

## Functioneel Ontwerp ACD - Servicedesk IV

---

### Inhoud

1.	Inleiding .....	3
2.	Globale omschrijving ACD Servicedesk IV .....	4
3.	Inrichting Servicenummers .....	5
3.1	Omschrijving Servicenummers.....	5
3.2	Parameters per Servicequeue .....	5
3.3	Meldteksten .....	8
3.4	Skills .....	9
3.5	Teams .....	9
3.6	Statussen.....	10
3.7	Alerts .....	10
3.8	Views .....	10
3.9	Supervisors .....	13
4.	Wachtrij .....	14
5.	Koppeling Omnitracker (CTI) .....	14
6.	Koppeling Servicedesk UWV applicaties .....	15
6.1	Verbinding met Telefonie database.....	15
6.2	Real-time data.....	16
6.2.1	Servicedesk IV Portaal – Wachtrij informatie .....	16
6.2.2	Wallboard .....	17
6.2.3	Servicedesk Actueel applicatie .....	18
6.2.4	Servicedesk Actueel Servicequeue Overzicht .....	19
6.2.5	Servicedesk Actueel Servicequeue Overzicht .....	20
6.2.6	Servicedesk Actueel Gespreksoverzicht per Servicequeue .....	21
6.3	Rapportage data .....	22
6.3.1	Overzicht Imports en Exports .....	22
6.3.2	Export IPM Qlikview .....	22
6.3.3.	Export IPM Logintijden .....	23
6.3.4	Export Tel Groep Data .....	24

6.3.5	Export Dashboard Performance Monitor (DPM), Table-F LM en Table-F VM .....	24
6.3.6	Import User Events .....	25
6.3.7	Import Tel Groups .....	25
6.3.8	Import Call details .....	26

## 1. Inleiding

Dit document beschrijft de werking van de callcenter oplossing die op dit moment in gebruik is bij de Servicedesk IV van het UWV. De huidige oplossing maakt gebruik van Cisco Unified Callcenter Express (UCCX) in combinatie met de Cisco Finesse desktop client V11.6(1) en fysieke telefoontoestellen. In het verleden is gebruik gemaakt van Solidus eCare van Ericsson. Hetgeen in dit Functioneel Ontwerp beschreven is, is tevens het minimum viable product voor een vervangende oplossing.

## 2. Globale omschrijving ACD Servicedesk IV

De Servicedesk IV bij UWV heeft op dit moment 80 agents en 4 supervisors.

De openingstijden van de Servicedesk zijn van 07:00 tot 19:00 uur. Gedurende de openingstijden wordt gezorgd voor een optimale bezetting. Het gemiddeld aantal gesprekken per maand is 20.000.

Medewerkers werken vanuit eigen huis of vanaf kantoor. Medewerkers kunnen op kantoor een vast toestel gebruiken. Vanuit eigen huis werken zij met een mobiele telefoon.

Servicedesk IV ontwikkelt haar eigen applicaties voor ondersteuning, monitoring en rapportage. Deze applicaties halen hun gegevens uit de database van UCCX via een koppeling. Verderop in het document worden de koppelingen van de Servicedesk IV applicaties met de UCCX database beschreven. Het gaat hier om zowel Real time gegevens als gegevens op rapportage niveau.

Wijze waarop ACD is ingericht ondersteunt volledig de wijze waarop de bereikbaarheid van de Servicedesk en beschikbaarheid van de individuele agents gemanaged wordt. De wijze waarop dit gemanaged wordt ligt vast in het Besturingsmodel van de Servicedesk IV. De ACD toepassing moet in staat zijn deze wijze van sturing volledig te ondersteunen. Het is vooral van belang dat de beschikbaarheid en onbeschikbaarheid van de individuele agents over alle statussen in status en tijd meetbaar is.

## 3. Inrichting Servicenummers

### 3.1 Omschrijving Servicenummers

Er zijn 3 servicenummers: 14444 (020-7524444) en 13333 (020-6873333) en 15555 (??)

#### **14444**

Dit is het algemene meldingsnummer voor verstoringen en IV gerichte vragen. Dit nummer kan door iedere UWV medewerker gebeld worden.

#### **13333**

Dit is het nummer voor bedrijfskritische incidenten en servicerequests. Dit nummer wordt maar door een beperkte groep beheerders gebeld.

#### **15555**

Dit is het zogenaamde “specials-kanaal” wat ad hoc wordt ingezet bij projecten of grote verstoringen.

### 3.2 Parameters per Servicequeue

#### **Servicequeue 14444**

##### **Parameters:**

Servicelevel: 90% binnen 20 seconden

Agent Selectie: Best Qualified

Performance calculation interval: 15 minuten

Default clerical (After Work / Nawerktijd): 1 minuut en per gesprek met steeds 1 minuut te verlengen door de agent

Skill: één skill genaamd 14444

Overflow: Geen

Wachtrij: Standaardwachtrij functionaliteit zie hoofdstuk Wachtrij

Call Qualification codes: niet van toepassing

Preferred agent routing: niet van toepassing

### **Aanvullende informatie**

Er wordt maar één gesprek tegelijk aan een agent aangeboden. Op servicenummer niveau kunnen bellers in de wacht komen maar niet op agent niveau.

