

Product beschrijving

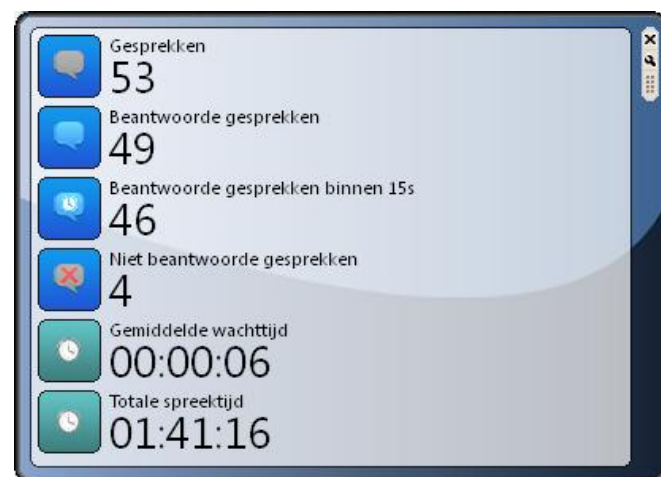
Reports

Historische en live rapportage

De KeyLink CTI rapportage geeft inzicht in bereikbaarheid, kosten en efficiency van de afhandeling van het telefoonverkeer van het hele bedrijf. Het pakket bestaat uit twee delen. De live module geeft direct inzicht in belangrijke parameters, zoals het aantal inkomende externe gesprekken van de dag. Het piek-aantal en de gemiddelde gesprekstijd. Met de historische rapportage kunnen over de afgelopen periode zeer uitgebreide rapporten worden gegenereerd over het telefoonverkeer samengevat per toestel, groep, doorkiesnummer etc.

Live Reports

Met Live Reports kunnen de belangrijkste waarden over het telefoonverkeer direct worden getoond. Deze informatie wordt weergegeven in een venster dat onderdeel is van de KeyLink CTI client die direct reageert op het telefoonverkeer in de centrale.



Een voorbeeld van de Live Reports module

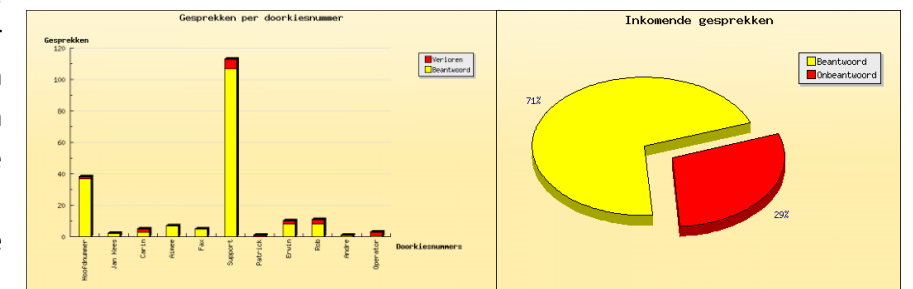
In de Live Reports is het mogelijk om van vandaag het aantal gesprekken te laten zien, het aantal wel of niet beantwoorde gesprekken en het aantal beantwoorde gesprekken voor of na een aantal seconden. Daarbij is het mogelijk van de wacht- en spreektijd het gemiddelde en het maximum te laten

Reports History

Met KeyLink Reports History kunnen vanuit de web browser rapporten worden gegenereerd. die het telefoonverkeer inzichtelijk en transparant maken. Deze informatie stelt u in staat de klantvriendelijkheid, bereikbaarheid en efficiency te bewaken en zo mogelijk te vergroten.

- **Heldere standaard rapporten**

Er wordt een groot aantal kant-en-klare rapporten meegeleverd. Deze geven met met één muisklik inzicht in de telefonische bereikbaarheid, de bezetting, piekmomenten, service levels, het aantal gemiste oproepen, overloop van telefoonverkeer binnen de organisatie en samenvattingen per toestel, groep, agent en doorkiesnummer. Daarnaast geven standaard rapporten heldere informatie over uitgaand telefoonverkeer, zoals gemiddelde gesprekstijd en gemaakte kosten.



Inzicht in bereikbaarheid in één oogopslag

- **Eenvoudige zelf rapporten toevoegen**

Het is ook eenvoudig om zelf specifieke rapporten samen te stellen. Omdat de opgeslagen informatie zeer uitgebreid is, zijn de mogelijkheden enorm. Rapporten worden in de basis gegroepeerd per toestel, netlijn, doorkiesnummer of gesprekslijst.

Aan de rapporten gebaseerd op de gesprekslijsten kunt u informatie toevoegen over het doorkiesnummer van inkomende gesprekken, wie belde, welke account, waar het als eerste rinkelde, waar het als eerste werd beantwoord, waar als laatste en de tijdsintervallen tussen deze gebeurtenissen. Ook voor uitgaand verkeer kunt u zien wie werd gebeld, welke account, de gemiddelde spreektijd etc.

De rapporten op basis van de informatie per toestel of netlijn of doorkiesnummer geven inzicht in het aantal externe en interne gesprekken, uitgaand en inkomend, het aantal beantwoord en onbeantwoord, de rinkelzeiten en aantallen meer of minder dan een instelbare rinkelzeit, en de gemiddelde en maximale spreekzeit.

