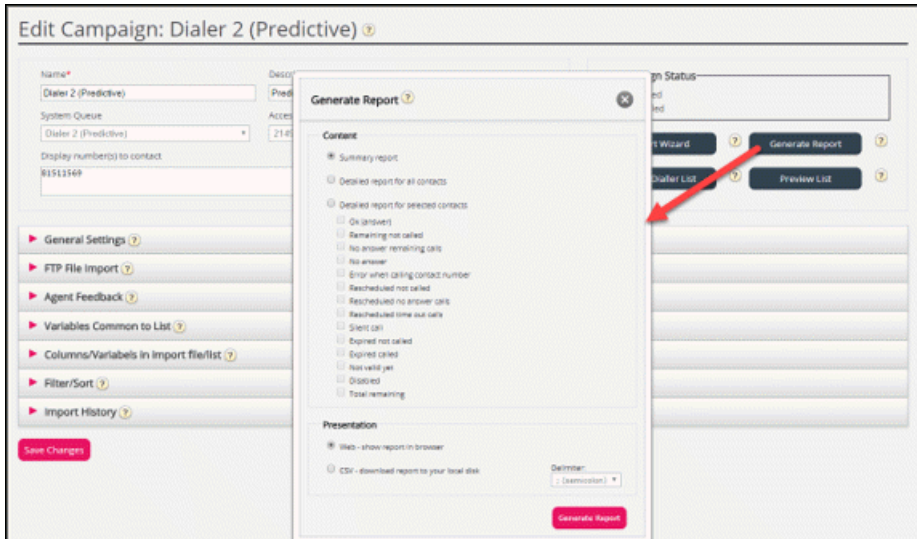


## Rapportage (op basis van de lijst)

In aanvulling op de rapportageoptie op de Dialler-pagina (hier uitgelegd), kunnen alle voltooide Dialler-oproepen worden gevonden in verschillende statistiekrapporten, in het Archief en in Ruwe gegevens, ongeacht de Dialler-lijstbestanden die u uploadt.

Als u ervoor kiest om voor een nieuw bestand de bestaande lijstinhoud te laten **VERVANGEN** of als u de lijstinhoud wilt verwijderen, moet u het (de) Dialler rapport(en) genereren die u nodig heeft **voordat** u een nieuw bestand uploadt of de lijstinhoud verwijdert.

Klik op **Genereer rapport** om het venster te openen waarin u het rapporttype en de inhoud kiest.



### Samenvattingsrapport

Het samenvattingsrapport toont de huidige lijststatus (Ingeschakeld/Geschikt), het totale aantal contactpersonen in de lijst en **het aantal contactpersonen in elk van deze categorieën.**

#	Naam	Beschrijving/opmerking
1	oké (antwoord)	Antwoord van de contactpersoon ontvangen en niet opnieuw regelen van een oproep.
2	stille oproep	Als "Stille oproep terugbellen" UIT staat (de standaardinstelling): Contacten die opnamen, maar de verbinding werd verbroken of opgehangen omdat er binnen de vastgestelde maximumtijd geen verbinding met een vertegenwoordiger tot stand kwam.  Als "Stille oproep terugbellen" AAN is, zal een contact, die met een Stille oproep te maken krijgt, eerst worden gerapporteerd als Niet teruggebeld, maar een paar minuten later zal het contact worden gerapporteerd als OK of Geen antwoord, afhankelijk van het resultaat van terugbellen van de Stille oproep
3	Geen antwoord	Contacten waar de Dialler alle pogingen heeft gedaan zonder antwoord te krijgen en er geen belpogingen meer worden gedaan.
4	Fout	Contacten waar de Dialler alle pogingen heeft gedaan om te bellen en waar een foutsignaal werd ontvangen voor de laatste oproep. Deze contacten zijn ook opgenomen in Geen antwoord
5	Resterend niet gebeld	Contacten waarnaar de kiezer niet heeft gebeld en die niet geldig, niet verlopen en niet uitgeschakeld zijn.

#	Naam	Beschrijving/opmerking
6	Geen antwoord resterend	Contacten waarnaar de Dialler heeft gebeld zonder antwoord te krijgen (timeout, bezet en fout), maar er zal nog minstens 1 belpoging worden gedaan (aangezien het contact niet is vervallen of uitgeschakeld)
7	Opnieuw ingepland (niet gebeld)	Contacten waarnaar de Dialler heeft gebeld, een antwoord heeft gekregen en waar de vertegenwoordiger heeft gezegd om opnieuw te bellen, maar de Dialler het opnieuw ingeplande gesprek nog niet heeft gedaan (Niet uitgeschakeld)
8	Opnieuw ingepland (time-out)	Contacten waarnaar de Dialler heeft gebeld, een antwoord heeft gekregen en waar de vertegenwoordiger om nieuwe oproep heeft gevraagd, maar er geen vertegenwoordigers waren aangemeld en klaarstonden tussen het opnieuw geplande tijdstip en 72 uur later (zodat de oproep niet zal worden gedaan)
9	Verlopen niet gebeld	Contacten die helemaal niet worden aangeroepen en waarbij datum_tot eerder is dan nu
10	Verlopen (gebeld)	Contacten gebeld zonder antwoord met meer pogingen over, maar waar datum_tou eerder is dan nu
11	Nog niet geldig	Contacten (niet opgevraagd) waar datum_van nog niet is aangekomen
12	Uitgeschakeld	Contacten met meer pogingen over, maar die zijn uitgeschakeld
13	Totaal resterend	Contacten die nu of later kunnen worden gebeld (=5+6+7+11)