Bij verstoringen kunnen drie onafhankelijke extra meldteksten ingesproken worden om de UWV medewerker te informeren over grote verstoringen.

### **Servicequeue 13333**

#### **Parameters:**

Servicelevel: 90% binnen 20 seconden

Agent Selectie: Best Qualified

Performance calculation interval: 15 minuten

Default clerical (After Work / Nawerktijd): 1 minuut en per gesprek met steeds 1 minuut te verlengen.

Skill: één skill genaamd 13333

Overflow: ja naar Servicequeue 14444, bij geen agents beschikbaar of gesprek niet beantwoord

Wachtrij: Standaardwachtrij functionaliteit zie hoofdstuk Wachtrij

Call Qualification codes: niet van toepassing

Preffered agent routing: niet van toepassing

### **Aanvullende informatie**

Er wordt maar één gesprek tegelijk aan een agent aangeboden. Op servicequeue niveau kunnen bellers in de wacht komen maar niet op agent niveau.

## **Servicenummer 15555**

### **Parameters:**

Servicelevel: 90% binnen 20 seconden

Agent Selectie: Best Qualified

Performance calculation interval: 15 minuten

Default clerical (After Work / Nawerktijd): 1 minuut en per gesprek met steeds 1 minuut te verlengen.

Skill: één skill 15555

Overflow: ja naar Servicequeue 14444, bij geen agents beschikbaar

Wachtrij: Standaardwachtrij functionaliteit zie hoofdstuk Wachtrij

Call Qualification codes: niet van toepassing

Preffered agent routing: niet van toepassing

### **Aanvullende informatie**

Er wordt maar één gesprek tegelijk aan een agent aangeboden. Op servicequeue niveau kunnen bellers in de wacht komen maar niet op agent niveau.

### 3.3 Meldteksten

#### Teksten:

Standaard Welkomstboodschap (vast): “Welkom bij Servicedesk IV”

Box 4: Meldtekst Specialskanaal (optioneel in te spreken): “Belt u voor (onderwerp) druk op 1”.  
*Gedurende het afspelen van deze meldtekst is het mogelijk om een 1 in te toetsen om doorgeschakeld te worden naar servicequeue 15555.*

Box 6: Wachtrij tekst (vast) Het aantal wachtenden is: xx (computer gegenereerd nummer)

Box 5: Meldtekst Er wordt voor u een beschikbare medewerker gezocht.

Box 1: Meldteksten 14444 (optioneel in te spreken)

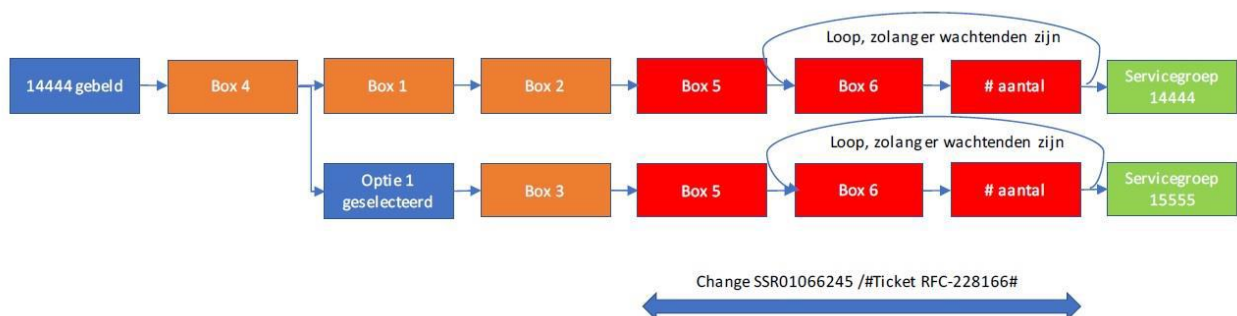
Box 2: Meldteksten 14444 (optioneel in te spreken)

Box 3: Meldtekst 15555 (optioneel in te spreken)

Alle gesproken teksten moeten door Servicedesk UWV zelf aangepast kunnen worden. De teksten worden telefonisch ingesproken door te bellen naar een nummer. De teksten worden gewist door een stilte op te nemen.

Optioneel moet het mogelijk zijn om extra boxen toe te voegen in de flow.

#### Schematische weergave



### 3.4 Skills

Per Servicequeue is een skill beschikbaar. Op dit moment kennen we de volgende skills:

**13333**

**14444**

**15555**

Voor skills geldt het volgende:

- Een Servicedesk agent kan gekoppeld worden aan één of meerdere skills.
- Binnen een skill wordt een competency meegegeven. Dit bepaalt in welke mate een medewerker gesprekken krijgt aangeboden. Bij een hogere competency ontvang de agent eerder gesprekken.
- De huidige competency betreft een waarde tussen 1 en 10. Hoe hoger de competency hoe eerder een gesprek aangeboden wordt. Een competency beneden 5 betekent geen gesprekken.
- Een supervisor kan skills toekennen en competency aanpassen.

