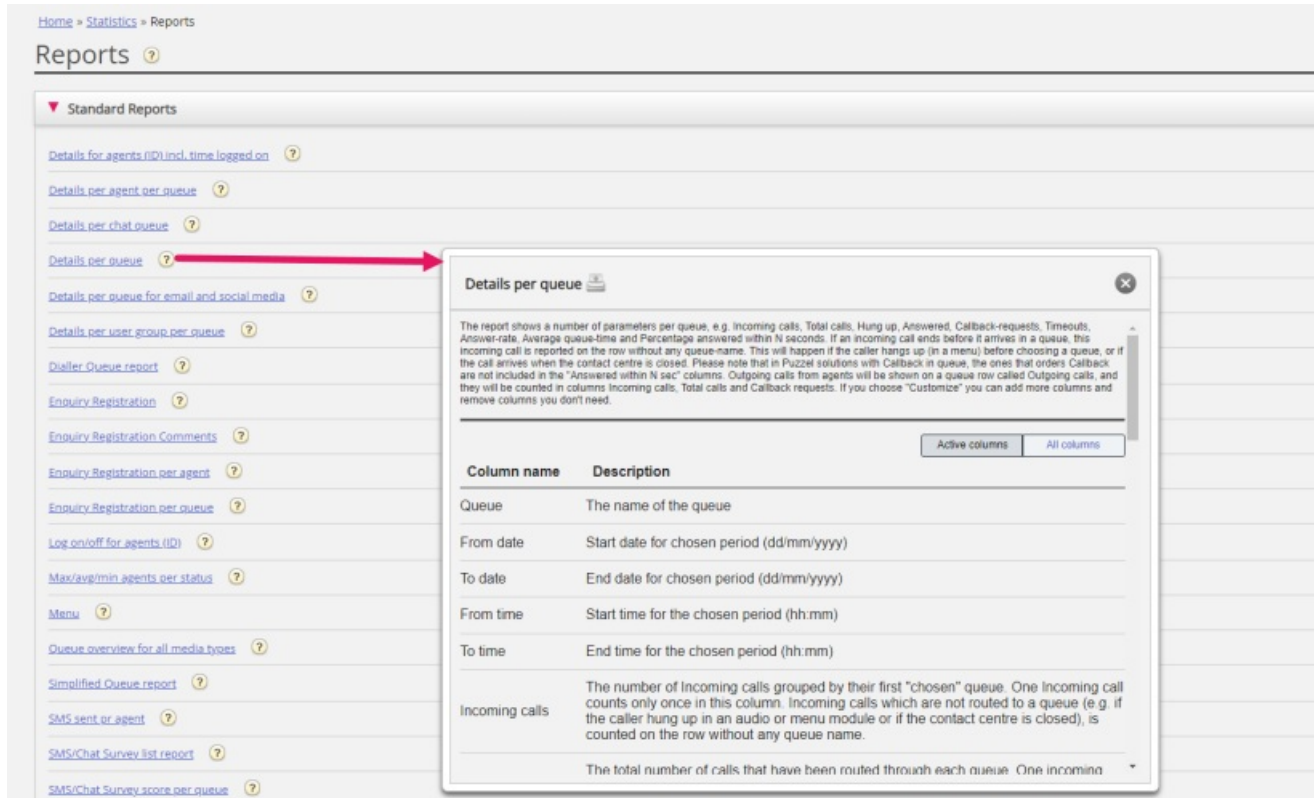


## Standaard rapporten

Hier vindt u alle standaardrapporten waartoe uw bedrijf toegang heeft.



Home » Statistics » Reports

### Reports

Standard Reports

- Details for agents (ID) 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
- Caller Queue report
- Enquiry Registration
- Enquiry Registration Comments
- Enquiry Registration per agent
- Enquiry Registration per queue
- Log on/off for agents (ID)
- 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) 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 Displaywachtrij).

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:

---

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

---

Group By Time Element:

(no grouping)

Quarter

Hour

Day

Week

Month

### 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 tijdberook 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:

---

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 |   |

Time 00:00

Hour

Minute

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.

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.

Als u een maand- of wekrapport 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: [redacted] Service Number: [redacted] / 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 30 sec. |
|--------------|----------------|-------------|----------------|-------------------------------|--------------------|-----------|---------------|----------------------------|---------------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Callout      | 3              | 3           | 0              | 0                             | 3                  | 0         | 0             | 0                          | 1                   | 33%             | 0:00:00                         | 0:00:00                         | 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                        | 0:00:00                           | 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                        | 0:00:00                           | 0:01:43         | 0:01:43         | 100%                    | 100%                    | 100%                    | 100%                    |
| <b>Total</b> | <b>9</b>       | <b>9</b>    | <b>0</b>       | <b>0</b>                      | <b>3</b>           | <b>0</b>  | <b>0</b>      | <b>6</b>                   | <b>1</b>            | <b>78%</b>      | <b>0:00:11</b>                  | <b>0:00:35</b>                  | <b>0:00:00</b>                 | <b>0:00:00</b>                    | <b>0:06:32</b>  | <b>0:25:35</b>  | <b>67%</b>              | <b>83%</b>              | <b>83%</b>              | <b>83%</b>              |