

Handleiding 3CX – Report

Bij het gebruik van een callcenter functionaliteit zijn de productiviteit van medewerkers en klanttevredenheid altijd topprioriteiten.

Rapporten zijn op aanvraag beschikbaar of u kunt ze plannen volgens de behoeften.

De optie zijn:

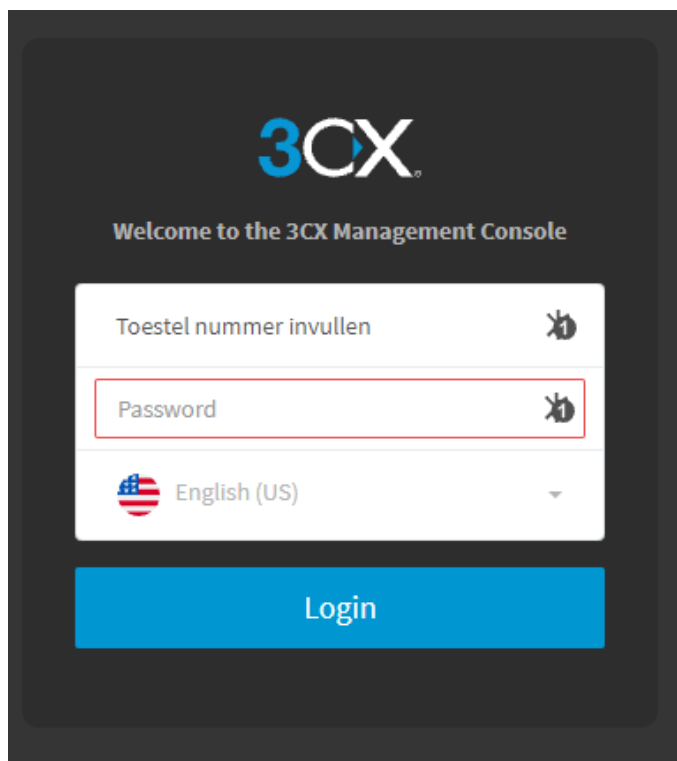
- exporteren als html- of csv-bestand
- Dagelijks, wekelijks, tweewekelijks en maandelijks gepland
- Gefilterd op datum (rapporten kunnen worden opgehaald uit oproeplogboeken tot 30 dagen oud)

Deze gids biedt een eenvoudige uitleg van het doel van elk rapport en de belangrijkste parameters om u te helpen.

=====

Stap 1.

Log hiervoor in op de [3CX Management Console](#) middels de ontvangen gegevens. Heb je deze niet meer in bezit? Neem contact op met support op support@t-portal of telefonisch op 023-7510860.

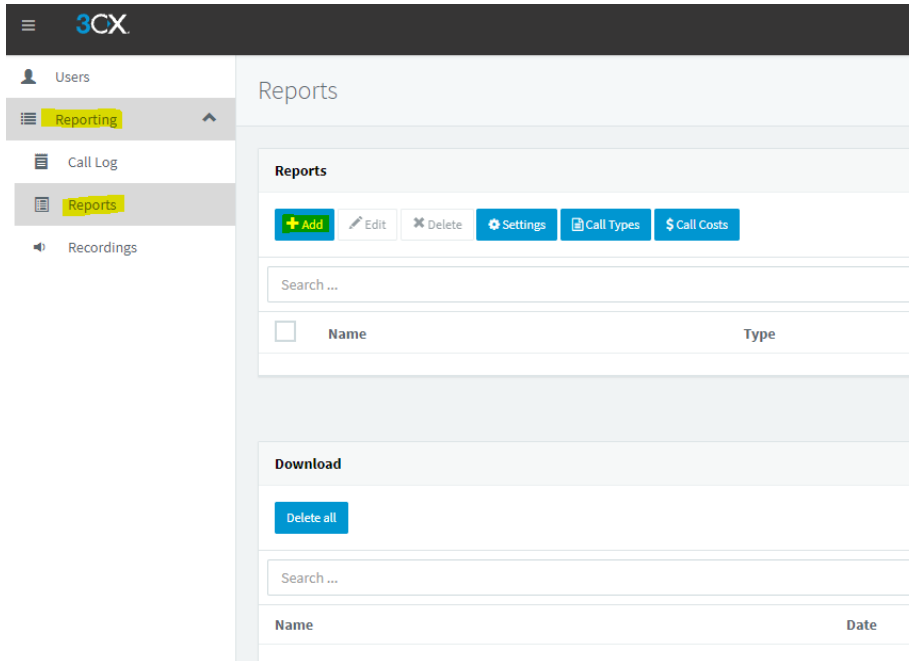


Handleiding 3CX – Report

Stap 2.

