

BIJLAGE G TOELICHTING OPERATIONELE RAPPORTAGES IC **D. D. 2 JUNI 2021**

De IC applicatie kan realtime informatie weergeven over de performance van het IC/contactcenter (zie eis nr 63 in het PvE).

De tabel hieronder bevat de informatie-elementen die opgenomen moeten zijn in de door de inschrijver te ontwikkelen rapportages.

Onder deze tabel volgen een aantal voorbeelden van hoe de rapportage er uit moet zien.

Item	Agentdesktop	Wallbord	Supervisor
	X = Standaard O = Optioneel, niet standaard zichtbaar		
1. Momentopname			
Wachtrij informatie			
Totaal aantal oproepen in de wachtrij	X	X	X
Tijd van langst wachtende in de wachtrij	X	X	X
Agentinformatie			
Aantal agents ingelogd	X	X	X
Aantal beschikbare agents	X	X	X
Tijd van agent die het langst beschikbaar is		O	X
Aantal agents in gesprek	X	X	X
Tijd van agent die het langst in gesprek is	O	X	X
Aantal agents in pauze	X	X	X
Tijd van agent die het langst in pauze staat	O	X	X
Wie is met pauzes, met welke reden (zoals lunch, andere werkzaamheden, overleg etc.)		X	X
Aantal agents in nawerk	X	X	X
Tijd van agent langst in nawerk	O	X	X
2. Rapportage vandaag tot op moment van rapportage (per IVR, per agent)			
Totaal ontvangen oproepen op hoofdnummers HLTsamen	O	O	X
Totaal aantal ontvangen oproepen op IVR	O	X	X
Totaal aantal beantwoorde oproepen	X	X	X
Percentage beantwoorde oproepen t.o.v. totaal ontvangen oproepen op hoofdnummers			X
Gemiddelde antwoord snelheid; het beantwoorde van een oproep	O	X	X

Item	Agentdesktop	Wallbord	Supervisor
Aantal oproepen aangeboden bij agent maar die niet beantwoord zijn (Rona: return on no Answer)	O	X	X
Gemiddelde geprekstijd		O	X
Langste tijd in gesprek		X	X
Gemiddelde nawerktijd		O	X
Langste tijd in nawerk		X	X
Aantal oproepen die binnen 20 seconden zijn beantwoord. De 20 seconden gaan in na dat ze op het moment dat ze de IVR zijn binnen gekomen. (KPI/SL)			X
Percentage oproepen die binnen 20 seconden zijn beantwoord t.o.v. de totaal beantwoorde oproepen. De 20 seconden gaan in op het moment dat ze de IVR zijn binnen komen. (KPI/SL) (dus zonder de geannuleerde oproepen)	O	X	X
Aantal oproepen die binnen 3 minuten zijn beantwoord na binnenkomst op de IVR. (KPI/SL)	O	O	X
Percentage oproepen die binnen 3 minuten zijn beantwoord na binnenkomst op de IVR. t.o.v. totaal beantwoorde oproepen. (KPI/SL)			
Totaal aantal geannuleerde oproepen	O	X	X
Percentage geannuleerde oproepen t.o.v. totaal aantal ontvangen oproepen op hoofdnummers			X
Aantal geannuleerde oproepen binnen servicelevel, voor de 20 seconden na binnenkomst op de IVR.	O	O	X
Aantal geannuleerde oproepen buiten servicelevel, na de 20 seconden na binnenkomst op de IVR.			X
Percentage geannuleerde oproepen buiten servicelevel van 20 seconden t.o.v. totaal aantal ontvangen oproepen op de IVR.			X
Aantal uitgaande oproepen die zijn doorverbonden (binnen en buiten de organisatie)	O	X	X
Totaal aantal uitgaande oproepen (doorverbonden en/of niet doorverbonden)	O	O	X
Aantal uitgaande gesprekken die niet opgenomen zijn (exclusief de doorverbonden gesprekken) per agent (belpogingen)			X
Aantal uitgaande gesprekken die beantwoord zijn maar niet doorverbonden zijn (ruggespraak)			
Gemiddelde gesprekstijd uitgaande gesprekken			X
Langste tijd uitgaande gesprek			X

Item	Agentdesktop	Wallbord	Supervisor
inlog tijd agent			X
uitlog tijd agent			X
Werkplekbemanning (totaal en gemiddeld van alleen de openingstijden)			X
3. IVR met ID vandaag tot op moment van rapportage			
Aantal inkomende calls per IVR			X
Aantal doorverboden/beantwoorde calls per IVR			X
Aantal afgebroken calls per IVR			X
Externe oproepen per IVR			X
Interne oproepen per IVR			X
Aantal telefoontjes aangeboden op hoofd VDN vanuit de organisatie door terugval/doorschakeling (die dag tot realtime)			X
Aantal oproepen in de wachtrij vanuit de organisatie door terugval of doorschakeling.			X

