

BIJLAGE Q TOELICHTING DATA EXPORT VOOR STRATEGISCHE RAPPORTAGE IC D. D. 2 JUNI 2021

De informatie over de performance en bereikbaarheid van het IC moet geëxporteerd kunnen worden (zie eis 65 in het PvE). Het overzicht hieronder bevat de data elementen die bij oplevering beschikbaar dienen te zijn in data exporten.

Onder de tabellen staat een nadere toelichting van de gebruikte begrippen.

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 (1)/nee (0) (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 (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. Aanbod (per interval): per 15 minuten interval, per dagdeel, per dag

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 (geen holdtime, talktime, of aftercall)
talktime	in sec	De tijd dat een agent in gesprek is
after callwork	in sec	De afhandeltijd na het beëindigen 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	De gesprekken die beantwoord zijn door agents
Call-out	aantal	Aantal uitbelpogingen door agent. Aantal keren dat een beller in de wacht gezet wordt en een agent naar een ander nummer belt.
Call transfered intern	aantal	geslaagd doorverbonden; Aantal doorverbonden gesprekken naar de interne organisatie (aantal Transferred = 1)
Call transfered extern	aantal	geslaagd doorverbonden; Aantal doorverbonden gesprekken naar extern (aantal Transferred = 1)
Call not answered	aantal	Agent belt uit, niemand aan de lijn kunnen krijgen. Poging niet gelukt (aantal niet transfered = 0)
Call answered	aantal	Agent belt uit, oproep beantwoord maar niet doorverbonden. Poging gelukt, gesprek weer terug genomen.

3. IVR (per dag)

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	in sec	Totale wachttijd in sec.

4. Agent acties (log)		
Timestamp	Datum /tijd	Tijdstip waarop de actie plaats vond
AgentID		Unieke id voor de agent
Reasoncode		Statuscode waarheen veranderd is (bijvoorbeeld: Pauze, beschikbaar, overleg, etc)

Toelichting van de 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).

