minuten:	267 dit is 97,45 % van het totaal aantal telefoontjes
10 minuten:	274 , dit is 100,00 % van het totaal aantal telefoontjes

Voorbeeld 7: Geannuleerde oproepen per dag binnen en buiten servicelevel

seconden	0 -	20 -	30 -	40 -	60 -	120 -	180 -	240 -	300 -	600 -	>
ACD-opr.:	141	4	7	12	41	36	14	12	7	0	
Geann. oproep.:	8	0	2	3	7	5	1	1	1	0	

3. Toelichting gebruikte begrippen

Begrip	Beschrijving
Up time	Tijd dat het system beschikbaar is als percentage van de totale tijd dat beschikbaarheid gewenst is.
Offered volume	Totaal aantal voor het nummer bestemde gesprekken
Blocked Calls	Aantal gesprekken dat geblokkeerd wordt (ingesprek)
Offered IVR	Aangeboden gesprekken op de IVR (=offered-blocked)
Abandonmentrate IVR	Percentage gesprekken wat in de IVR beëindigd wordt door de beller
Exit rate	Percentage gesprekken wat direct op een agent geplaatst wordt omdat men hier voor kiest of omdat men geen keuze maakt
Selfservice rate	Percentage gesprekken wat in de IVR wordt afgehandeld
Routing accuracy	Percentage gesprekken wat door de IVR aan de juiste persoon of groep wordt toegewezen
Abandonmentrate	Percentage gesprekken wat wordt afgebroken tijdens wacht
Waittime	Wachttijden (langste + gemiddeld)
Speed of answer	Ofwel gemiddelde wachttijd ofwel (voorkeur) percentage gesprekken wat binnen de normtijd wordt opgenomen (wacht + ring)
Answered volume	Aantal aangenomen gesprekken
Talk time	Tijd in seconden dat gesproken is
Hold time	Tijd in seconden dat klant in de wacht staat (bij doorverbinden of ruggespraak)
After call work	Nawerktijd
Idle time	Tijd dat agent beschikbaar is, zonder dat er gesprekken zijn
Average handle time	Gemiddelde tijd die één gesprek kost inclusief nawerktijd
Occupancy	Bezettingsgraad; totale gesprekstijd gedeeld door totale tijd (gesprekstijd + beschikbaar).

