

Standaard rapporten

Hier vindt u alle standaardrapporten waartoe uw bedrijf toegang heeft.

Home » Statistics » Reports

Reports

▼ Standard Reports

- Details for agents (IQ) incl. time logged on
- Details per agent per queue
- Details per chat queue
- Details per queue
- Details per queue for email and social media
- Details per user group per queue
- Queue report
- Enquiry Registration
- Enquiry Registration Comments
- Enquiry Registration per agent
- Enquiry Registration per queue
- Log on/off for agents (IQ)
- Max/avg/min agents per status
- Menu
- Queue overview for all media types
- Simplified Queue report
- SMS sent to agent
- SMS/Chat Survey list report
- SMS/Chat Survey score per queue

Details per queue

The report shows a number of parameters per queue, e.g. Incoming calls, Total calls, Hung up, Answered, Callback-requests, Timeouts, Answer-rate, Average queue-time and Percentage answered within N seconds. If an incoming call ends before it arrives in a queue, this incoming call is reported on the row without any queue-name. This will happen if the caller hangs up (in a menu) before choosing a queue, or if the call arrives when the contact centre is closed. Please note that in Puzzel solutions with Callback in queue, the ones that orders Callback are not included in the "Answered within N sec" columns. Outgoing calls from agents will be shown on a queue row called Outgoing calls, and they will be counted in columns Incoming calls, Total calls and Callback requests. If you choose "Customize" you can add more columns and remove columns you don't need.

Active columns All columns

Column name	Description
Queue	The name of the queue
From date	Start date for chosen period (dd/mm/yyyy)
To date	End date for chosen period (dd/mm/yyyy)
From time	Start time for the chosen period (hh:mm)
To time	End time for the chosen period (hh:mm)
Incoming calls	The number of Incoming calls grouped by their first "chosen" queue. One Incoming call counts only once in this column. Incoming calls which are not routed to a queue (e.g. if the caller hung up in an audio or menu module or if the contact centre is closed), is counted on the row without any queue name.
	The total number of calls that have been routed through each queue. One incoming

Het vraagteken naast elk rapport bevat een volledige rapportbeschrijving.

We raden ook de sectie "Statistieken" op [help.puzzel.com](https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics) aan, waar we de verschillende rapportageniveaus hebben beschreven: hoe call-back wordt gerapporteerd en andere onderwerpen: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

In de statistieken worden oproepen en geschreven verzoeken getoond in de relevante systeemwachtrij (niet in de Display-wachtrij).

Selecteer het gewenste rapport door een nieuw browsertabblad te openen waar u de parameters voor het rapport kunt wijzigen. U kunt het dienstnummer kiezen, de tijdsperiode en hoe uw tijdelementen worden gegroepeerd bijv. per kwartier, uur, dag enz.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

Yesterday
Last week
Last month

From To
☐ Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

(no grouping)
Quarter
Hour
Day
Week
Month

View report
Customise

Bepalen van de tijdsperiode

Het bepalen van een tijdsperiode voor een rapport kan handmatig gebeuren of met behulp van de Tijd-helper-knoppen. De Tijd-helper-knoppen helpen u om snel een tijdbereik te selecteren. Er zijn knoppen beschikbaar voor Dag, Week en Maand. U kunt door de tijdsperiodes bladeren door de pijlen naast de Tijdsperiodeknoppen te gebruiken en tussen datums, weken en maanden te bewegen.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

Yesterday
Last week
Last month

From To
☐ Limit time range (00:00-24:00)
[Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Mo Tu We Th Fr Sa Su
1 2
3 4 5 6 7 8 9
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30

View report
Customise

Time 00:00
Hour
Minute
Now OK

U kunt er ook voor kiezen de periode handmatig in te stellen door deze in te typen of door gebruik te maken van de kalender die verschijnt wanneer u uw cursor naar het veld “Van” of “Tot” beweegt.

Statistiekrapporten worden standaard 1200 dagen bewaard tenzij een andere bewaartijd is overeengekomen. Als u rapporten over vertegenwoordigers (rapporten met aantallen per vertegenwoordiger) korter wilt opslaan dan statistieken op overzicht/wachtrij-niveau, neem dan contact op met Puzzel Support zodat we een kortere opslagtijd voor de statistieken van vertegenwoordigers kunnen instellen (bijv. 365 dagen).

Indien uw rapport een langere periode dan één dag beslaat, kunt u gebruik maken van “Limiet tijdbereik” om de tijdsparameters voor uw rapport aan te passen. U kunt een rapport alleen genereren binnen uw openingstijden, bijv. maandag-woensdag en vrijdag 08:00-16:00 en donderdag 08:00-18:00.

Change Parameters - Details pr queue

Service Number: 81511569

From: 17-04-2017 00:00 To: 23-04-2017 24:00

Group By Time Element: (no grouping)

View report Customise

Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Opening hours: ?

☐ All days

☒ Specify days

	From	To
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Saturday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	08:00	16:00

Apply

Klik hiervoor op de link “Geavanceerde instellingen” om het venster “Openingsuren” te openen, waar u het tijdsbereik voor elke dag kunt instellen.

Selecteer eerst de tijd voor “Van” (08:00) en “Tot” (16:00), klik dan op “Geef dagen op” en pas de tijd aan voor de verschillende dagen. Klik dan op “Toepassen” en vink tenslotte het vakje aan voor het gebruik van de tijdsbeperkingen.

Change Parameters - Details pr queue

Service Number: 81511569

From: 17-04-2017 00:00 To: 23-04-2017 24:00

Group By Time Element: (no grouping)

View report Customise

Limit time range (Varies*) ☒ [Advanced setting](#)

Als u een maand- of weekrapport voor de nachtploeg wilt genereren, kunt u dit doen door bijv. “Van” 23:00 en “Tot” 07:00 in te voeren. Als de tijd “Van” (bijv. 23:00) later is dan de tijd “Tot” (bijv. 07:00), wordt dit geïnterpreteerd alsof de tijd “Tot” de volgende dag is.

Wanneer u een rapport hebt gegenereerd door op de knop “Bekijk rapport” te klikken, verschijnt het rapport en wordt het gedeelte “Wijzig parameter” geminimaliseerd. Beweeg de muis over een kolomnaam en er verschijnt een beschrijving van de kolom.

Change Parameters - Details pr queue

Customer: Service Number: / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

Details pr queue

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answered within 25 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%		0:00:00		0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35		0:00:00	0:08:33	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09		0:00:00	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35		0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%