### 3.5 Teams

Iedere agent is lid van één team. De team indeling dient voornamelijk voor rapportage en realtime views binnen de applicatie. Servicedesk IV kent de huidige teams:

**4x4**

**BIS**

**Requestdesk**

**Special**

### 3.6 Statussen

De volgende statussen worden gebruikt:

Status	Omschrijving
Gereed	Gereed om een gesprek te ontvangen
Gereserveerd	Gesprek wordt aangeboden
Spreken	Gesprek wordt gevoerd
Afronden	Nawerktijd
Niet gereed – Agent inloggen	Initiele status na inloggen
Niet gereed – SD1_NR	Not Ready status gekozen door agent
Niet gereed – SD2_ATM	Not Ready status gekozen door agent met toestemming
Niet gereed – Gesprek niet beantwoord	Gesprek niet beantwoord voor de drempel (20 sec), tijdelijk not ready
Niet gereed – Uitgaand	Gesprek wordt opgezet door agent
Niet gereed – Door supervisor	Agent is door supervisor op Niet gereed gezet
Niet gereed – Inkomend	Inkomend gesprek buiten Servicequeue om rechtstreeks op agent ACD nummer

### 3.7 Alerts

Momenteel wordt er geen gebruik gemaakt van alerts. Het is wel de wens om deze beschikbaar te hebben.

Op het moment dat bepaalde drempelwaarden worden overschreven ontvangen de supervisors een signaal binnen het beheerders console. De alerts moeten geen actie van de supervisor vragen binnen het beheerders console.

- Aantal beschikbare agents onder bepaald niveau
- Aantal wachtenden boven bepaald niveau
- Gesprek duurt langer dan xx:xx minuten

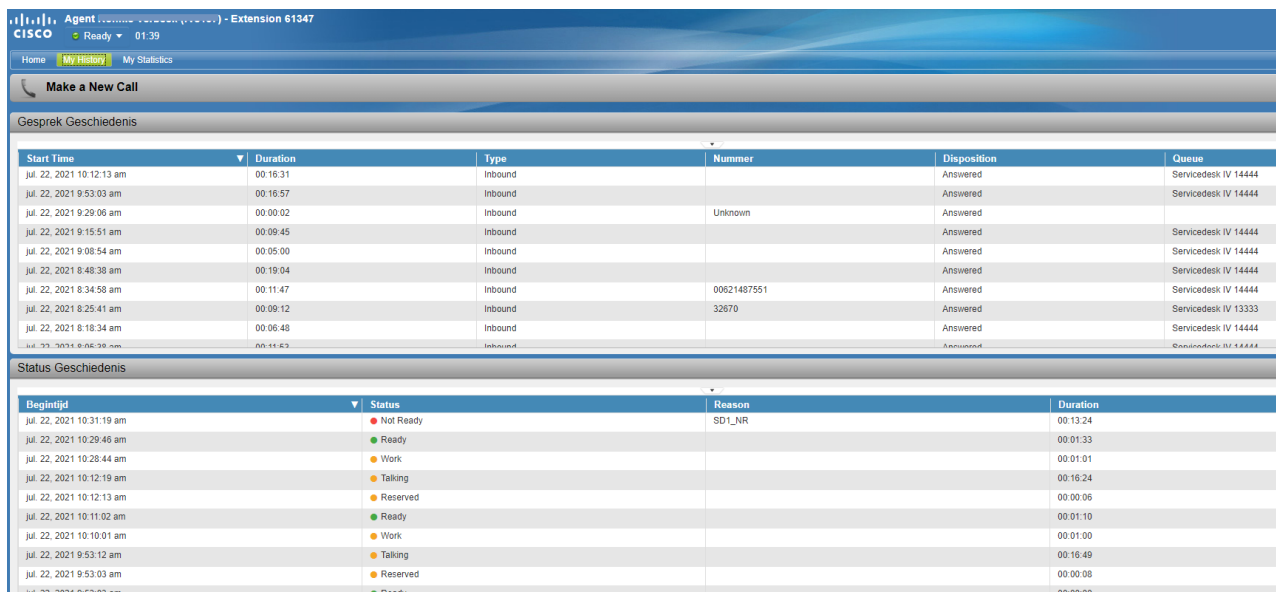
### 3.8 Views

#### Agent View

Een agent heeft inzicht in zijn eigen gespreksgeschiedenis. Hierin wordt de volgende informatie getoond:

- Begintijd
- Duur
- Type (Inbound/Outbound gesprek)

- Nummer (ontvangen)
- Indeling (Beantwoord of Afgewezen)
- Wachtrij (Servicenummer afkomstig)



The screenshot shows a Cisco agent interface for extension 61347. It features a navigation bar with 'Home', 'My History', and 'My Statistics'. Below this is a 'Make a New Call' button and a 'Gesprek Geschiedenis' (Call History) section. The call history table includes columns for Start Time, Duration, Type, Nummer, Disposition, and Queue. Below the call history is a 'Status Geschiedenis' (Status History) section with columns for Beginntijd, Status, Reason, and Duration. The status history table shows various states like 'Not Ready', 'Ready', 'Work', 'Talking', and 'Reserved' with corresponding durations.