Scroll (indien nodig) naar beneden en klik op **Reporting**

Kies dan voor **Report** aan de linkerkant van het menu.



Stap 3.

Kies dan voor **ADD**, er kan nu worden gefilterd op **TYPE** Report (zie onder uitleg functies).

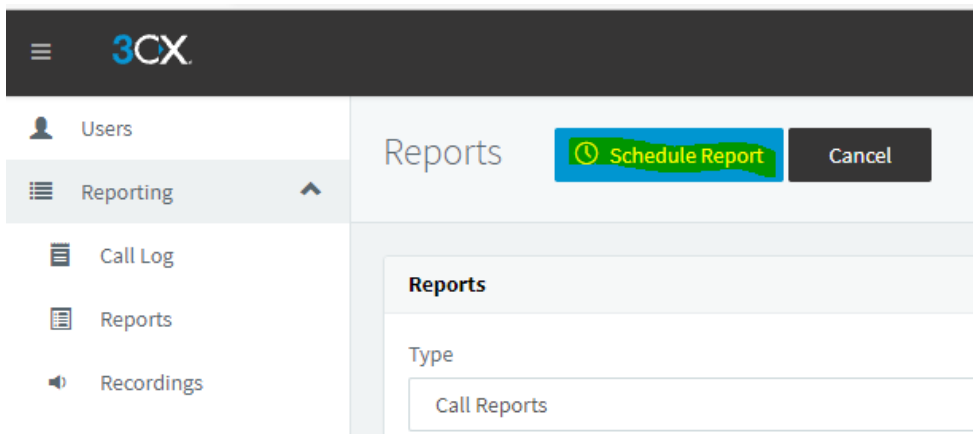
Name: geeft hier een naam van de report

Format: bestand type

E-mail: mail adres waar report schema naar toe moeten sturen

Frequency: hoe vaak report moeten generen

Alles ingevuld, kies dan vervolgens boven in op **Schedule report**



Handleiding 3CX – Report

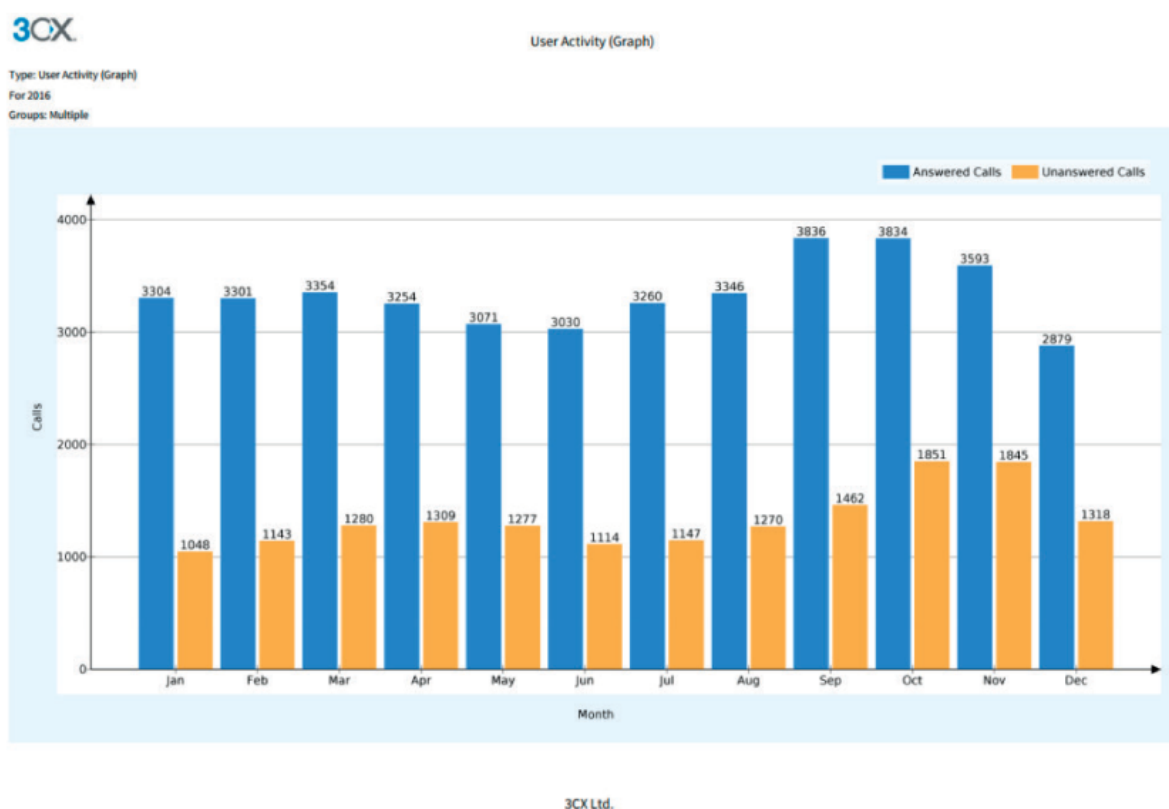
Prestatierapporten voor agenten

Prestatierapporten worden gebruikt om de productiviteit van agenten tijdens het werk te bewaken. Ze kunnen helpen bij het identificeren van hoog presteerders of degenen die het misschien een beetje te gemakkelijk doen!

1. User Activity

De "User Activity Graph" toont de voortgang en activiteit van een extensie, zodat een manager kan zien welke de drukste periodes van de dag, maand of jaar zijn. Standaard bevat het wachrij-oproepen en kan het ook interne oproepen weergeven, als de optie "Inclusief interne oproepen" is ingeschakeld.

2. Extension Statistic Report



Het rapport met toestelstatistieken toont de beantwoorde/onbeantwoorde oproepen voor een enkele agent of een toestelbereik. Het rapport scheidt automatisch inkomende en uitgaande gesprekken en toont vervolgens het gecombineerde totaal. Bij het plannen van het rapport kunt u ervoor kiezen om alle oproepen op te nemen of interne/externe oproepen uit te sluiten, indien nodig.

Handleiding 3CX – Report

3. Ring Group Statistics

Het rapport belgroep statistieken toont u het aantal beantwoorde en ontvangen oproepen voor een of meerdere belgroepen, afhankelijk van het aantal dat u toevoegt tijdens de rapportplanning. Het rapport splitst dit automatisch op per toestelnummer van de agent, zodat u kunt zien welke van uw agenten het hardst aan het werk zijn.

4. Call Distribution