Voorbeeld 1: Wallbord

Wacht: 0 LW: 0:00:00
 Agents: 4 Besch: 1
 ACD: 1 L.acd: 2:05
 Nawerk: 1 L.naw: 0:10
 In Pauze: 1 L.pauze: 2:08
 =====
 Aangeb. oproep: 72 Gemid. antw. snlhd: 0:00:54
 Geann. oproep: 7 Gemid. gesprekstijd: 0:02:17
 Rona's: 1 Langste gesprekstijd: 10:50:15
 Doorverbonden: 20 % SL: 56

Voorbeeld 2: Supervisor informatie

(nog aan te vullen met agentperformance: aux en beschikbaarheid in tijd)

Performance_Overall																	
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																	
Uitleg: A = B + S + O + T + R + E % Beantw = 100 * ((B + S) / A) % SL = 100 * (B / A) Sturingsrapport Effecta 2014©																	
Huidige situatie Cumulatief vanaf: 16-4-2021 00:00:00																	
Sk Nr	Skill Naam	Ingezette agenten	Beschikb agenten	Wachtend Oproep	Langst Wachtend	% SLA	% Beantw.	Aanbod [A]	Beantw in SL [B]	Beantw na SL [S]	Geann in SL [O]	Geann na SL [T]	RONA [R]	Overloop [E]	Gem. Antw. Snlhd	Gem. Gesprek tijd	Gem. Annul tijd
2	HLT Samen	4	1	0	:00	55,8	89,5	86	48	29	4	4	1	0	:52	2:07	1:03
Huidige status per Agent Agentperformance per skill tot nu																	
Login-naam	Status	AUX reden	Sk Nr	L	Tijd	Login tijd											
Danielle Schoen	ACDIN		2	3	1:11	08:31											
Dana Gieles	ACDIN		2	3	:22	08:29											
Renate Jacobi	ACDIN		2	3	4:28	08:30											
Nanda Verschuur	AVAIL				:12	08:13											
Login-naam	Staffed Time uu:mm	Voor Skill	Beantw Opr	Gesprks tijd uu:mm	Nawrk tijd uu:mm	RONA	Opr in HOLD	Door verb	Pers Uitg Opr	Pers Ink Opr	% Besch	% AUX					
Renate Jacobi	2:43	2	20	:47	:47	0	3	7	8	0	25,9	9,2					
Nanda Verschuur	3:00	2	24	:44	:24	0	4	7	9	0	30,5	24,4					
Danielle Schoen	2:43	2	20	:33	1:07	0	7	5	6	0	28,4	4,0					
Dana Gieles	2:45	2	13	:38	:56	1	6	3	11	0	17,7	19,0					

Voorbeeld 3: Supervisor informatie: Gespreksverdeling per interval van 15 minuten tot realtime.

Start dag is 8:30 uur. Tijd buitenwerkuren mogen niet meegenomen worden in de berekeningen.

HLT Gespreksverdeling interval per dag - HLT Samen																				
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																				
Datum: 16-4-2021																				
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		:52	1:03	87	78	1	48	2:06	2:33	8	7:51	57	:48	55,98	89,66	1,0	78	57,83	23	4
03:15 - 03:30				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
03:30 - 03:45				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
03:45 - 04:00				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
04:00 - 04:15				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
04:15 - 04:30				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
04:30 - 04:45				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
04:45 - 05:00				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
05:00 - 05:15				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
05:15 - 05:30				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
05:30 - 05:45				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
05:45 - 06:00				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
06:00 - 06:15				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
06:15 - 06:30				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
06:30 - 06:45				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
06:45 - 07:00				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
07:00 - 07:15				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
07:15 - 07:30				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
07:30 - 07:45				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
07:45 - 08:00				0	0	0	0			0	:00	0				,0			0	0
08:00 - 08:15				0	0	0	0			0	:00	0		,00		,1	0		0	0
08:15 - 08:30				0	0	0	0			0	:00	0		,00		1,1	0		0	0
08:30 - 08:45	:06	:06	3	2	0	2	2:06	3:49	1	:08	3	1:50	61,83	66,67	3,9	1	100,00	0	1	
08:45 - 09:00	:21		4	3	1	2	2:32	7:52	0	:53	0		24,17	75,00	4,0	1	50,00	0	0	
09:00 - 09:15	:13	1:40	10	9	0	8	1:21	2:44	1	1:40	6	1:13	82,89	90,00	4,0	2	80,00	1	0	
09:15 - 09:30	:45		9	9	0	5	3:04	2:40	0	3:14	3	:28	64,14	100,00	4,0	2	55,56	2	0	
09:30 - 09:45	:23	:03	8	7	0	6	2:25	1:05	1	1:27	4	:02	42,61	87,50	4,0	2	85,71	4	1	
09:45 - 10:00	:11	1:59	7	6	0	6	1:55	2:45	1	1:59	8	:49	40,17	85,71	4,0	2	85,71	3	0	
10:00 - 10:15	2:44	1:45	11	10	0	2	2:03	2:17	1	7:51	7	:31	76,44	90,91	4,0	3	18,18	2	0	
10:15 - 10:30	1:46		10	10	0	2	1:31	1:46	0	3:53	8	:36	59,56	100,00	4,0	3	20,00	3	0	
10:30 - 10:45	:32	1:23	10	8	0	4	2:48	1:26	2	2:31	11	:58	68,50	80,00	4,0	2	44,44	4	1	
10:45 - 11:00	:22		8	8	0	6	1:57	4:06	0	1:27	3	:31	57,44	100,00	4,0	2	75,00	1	0	
11:00 - 11:15	:23	:07	7	6	0	5	1:45	1:37	1	1:37	4	:56	54,14	85,71	4,0	2	83,33	3	1	