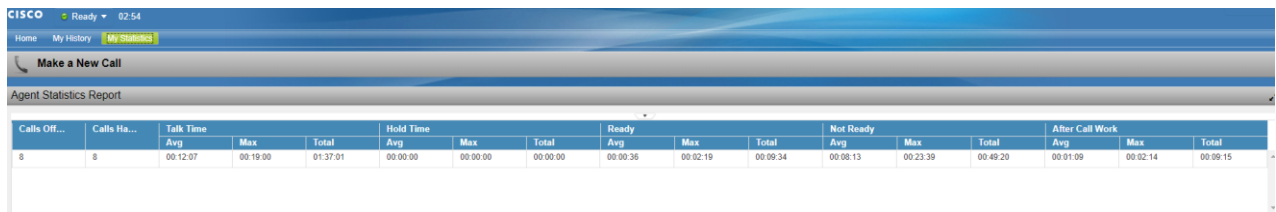
Start Time	Duration	Type	Nummer	Disposition	Queue
Jul. 22, 2021 10:12:13 am	00:16:31	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 9:53:03 am	00:16:57	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 9:29:06 am	00:00:02	Inbound	Unknown	Answered	
Jul. 22, 2021 9:15:51 am	00:09:45	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 9:08:54 am	00:05:00	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 8:48:38 am	00:19:04	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 8:34:58 am	00:11:47	Inbound	00621487551	Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 8:25:41 am	00:09:12	Inbound	32670	Answered	ServiceDesk IV 13333
Jul. 22, 2021 8:18:34 am	00:06:48	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
Jul. 22, 2021 8:08:38 am	00:11:43	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444

Beginntijd	Status	Reason	Duration
Jul. 22, 2021 10:31:19 am	Not Ready	SD_LNR	00:13:24
Jul. 22, 2021 10:29:49 am	Ready		00:01:33
Jul. 22, 2021 10:28:44 am	Work		00:01:01
Jul. 22, 2021 10:12:19 am	Talking		00:16:24
Jul. 22, 2021 10:12:13 am	Reserved		00:00:06
Jul. 22, 2021 10:11:02 am	Ready		00:01:10
Jul. 22, 2021 10:10:01 am	Work		00:01:00
Jul. 22, 2021 9:53:12 am	Talking		00:16:49
Jul. 22, 2021 9:53:03 am	Reserved		00:00:08
Jul. 22, 2021 9:53:03 am	Ready		00:00:00

Een agent heeft inzicht in zijn eigen statistieken. Hierin wordt de volgende informatie getoond:

- Aantal gesprekken aangenomen
- Gemiddelde gesprekstijd
- Maximale gesprekstijd
- Totale gesprekstijd
- Gemiddelde tijd beschikbaar
- Maximale tijd beschikbaar
- Totale tijd beschikbaar
- Gemiddelde tijd onbeschikbaar
- Maximale tijd onbeschikbaar
- Totale tijd onbeschikbaar
- Gemiddelde nawerktijd
- Maximale nawerktijd
- Totale nawerktijd




Calls Off...			Talk Time			Hold Time			Ready			Not Ready			After Call Work		
Avg	Max	Total	Avg	Max	Total	Avg	Max	Total	Avg	Max	Total	Avg	Max	Total	Avg	Max	Total
0	0	01:37:01	00:12:07	00:19:00	01:37:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:36	00:02:19	00:09:34	00:00:13	00:23:39	00:49:20	00:01:09	00:02:14	00:09:15

## Supervisor View

Per Team kan een overzicht getoond worden waarin de medewerkers zichtbaar zijn. De volgende informatie wordt dan getoond:

- Naam Agent:
- Status:
- Tijd in Status:
- Toestelnummer



Naam agent	Status	Tijd in status	Toestelnummer
Bert-Jan Hofmeester	Niet gereed - Agent inloggen	09:50:38	29903
Peter Ypelaar	Niet gereed - Agent inloggen	11:34:34	61339
Raju Nabar	Gereed	00:18:43	74737
Ralph Barendse	Niet gereed - Agent inloggen	02:17:29	32672

Als in een overzicht doorgelinkt wordt op een agent wordt agent informatie getoond. De volgende agent informatie wordt getoond:

Gespreksgeschiedenis:

- Begintijd
- Duur
- Type (Inbound/Outbound gesprek)
- Nummer (ontvangen)
- Indeling (Beantwoord of Afgewezen)
- Wachtrij (Servicenummer afkomstig)

Status Geschiedenis:

- Begintijd

- Status
- Reden
- Duur

Gesprek Geschiedenis - Raju Nabar					
Begintijd	Duur	Type	Nummer	Indeling	Wachtrij
6-juli-2021 18:04:41	00:10:05	Inbound	00611390806	Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 17:43:47	00:03:10	Inbound	00638362704	Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 17:21:52	00:02:56	Inbound	00613119249	Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 17:07:20	00:03:17	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 16:59:50	00:05:10	Inbound	00611334347	Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 16:46:40	00:02:57	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 16:34:18	00:07:21	Inbound	00650101439	Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 16:22:09	00:02:25	Inbound		Answered	ServiceDesk IV 14444
6-juli-2021 16:00:13	00:12:57	Inbound	00641236585	Answered	ServiceDesk IV 14444

Status Geschiedenis - Raju Nabar			
Begintijd	Status	Reden	Duur
6-juli-2021 18:14:47	Work		00:01:25
6-juli-2021 18:04:53	Talking		00:09:53
6-juli-2021 18:04:40	Reserved		00:00:12
6-juli-2021 17:47:59	Ready		00:16:41
6-juli-2021 17:46:58	Work		00:01:01
6-juli-2021 17:44:03	Talking		00:02:55
6-juli-2021 17:43:47	Reserved		00:00:15
6-juli-2021 17:35:08	Ready		00:08:39
6-juli-2021 17:33:54	Not Ready	SD1_NR	00:01:13

### 3.9 Supervisors

Een supervisor dient de volgende zaken te kunnen in kader beheer.