De grafiek van de oproepdistributie toont oproepen van en naar trunks, gateways en bridges. Standaard bevat het wachtrij oproepen, tenzij de optie "Include Queue calls" is uitgeschakeld. Het rapport geeft ook de oproepen naar belgroepen weer en kan interne oproepen bevatten als de optie "Inclusief interne oproepen" is aangevinkt.



Handleiding 3CX – Report

5. Agents in Queue Statistics

Dit rapport toont u essentiële statistieken voor de agenten die zijn aangemeld bij uw oproepwachtrijen.

Dit is wat er is inbegrepen:

- Totale tijd ingelogd
- Oproepen: aantal beantwoord, % onderhouden en aantal beantwoord per uur
- Beltijd: totale beltijd en het gemiddelde gemiddelde
- Gesprekstijd: totale gesprekstijd en het gemiddelde gemiddelde

Type: Agents in Queue Statistics

from 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Agent	Queue	Total Logged in Time	Calls			Ring Time		Talk Time	
			Answered	% Calls Serviced	Answered per Hour	Total	Mean	Total	Mean
100 -	800 - Queue	00:00:00	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total:			0			00:00:00		00:00:00	

3CX Ltd.

6. Agent Login History

Het rapport met de aanmeldingsgeschiedenis van agenten laat wachtrijmanagers zien hoe vaak hun agenten in- en uitloggen in wachtrijen, wat agenten kan markeren die misschien niet presteren zoals ze zouden moeten zijn! Het rapport toont u per dag de exacte tijd waarop agenten in- en uitloggen in de wachtrij. Vervolgens ziet u de totale tijd dat de agent overdag heeft ingelogd en de totale gesprekstijd.

Type: Agent Login History

from 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Agent	Day	Logged In	Logged Out	Total Logged In per day	Total talking
000	4/29/2020	2:00:12 PM	2:00:25 PM		
		2:00:28 PM	2:01:03 PM	00:00:48	00:00:00
Total:				00:00:48	00:00:00

3CX Ltd.

Handleiding 3CX – Report

Quality of Service-rapporten

Quality of Service-rapporten helpen wachtrijmanagers om de ervaring van klanten die inbellen te controleren.