**Gedetailleerd rapport voor alle contacten / Gedetailleerd rapport voor geselecteerde contacten**

Het Gedetailleerd rapport toont **één rij per contactpersoon**. De selecteerbare categorieën in het Gedetailleerd rapport voor geselecteerde contactpersonen zijn dezelfde als de categorieën in het Overzichtsrapport.

Detailed report												
Preview rows: <input type="text" value="100"/> Start row: <input type="text" value="0"/> <span style="color: red;">Refresh</span> <input type="checkbox"/> Show external id <input type="checkbox"/> Show internal id <input type="checkbox"/> Show date created												
Called number	Total calls	Status	Status set time	Redial time	Redial comment	Redial reserved agent	Redial set at	Feedback category	Feedback topic	Feedback agent	Feedback comment	
+479821	1	No answer remaining	13.11.2020 13:33:17	-	-	-	-	-	-	psal-agent	-	
0047982	0	Remaining not called	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

De kolommen in het Gedetailleerd rapport zijn:

Naam	Uitleg
gebeld nummer	Het telefoonnummer waarnaar de Dialler heeft gebeld (phone_num uit invoerlijst)
Totaal aantal oproepen	Totaal aantal oproepen naar het telefoonnummer van de contactpersoon (toen het rapport werd gevormd)
Status	Dezelfde statuses als gebruikt in het Overzichtsrapport. (OK, Stil gesprek, Geen antwoord, Resterend niet gebeld, etc.)
Status ingestelde tijd	Het tijdstip waarop het contact zijn huidige status in de lijst kreeg
Redial tijd	De tijd die de vertegenwoordiger heeft ingevoerd als gewenste tijd om opnieuw contact op te nemen
Opmerking redial	Commentaar van de vertegenwoordiger die opdracht gaf tot opnieuw bellen

Naam	Uitleg
Redial gereserveerde vertegenwoordiger	Als opnieuw bellen werd bevolen en de vertegenwoordiger koos "aan zichzelf", zal de naam van deze vertegenwoordiger hier verschijnen. Als "elke vertegenwoordiger" werd gekozen, wordt geen naam van een vertegenwoordiger getoond
Redial ingesteld op	De tijd dat de vertegenwoordiger de vraagregistratie registreerde die een opnieuw ingeplande tijd bevatte
Categorie feedback	De categorie waartoe het gekozen onderwerp behoort
Feedback onderwerp	Het onderwerp dat de vertegenwoordiger koos
Feedback vertegenwoordiger	De vertegenwoordiger die de feedback gaf (laatste beantwoorde oproep)
Feedback opmerking	Commentaar van vertegenwoordiger (die geen opdracht gaf om opnieuw te bellen)

Bovendien kunt u ervoor kiezen de kolommen phone\_2, external\_id, internal\_id en/of date\_created weer te geven wanneer u het gedetailleerd rapport op de webpagina genereert.

Het Gedetailleerd rapport toont het resultaat van de laatste oproep naar het nummer van elke contactpersoon in de lijst (nummerherhalingstijd/vertegenwoordiger en de feedbackcategorie/-onderwerp die de vertegenwoordiger heeft geselecteerd).

U kunt het rapport in de browser tonen of een csv-bestand genereren dat kan worden gedownload.

Indien u **download CSV** selecteert voor het Gedetailleerd rapport, kunt u kiezen tussen **Standaardformaat**, formaat van het importbestand en uitgebreid verslag.

- Het **formaat van het importbestand** bevat de kolommen phone\_num, phone\_2, var1-varN en external\_id, datum\_van, datum\_tot, tijd\_van, tijd\_tot als ze waarden hebben (niet het gespreksresultaat of de feedback van de vertegenwoordiger), dus dit formaat is nuttig als u een nieuwe lijst wilt genereren op basis van de contacten die niet hebben geantwoord.
- Het **uitgebreid rapport** bevat alle kolommen van het Standaardformaat (de resultaten) en alle kolommen van het Import bestandsformaat rapport.

#### Note

Als u handmatig een enkele contactpersoon verwijdert uit een Dialler-wachtrij (niet aanbevolen), wordt deze contactpersoon nu getoond met één gesprek te veel in het Gedetailleerde rapport. De eerste keer dat de campagne wordt uitgeschakeld, worden de contacten in de wachtrij (indien aanwezig) verwijderd en wordt de teller voor "Totaal aantal oproepen voor het contact" gecorrigeerd.