- Agents koppelen aan teams
- Agents koppelen aan skill en competency instellen
- Agents op Gereed/Niet Gereed zetten
- Agents afmelden
- Realtime views en benaderen
- Standaard rapportages per agent, team, servicequeue raadplegen

Het opvoeren van agents wordt op dit moment uitgevoerd door de leverancier. De wens is dat een supervisor dit zelf kan.

## 4. Wachtrij

Op het moment dat er geen medewerkers beschikbaar zijn zal een beller in de wachtrij terecht komen. De wachtrij verloopt volgens het principe first-come, first-serve (FCFS), bellers worden bediend in volgorde van aankomst in de wachtrij.

Tijdens de wachtrij hoort de beller stilte.

Aanvullende wensen:

- Het moet mogelijk zijn om optioneel muziek of stilte te laten horen. Dit moet per servicequeue instelbaar zijn door Servicedesk UWV.
- Het moet mogelijk zijn om ingesproken teksten nog een keer te presenteren aan de wachtrij. Dit dient handmatig instelbaar te zijn.

## 5. Koppeling Omnitracker (CTI)

Via een koppeling tussen het Servicemanagement systeem Omnitracker en de UCCX telefonie oplossing is het mogelijk om telefonie verkeer af te handelen binnen Omnitracker:

- Gesprekken tonen afhandelen: Op het moment dat een gesprek wordt aangeboden aan de agent zal Omnitracker via de koppeling het telefoonnummer van de beller matchen met de personen database binnen Omnitracker (mits nummerweergave aan staat) en deze presenteren op het scherm. De agent kan vervolgens binnen het Omnitracker systeem het gesprek aannemen.
- Gesprekken Vanuit Omnitracker is het mogelijk om een gesprek op te zetten via de belknoppen die het systeem toont.

De Omnitracker CTI Gateway maakt het mogelijk om te koppelen via:

- Windows TAPI (indien de telefonie oplossing in een TAPI-2.x.-driver voorziet)
- Via de Omnitracker telefonie interface (bestemd voor systemen die niet via TAPI werken).

## 6. Koppeling Servicedesk UWV applicaties

### 6.1 Verbinding met Telefonie database

Al onze web apps zijn gebouwd met PHP en draaien op IIS op Windows. In de huidige situatie wordt om toegang te kunnen krijgen tot de Informix database van Cisco UCCX gebruik gemaakt van de IBM Informix ODBC driver. Deze stelt ons in staat om via PHP, een PDO connectie te leggen. En om alle benodigde informatie direct uit Informix op te kunnen halen.



## 6.2 Real-time data

### 6.2.1 Servicedesk IV Portaal – Wachtrij informatie

Op het Servicedesk IV Portaal worden de wachtrij gegevens getoond van de servicequeues 14444 en 15555 gecombineerd. Het aantal wachtenden is de som van de totalen van beide servicequeues. De wachttijd is gebaseerd op de langst wachtende op één van de servicequeues. Zie afbeelding.

#### Data overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende real time gegevens op te halen op de huidige datum:

Variabele	Omschrijving
Wachtenden	Het totaal van het aantal wachtenden over meerdere servicequeues
Wachttijd	De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende over meerdere servicequeues



#### Afbeelding applicatie:


**Contact**

**Openstellingstijden:**  
ma t/m vr 07:00 - 19:00

**Serviceportaal:**  
 Indienen melding : [Melding Online](#)  
 Nieuw wachtwoord : [Wachtwoordherstel](#)  
 Terugbelverzoek : [Bel mij](#)

**Telefoon:**  
 intern 14444  
 extern 020 - 752 4444

 Wachtenden : **1**  
 Wachttijd : **±00:00**

 [Producten- en Dienstencatalogus](#)

## 6.2.2 Wallboard

Het wallboard toont per servicequeue de `wachtrij informatie` van de servicequeues 14444 en 15555. Het wallboard kan gepresenteerd worden op grote schermen.

### Data overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende real time gegevens op te halen op de huidige datum:

Variabele	Omschrijving
Servicequeue naam	De naam van de servicequeue
Ingelogd	Het aantal agents dat is ingelogd op de servicequeue op dag
Beschikbaar	Het aantal agents dat beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen
Onbeschikbaar	Het aantal agents dat niet beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen
In gesprek	Het aantal agents dat in gesprek is of zich in nawerktijd bevinden
Wachtrij	Het totaal van het aantal wachtenden in de servicequeue
Wachttijd	De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende contact in de servicequeue