7. Call Reports

Een oproeprapport toont u alle oproepen die zijn gedaan volgens de ingestelde parameters. U kunt ervoor kiezen om oproepen van bepaalde nummers, bereiken en toestelgroepen op te nemen. U wilt bijvoorbeeld een rapport met alleen oproepen van interne toestellen of nummers die beginnen met (99) bijvoorbeeld. Tevergeefs kun je ervoor kiezen om oproepen naar bepaalde nummers weer te geven. Ten slotte kunt u beantwoorde en/of onbeantwoorde oproepen selecteren en ervoor kiezen om de beltijd uit te sluiten.

type: Call Reports
Calls: From 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM
caller ID: Any number
destination: Any number

Call Time	Caller ID	Destination	Status	Ringng	Talking	Totals	Cost	Reason	Play
4/29/2020 2:15:31 PM		00035790778373	unanswered	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	Target not found	
Total:		Calls - 1		00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00		

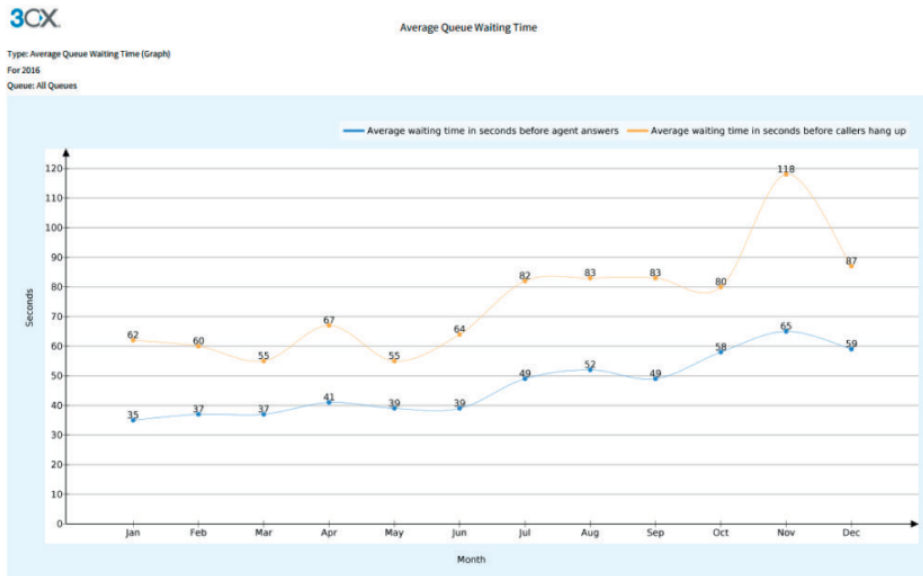
8. Call Cost by Extension Group

Dit rapport geeft een overzicht van de gesprekskosten van elk gesprek dat door extensies in de geselecteerde extensiegroepen wordt gedaan. Om dit nauwkeurig weer te geven, moeten de oproeptypen correct zijn geconfigureerd, zodat het systeem lokale, nationale, mobiele en internationale oproepen kan herkennen. De gesprekskosten moeten ook voor alle bestemmingen worden geconfigureerd. (**standaard niet geactiveerd**)