Voorbeeld 4: Supervisor informatie - Dagverdeling VDN (of IVR) realtime (start tot realtime)

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 5: Supervisor informatie - Gespreksrecords

HLT Gespreksrecords1																
Rapport Bewerken Opmaak Extra Opties Help																
Datum: 16-4-2021																
Gespreks ID	Datum	Starttijd	Stoptijd	Oproepende partij	Gekozen nummer	Dispositie	Wachttijd	Skill	Antw. Logid	Gespreks tijd	Wachtst. tijd	ACW-tijd	Door-verbonden	Binnen gekomen via	via 2e stap	via 3e stap
956676	16-4-2021	03:53:07	03:54:00	T00593		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956677	16-4-2021	06:12:13	06:12:44	0638146339	1699	FDISC	:31			:00	:00	:00	N	1699	291701	
956678	16-4-2021	06:12:56	06:13:04	T00584		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956679	16-4-2021	06:57:55	06:57:58	T00447		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956680	16-4-2021	08:00:39	08:01:25	0642554110	297222	ABAN	:46			:00	:00	:00	N	297222	297200	
956681	16-4-2021	08:02:55	08:03:43	0252860486	297222	ABAN	:48			:00	:00	:00	N	297222	297200	
956682	16-4-2021	08:03:47	08:04:20	0610333914	293300	FDISC	:33			:00	:00	:00	N	293300	293301	
956683	16-4-2021	08:10:21	08:10:39	0653672938	1699	ABAN	:18			:00	:00	:00	N	1699		
956684	16-4-2021	08:17:15	08:19:19	0252433205	3111	ANS	:31	3	15575	1:23	:00	:10	N	ServiceDesk		
956685	16-4-2021	08:29:06	08:29:27	0252755522	1699	ABAN	:21			:00	:00	:00	N	1699		
956686	16-4-2021	08:31:35	08:32:57	7512	0031641551378#	OTHER	:00	2		:00	:00	:00	N			
956687	16-4-2021	08:34:22	08:34:28	0683224277	1699	ABAN	:06			:00	:00	:00	N	1699		
956688	16-4-2021	08:34:32	08:35:01	0683224277	1699	ABAN	:29	2		:00	:00	:00	N	1699	291700	
956689	16-4-2021	08:30:13	08:35:45	0626160829	293300	ANS	:23	2	13366	2:12	1:40	1:17	N	293300	Teylingen IC	
956690	16-4-2021	08:37:05	08:37:45	T00542		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956691	16-4-2021	08:34:56	08:38:19	7504	0204076165	OTHER	:00	2		:00	:00	:00	N			
956692	16-4-2021	08:38:11	08:38:27	0683224277	1699	ABAN	:16			:00	:00	:00	N	1699		
956693	16-4-2021	08:38:40	08:39:19	T00417		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956694	16-4-2021	08:40:25	08:40:30	T00584		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956695	16-4-2021	08:40:26	08:40:30	0252783448	1699	ABAN	:04			:00	:00	:00	N	1699		
956696	16-4-2021	08:36:57	08:40:42	T00416		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956697	16-4-2021	08:33:03	08:41:42	0615870051	293300	ANS	:19	2	13138	1:59	:00	6:21	N	293300	Teylingen IC	
956698	16-4-2021	08:41:44	08:41:44	0618634697	1699	ABAN	:00			:00	:00	:00	N	1699		
956699	16-4-2021	08:42:32	08:42:34	0618634697	1699	ABAN	:02			:00	:00	:00	N	1699		
956700	16-4-2021	08:29:50	08:42:37	T00447		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956701	16-4-2021	08:42:34	08:43:08	T00584		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			
956702	16-4-2021	08:43:46	08:44:32	7504	0031641472300#	OTHER	:00	2		:00	:00	:00	N			
956703	16-4-2021	08:33:21	08:45:52	0613164801	293222	ANS	1:08	2	13368	2:49	:00	8:34	N	293222	Lisse IC	RONA HLT Samen
956704	16-4-2021	08:33:04	08:46:36	T00448		OTHER	:00			:00	:00	:00	N			