### Afbeelding applicatie:

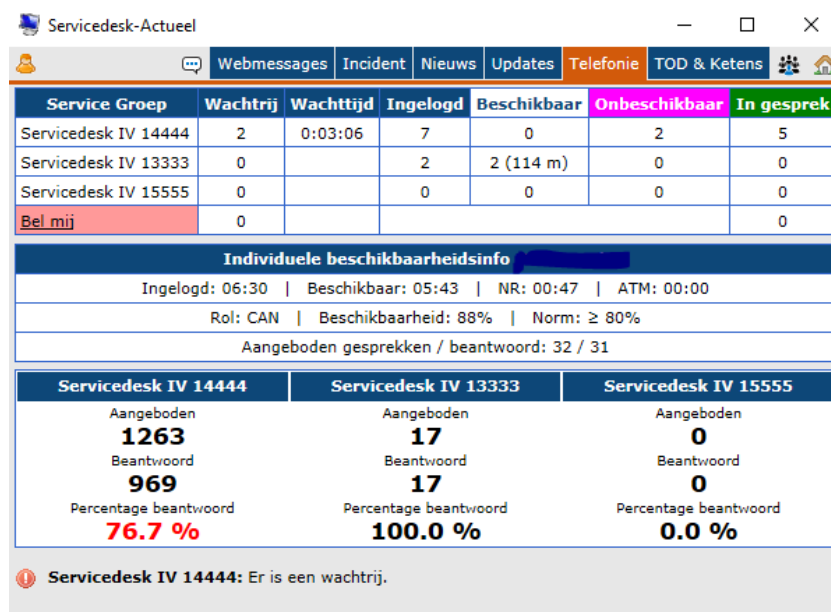


### 6.2.3 Servicedesk Actueel applicatie

De Servicedesk Actueel applicatie is een applicatie die een agent actuele informatie geeft over o.a. lopende storingen en beschikbaarheidsinformatie. De beschikbaarheidsinformatie bevindt zich op het tabblad Telefonie en bestaat uit drie onderdelen. Alle gegevens zijn gebaseerd op de dag.

- Wachtrij informatie van alle servicequeues
- Individuele beschikbaarheid informatie
- Gesprekshistorie per servicequeue

#### Afbeelding applicatie:



The screenshot shows the 'Servicedesk-Actueel' application interface. At the top, there are navigation tabs: Webmessages, Incident, Nieuws, Updates, Telefonie (selected), and TOD & Ketens. Below the tabs is a table with columns: Service Groep, Wachtrij, Wachtijd, Ingelogd, Beschikbaar, Onbeschikbaar, and In gesprek. The table lists data for Servicedesk IV 14444, 13333, 15555, and Bel mij. Below this is a section for 'Individuele beschikbaarheidsinfo' showing login times, role (CAN), availability (88%), and a norm of ≥ 80%. At the bottom, there are three columns for service desks: Servicedesk IV 14444 (1263 offered, 969 answered, 76.7% response rate), Servicedesk IV 13333 (17 offered, 17 answered, 100.0% response rate), and Servicedesk IV 15555 (0 offered, 0 answered, 0.0% response rate). A notification at the bottom states: 'Servicedesk IV 14444: Er is een wachtrij.'

Service Groep	Wachtrij	Wachtijd	Ingelogd	Beschikbaar	Onbeschikbaar	In gesprek
Servicedesk IV 14444	2	0:03:06	7	0	2	5
Servicedesk IV 13333	0		2	2 (114 m)	0	0
Servicedesk IV 15555	0		0	0	0	0
Bel mij	0					0

Individuele beschikbaarheidsinfo		
Ingelogd: 06:30   Beschikbaar: 05:43   NR: 00:47   ATM: 00:00		
Rol: CAN   Beschikbaarheid: 88%   Norm: ≥ 80%		
Aangeboden gesprekken / beantwoord: 32 / 31		

Servicedesk IV 14444	Servicedesk IV 13333	Servicedesk IV 15555
Aangeboden <b>1263</b>	Aangeboden <b>17</b>	Aangeboden <b>0</b>
Beantwoord <b>969</b>	Beantwoord <b>17</b>	Beantwoord <b>0</b>
Percentage beantwoord <b>76.7 %</b>	Percentage beantwoord <b>100.0 %</b>	Percentage beantwoord <b>0.0 %</b>

**Servicedesk IV 14444:** Er is een wachtrij.

## 6.2.4 Servicedesk Actueel Servicequeue Overzicht

Voor het servicequeue overzicht van SD-actueel worden de real time gegevens over de servicequeues 14444, 15555 en 13333 opgehaald. Het overzicht laat de wachtrij informatie zien op de dag.

### Data overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende real time gegevens op te halen per servicequeue op de huidige datum:

Variabele	Omschrijving
Servicequeue naam	De naam van de servicequeue
Wachtrij	Het totaal van het aantal wachtenden in de servicequeue
Wachttijd	De tijd in minuten en seconden van de langst wachtende contact in de servicequeue
Ingelogd	Het aantal agents dat is ingelogd op de servicequeue
Beschikbaar	Het aantal agents dat beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen
Tijd langst beschikbare agent	De tijd van de langst beschikbare agent op de servicequeue in minuten
Onbeschikbaar	Het aantal agents dat niet beschikbaar is om een ACD gesprek te ontvangen
In gesprek	Het aantal agents dat in gesprek is of zich in nawerktijd bevinden

### Afbeelding applicatie:

Service Groep	Wachtrij	Wachttijd	Ingelogd	Beschikbaar	Onbeschikbaar	In gesprek
Servicedesk IV 14444	2	0:03:06	7	0	2	5
Servicedesk IV 13333	0		2	2 (114 m)	0	0
Servicedesk IV 15555	0		0	0	0	0
Bel mij	0					0

## 6.2.5 Servicedesk Actueel Servicequeue Overzicht

Voor de individuele beschikbaarheidsinformatie van SD-actueel worden de real time gegevens van de agent state events opgehaald. Dit zijn events die op de dag zelf plaatsvinden. De agent wordt gematched met de ingelogde useraccount van SD-Actueel. Als een agent ingedeeld is op meerdere servicequeues dan zal de informatie van alle toegewezen servicequeues worden opgehaald.