Handleiding 3CX – Report

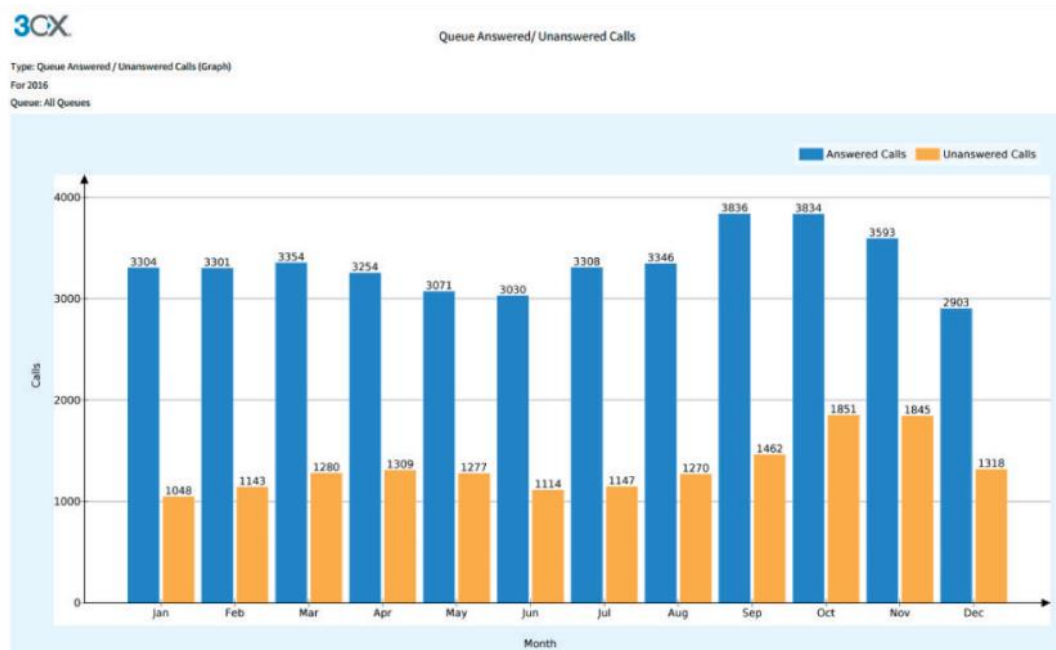
9. Average Queue Waiting Time

De "Gemiddelde Wachtrij Wacht tijd" is een grafiek met een frequentiecurve. Het geeft de "Gemiddelde wachttijd in seconden voordat een agent antwoordt" en de "Gemiddelde wachttijd in seconden voordat bellers ophangen" weer voor een specifieke wachtrij of alle wachtrijen.



10. Queue Answered/ Unanswered Calls

De grafiek "Queue Answered/ Unanswered Calls Graph" toont de voortgang en activiteit van "Alle wachtrijen" of "Individuele wachtrijen". Het staafdiagram geeft beantwoorde en onbeantwoorde oproepen van alle agenten in de wachtrijen weer.



Handleiding 3CX – Report

11. Queue Answered Calls

De grafiek "Queue Answered Calls Graph" toont de voortgang en activiteit van "Alle wachtrijen" of "Individuele wachtrijen". Het staafdiagram geeft de beantwoorde oproepen weer van alle agenten in de wachtrijen.

12. Queue Unanswered Calls

De grafiek "Wachtrij onbeantwoorde oproepen" toont de voortgang en activiteit van "Alle wachtrijen" of "Individuele wachtrijen". Het staafdiagram geeft de onbeantwoorde oproepen weer van alle agenten in de wachtrijen.

13. Statistic SLA

Het statistische SLA-rapport toont u het totale aantal ontvangen oproepen voor een of meerdere wachtrijen, en toont vervolgens het aantal en het percentage van die oproepen die de ingestelde SLA hebben gemist. Je hebt ook de mogelijkheid om oproepen uit te sluiten die voor een bepaalde tijd zijn afgebroken (dit is aanpasbaar).

Type: Statistic SLA
From 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM
Queue: Queue

Queue	Total Calls Received	Calls that breached SLA Time	% Calls that breached SLA Time
800 - Queue	0	0	0.0 %
Total:	0	0	

3CX Ltd.

14. Breaches SLA

In elke wachtrij kunt u de SLA-tijd configureren, dit is de acceptabele wachttijd voor uw klanten die uw wachtrijen bellen. Dit rapport geeft aan hoeveel gesprekken er in uw wachtrijen stonden buiten de geconfigureerde SLA. Het rapport geeft de tijd aan waarop de oproepen binnenkwamen, de beller-ID en hoe lang ze moesten wachten voordat ze een agent bereikten. Je hebt ook de mogelijkheid om oproepen uit te sluiten die voor een bepaalde tijd zijn afgebroken (dit is aanpasbaar).

15. Trunk DID

Dit rapport geeft aan hoeveel oproepen er zijn ontvangen op elk van uw externe nummers/DID's.

Handleiding 3CX – Report

16. Queue performance overview

Het overzichtsrapport voor wachtrij prestaties is bedoeld om het serviceniveau voor een of meerdere wachtrijen samen te vatten. Het rapport laat u zien hoeveel telefoontjes zijn ontvangen, afgehandeld en niet beantwoord per wachtrij en de statistieken worden automatisch uitgesplitst per agent, zodat uw snel hun topcollega's kunnen identificeren.

3CX

Type: Queue Performance Overview
from 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM
Queue: Queue

Queue	Received	Serviced	Unanswered	Talk Time	Average Talk Time
300 - Queue	0	0	0 - Calls		
000		0	0 - Calls	00:00:00	
Total:	0	0	0 - Calls	00:00:00	

3CX Ltd.

17. Detailed Queue Statistics

Het gedetailleerde wachtrijstatistiekenrapport geeft u alle informatie die nodig is om de prestaties van uw wachtrijen te beoordelen. De statistieken die in het rapport worden weergegeven, zijn onder meer:

- Oproepen: beantwoord, verlaten, totaal en % afgehandeld
- Beltijd: het totale en gemiddelde gemiddelde
- Gesprekstijd: het totale en gemiddelde gemiddelde
- Callbacks: het aantal succesvolle callbacks

3CX

Detailed Queue Statistics Report

Type: Detailed Queue Statistics
from 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM
Queue: Queue

Queue	Calls				Ring Time		Talk Time		Successful Callbacks
	Total	Abandoned	Answered	% Calls Serviced	Total	Mean	Total	Mean	
300 - Queue	0	0	0	0.0 %	00m 00s	00m 00s	00m 00s	00m 00s	0
Total:	0	0	0				00m 00s		0

3CX Ltd.

18. Team Queue General Statistics

Het rapport "Algemene statistieken van teamwachtrijen" richt zich op de prestaties van uw wachtrijen op teamniveau, in plaats van op uitbreidingsniveau. Het laat zien hoeveel agenten er in elke wachtrij staan en geeft informatie over hoe oproepen worden afgehandeld wanneer ze binnenkomen.

19. Team Queue Lost Calls

Het rapport "Teamwachtrij verloren oproepen" richt zich op het aantal oproepen dat in een wachtrij is gekomen maar niet is beantwoord door een agent. Het geeft een snel overzicht van het aantal onbeantwoorde oproepen en helpt wachtrijmanagers om een idee te krijgen van hoe lang de beller in totaal moet wachten (bijvoorbeeld de wachttijd).

Handleiding 3CX – Report

20. Abandoned Queue Calls

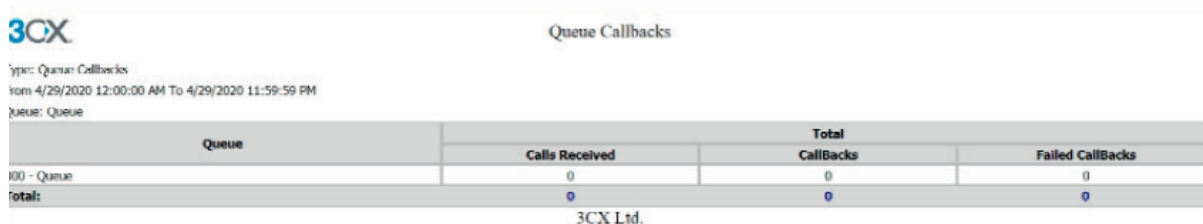
Het rapport met verlaten wachtrijoproepen toont de statistieken die wachtrijmanagers kunnen helpen bij het identificeren van de redenen voor afgebroken oproepen. Deze omvatten: wachttijd, de beller-ID, de agent die de oproep heeft ontvangen, het aantal polling pogingen en de status van de agent op het moment van de oproep.

21. Queue Answered Calls by Wait Time

Dit rapport splitst de beantwoorde oproepen in een bepaalde wachtrij op, in volgorde van de tijd dat ze wachtten om door een agent te worden bediend. Het rapport benadrukt de oproepbestemming, de beller-ID, de beltijd en de antwoordtijd.

22. Queue Callbacks

Het rapport Wachtrij-call backs geeft het aantal bellers weer dat om een callback heeft verzocht voordat ze door een agent konden worden geholpen. Het rapport zal u vertellen hoeveel oproepen de wachtrij heeft ontvangen, hoeveel terugbelverzoeken zijn gedaan en hoeveel terugbellen zijn mislukt (met andere woorden, de oproep is niet beantwoord door de beoogde ontvanger).



The screenshot shows a 3CX report titled 'Queue Callbacks'. It includes the 3CX logo, the report title, and a table with the following data:

Queue	Total		
	Calls Received	CallBacks	Failed CallBacks
100 - Queue	0	0	0
total:	0	0	0

3CX Ltd.

23. Queue Failed Callbacks

Het mislukte terugbelrapport biedt meer details over niet-geslaagde terugbelverzoeken om u te helpen de klantenservice voor uw klanten te verbeteren. Het rapport toont het tijdstip waarop de oproep is gedaan, de wachtrij waaruit werd gebeld, het terugbelnummer en de bel tijd.