### Data overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende real time gegevens op te halen op basis van het user account waar de agent op is ingelogd in SD-Actueel. Dit moet ook nog eens per servicequeue kunnen waaraan de agent is toegewezen. En op de huidige datum.

Variabele	Omschrijving
Naam van de Agent	De volledige naam, voor- en achternaam.
Ingelogd	De tijd in uren en minuten dat de agent ingelogd is, op datum per servicequeue
Beschikbaar	De tijd in uren en minuten dat de agent beschikbaar is, op datum per servicequeue
Not Ready (NR)	De tijd in uren en minuten dat de agent niet beschikbaar is (exclusief ATM), op datum, per servicequeue
Not Ready ATM ( <i>akkoord teammanager</i> )	De tijd in uren en minuten dat de agent niet beschikbaar is op ATM, op datum, per servicequeue
Percentage beschikbaarheid	Het percentage dat de agent beschikbaar is tegenover de inlogtijd minus alle NR en ATM tijden.
Aangeboden gesprekken	Het totaal aangeboden gesprekken op datum, per servicequeue
Beantwoorde gesprekken	Het totaal beantwoorde gesprekken op datum, per servicequeue

### Afbeelding applicatie:

Individuele beschikbaarheidsinfo Willem van de Kerkhof	
Ingelogd: 06:30   Beschikbaar: 05:43   NR: 00:47   ATM: 00:00	
Rol: CAN   Beschikbaarheid: 88%   Norm: ≥ 80%	
Aangeboden gesprekken / beantwoord: 32 / 31	

## 6.2.6 Servicedesk Actueel Gespreksoverzicht per Servicequeue

Voor het gespreksoverzicht per servicequeue van SD-Actueel worden real time over de servicequeues 14444, 15555 en 13333 opgehaald en getoond. Het overzicht laat de totalen zien van de aangeboden en ontvangen gesprekken op de dag.

### Data overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende real time gegevens op te halen per servicequeue op de huidige datum

Variabele	Omschrijving
Servicequeue naam	De naam van de servicequeue
Aangeboden	Het aantal aangeboden gesprekken aan de servicequeue op datum, per servicequeue
Beantwoord	Het aantal beantwoord gesprekken op datum, per servicequeue
Percentage beantwoord	Het percentage van de beantwoorde gesprekken tegenover het aantal aangeboden gesprekken van die dag, per servicequeue

Servicedesk IV 14444	Servicedesk IV 13333	Servicedesk IV 15555
Aangeboden <b>1263</b>	Aangeboden <b>17</b>	Aangeboden <b>0</b>
Beantwoord <b>969</b>	Beantwoord <b>17</b>	Beantwoord <b>0</b>
Percentage beantwoord <b>76.7 %</b>	Percentage beantwoord <b>100.0 %</b>	Percentage beantwoord <b>0.0 %</b>

## 6.3 Rapportage data

Voor rapportages (niet realtime) worden gegevens uit de database in bulk geïmporteerd en geëxporteerd naar de verschillende applicaties die deze data nodig hebben om een rapportage te genereren.

### 6.3.1 Overzicht Imports en Exports

Import	Export	Omschrijving
User events	IPM qlikview	Agents gebeurtenissen worden gebruikt om het IPM te genereren.
User events	IPM logintijden	Agents gebeurtenissen worden gebruikt om de logintijden in het IPM te kunnen verwerken.
Call details	Dashboard Performance Monitor	De servicequeue gespreksdetails worden gebruikt om metingen te maken voor het dashboard performance monitor.
Call details	Table F lopende maand	De servicequeue gespreksdetails worden gebruikt
Call details	Table F vorige maand	De servicequeue gespreksdetails worden gebruikt
Tel groups	Tel groep data	Agents team informatie

### 6.3.2 Export IPM Qlikview

De IPM Qlikview export is een verzameling van telefonie gegevens over een, door de user gedefinieerde, datumreeks. Het overzicht is onderverdeeld per agent, per dag binnen de datumreeks, per servicequeue.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen op basis van de datums binnen een op te geven datumreeks:

Variabele	Omschrijving
Logonid	De gebruikersnaam van de agent
Medewerker	De volledige naam van de agent
Groep	Het team waarin de agent is verdeeld
Datum	De datum van de dag binnen de datumreeks
Aantal not ready	Het aantal van alle not ready momenten
Aantal overig	Het aantal not ready momenten (exclusief ATM)

Aantal TM	Het aantal van alleen de not ready ATM momenten op de dag
Beantwoord	Het aantal beantwoorde ACD gesprekken
Duur overig	De totale duur van de not ready momenten in dagen. (24 uur) (exclusief ATM)
Duur TM	De totale duur van alleen de not ready ATM momenten in dagen. (24 uur)
Gemiddelde gesprekstijd	De gemiddelde duur van alle ACD gesprekken in seconden
Gemiddelde nawerktijd	De gemiddelde duur van alle nawerktijd momenten in seconden
Logintijd	De totale duur ingelogd in dagen (24 uur)
Not ready tijd	De totale duur van alle not ready momenten in dagen (24 uur)
Rechtstreeks in	Het aantal van de direct inkomende gesprekken buiten de ACD om
Rechtstreeks uit	Het aantal uitgaande gesprekken
Tijd idle	De totale duur van alle idle momenten in seconden
Tijd ingelogd	De totale duur ingelogd in seconden
Tijd inkomend	De totale duur van alle direct inkomen gesprekken buiten de ACD om in seconden
Tijd uitgaand	De totale duur van alle uitgaande gesprekken in seconden
Timeout	Het aantal timed out gesprekken (gemiste gesprekken)
Totale gesprekstijd	De totale duur van de gesprekstijd in seconden
Totale nawerktijd	De totale duur van de nawerktijd in seconden

### 6.3.3. Export IPM Logintijden

De IPM logintijden export is een verzameling van telefonie gegevens over een, door de user gedefinieerde, datumreeks. Het overzicht is onderverdeeld per agent, per dag binnen de datumreeks.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen op basis van de datums binnen een op te geven datumreeks:

Variabele	Omschrijving
Datum	De datum van de dag binnen de datumreeks
Logonid	De gebruikersnaam van de agent
Logon	Het tijdstip van het login moment van de agent
Logoff	Het tijdstip van het uitlog moment van de agent
Medewerker	De volledige naam van de agent

### 6.3.4 Export Tel Groep Data

De Tel groep export is een verzameling van telefonie gegevens over een, door de user gedefinieerde, datumreeks. Het overzicht is onderverdeeld per agent, per dag binnen de periode, per servicequeue.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen op basis van de datums binnen een op te geven datumreeks.

Variabele	Omschrijving
Logonid	De gebruikersnaam van de agent
Groep	Het team waarin de agent is verdeeld

### 6.3.5 Export Dashboard Performance Monitor (DPM), Table-F LM en Table-F VM

De DPM, Table-F LM en Table-F VM exports zijn een verzameling van alle servicequeues op een, door de user gedefinieerde, datumreeks. Deze exports zijn identiek aan elkaar als het gaat om de input. Het verschil zit alleen in de datum reeks zelf. Het DPM is dagelijks, Table-F LM is de lopende maand. En Table-F VM is de vorige maand. De datumreeksen staan niet vast als de user een eigen reeks opgeeft bij het handmatig genereren van deze exports. De automatische generatie van de exports hebben wel een vaste datumreeks.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen op basis van de datums binnen een op te geven datumreeks:

Variabele	Omschrijving
Datum	De datum van de dag
Aangeboden	Het totaal aangeboden gesprekken aan alle servicequeues
Beantwoord binnen 20 seconden	Het totaal beantwoorde gesprekken binnen 20 seconden
Beantwoord totaal	Het totaal beantwoorde gesprekken van alle servicequeues
Gemiddelde wachttijd	De gemiddelde wachttijd over alle servicequeues heen

### 6.3.6 Import User Events

De import van de user events haalt de gegevens uit de historische data van UCCX. Deze worden opgehaald om de exports van IPM Qlikview en IPM logintijden te kunnen realiseren.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen binnen een op te geven datum reeks.

Variabele	Omschrijving
Date	De datum van het event
Logonid	Het loginid van de agent
Group	De naam van het team waarin de agent zich bevind
Start_event_type	Het eerste event type wat voor komt
Reasoncode	De code van een not ready event reden
Start_time	De starttijd van het event
Start_time_millis	De starttijd in milliseconden

### 6.3.7 Import Tel Groups

De import van de tel groups haalt de gegevens uit de configuratie data van UCCX. Deze worden opgehaald om de export van de tel groep data te kunnen realiseren.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen per agent per team:

Variabele	Omschrijving
Logonid	Het loginid van de agent
Group	De naam van het team waarin de agent zich bevind

### 6.3.8 Import Call details

De import van de call details haalt de gegevens uit de historische data van UCCX. Deze worden opgehaald om de exports van het DPM, Table-F LM en Table-F VM te kunnen realiseren.

#### Data Overzicht:

Het moet mogelijk zijn om de volgende gegevens op te kunnen halen binnen van alle servicequeues een op te geven datum reeks:

Variabele	Omschrijving
Date	De datum van de dag
Start_time	De starttijd van het contact moment
Start_time_millis	De starttijd van het contact moment in milliseconden
Connecttime	De duur van het contact moment vanaf begin tot eind
Queuetime	De duur van de wachttijd van het contact
Csqname	De naam van de contact servicequeue
Callednumber	Het nummer (de servicequeue) waaraan het contact aangeboden is
Contact_disposition	De dispositie van het contact (bv. aangeboden of verlaten)
Metservicelevel	Het servicelevel is behaald true   false