Alle rapporten zijn bovendien inzichtelijk per instelbaar tijdsinterval, zoals vandaag, gisteren, de afgelopen week, de afgelopen maand, etc. Ook kan er op toestellen of netlijnen gefilterd worden. Het is hierbij ook eenvoudig zelf toestel groepen te definiëren.

| # Gesprekken beantw < 10s | % Gesprekken beantw < 10s | # Gesprekken beantw < 30s |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 8 | 100.00 | 8 |
| 3 | 100.00 | 3 |
| 5 | 100.00 | 5 |
| 1 | 100.00 | 1 |
| 63 | 58.88 | 107 |
| 4 | 57.14 | 7 |
| 4 | 50.00 | 6 |
| 1 | 50.00 | 2 |
| 16 | 43.24 | 36 |
| 0 | 0.00 | 1 |
| 0 | 0 | 0 |
| 105 | 58.66 | 176 |

Servicelevels geven inzicht in de bereikbaarheid

Technische specificatie

Reports

Live Reports

Mogelijke Live parameters:

- Aantal gesprekken
- Aantal beantwoorde gesprekken
- Aantal beantwoorde gesprekken binnen n seconden
- Aantal beantwoorde gesprekken na n seconden
- Antal onbeantwoorde gesprekken
- Totale wachttijd
- Gemiddelde wachttijd
- Langste wachttijd
- Totale spreektijd
- Gemiddelde spreektijd

Deze parameters kunnen apart dan wel gegroepeerd weergegeven worden voor interne, extern inkomende en extern uitgaande gesprekken. De parameters kunnen ook worden berekend voor specifieke doorkiesnummers. Het is ook mogelijk op de server ingestelde 'obscured devices' (bijv. voice systemen) bij de berekening buiten beschouwing te laten.

Reports History

De rapporten in Reports History worden samengesteld en gegeneerd in een webbrowser. Op dit moment wordt alleen Internet Explorer vanaf versie 7 volledig ondersteund. Alle gespreksinformatie wordt opgeslagen in een MySQL database door de KeyLink CTI Server. De MySQL en KeyLink CTI Server software wordt meegeleverd.

Voor het opbouwen van rapporten is het mogelijke kolommen toe te voegen en filters in te stellen Hieronder de mogelijke basisrapporten en, per rapport, de mogelijke kolommen en filters:

- Account code rapport

Kolommen:

| | |
|------------------|---------------------------|
| AccountCode | Average Inbound Talktime |
| # Calls | Longest Inbound Talktime |
| # Calls Answered | Total Outbound Talktime |
| % Calls Answered | Average Outbound Talktime |

| | |
|--------------------------------------|----------------------------|
| # Calls Not Answered | Longest Outbound Talktime |
| % Calls Not Answered | Total Multisite Talktime |
| # Calls Inbound | Average Multisite Talktime |
| % Calls Inbound | Longest Multisite Talktime |
| # Calls Inbound Answered | Total Local Talktime |
| % Calls Inbound Answered | Average Local Talktime |
| # Calls Inbound Not Answered | Longest Local Talktime |
| % Calls Inbound Not Answered | Total Waittime |
| # Calls Inbound Answered Within ... | Average Waittime |
| % Calls Inbound Answered Within ... | Longest Waittime |
| # Calls Inbound Answered After ... | Total Inbound Waittime |
| % Calls Inbound Answered After ... | Average Inbound Waittime |
| # Calls Inbound Abandoned Within ... | Longest Inbound Waittime |
| % Calls Inbound Abandoned Within ... | Total Outbound Waittime |
| # Calls Inbound Abandoned After ... | Average Outbound Waittime |
| % Calls Inbound Abandoned After ... | Longest Outbound Waittime |
| # Calls Outbound | Total Multisite Waittime |
| % Calls Outbound | Average Multisite Waittime |
| # Calls Outbound Answered | Longest Multisite Waittime |
| % Calls Outbound Answered | Total Local Waittime |
| # Calls Outbound Not Answered | Average Local Waittime |
| % Calls Outbound Not Answered | Longest Local Waittime |
| # Calls Multisite | Total Calltime |
| % Calls Multisite | Average Calltime |
| # Calls Multisite Answered | Longest Calltime |
| % Calls Multisite Answered | Total Inbound Calltime |
| # Calls Multisite Not Answered | Average Inbound Calltime |
| % Calls Multisite Not Answered | Longest Inbound Calltime |
| # Calls Local | Total Outbound Calltime |
| % Calls Local | Average Outbound Calltime |
| # Calls Local Answered | Longest Outbound Calltime |
| % Calls Local Answered | Total Multisite Calltime |
| # Calls Local Not Answered | Average Multisite Calltime |
| % Calls Local Not Answered | Longest Multisite Calltime |
| Total Talktime | Total Local Calltime |
| Average Talktime | Average Local Calltime |
| Longest Talktime | Longest Local Calltime |
| Total Inbound Talktime | |

Filters:

CustomerNumber
CustomerName
Node
Added by
Account Code
Ddi
DateTime

- Doorkiesnummer rapport

Kolommen:

| | |
|------------------------------|--|
| Ddi | # Calls Not Recognized |
| Ddi Name | % Calls Not Recognized |
| # Calls | Total Talktime |
| # Calls Answered | Average Talktime |
| % Calls Answered | Longest Talktime |
| # Calls Answered Within ... | Total Waittime |
| % Calls Answered Within ... | Average Waittime |
| # Calls Answered After ... | Longest Waittime |
| % Calls Answered After ... | Total AnswerTime |
| # Calls Lost | Average AnswerTime |
| % Calls Lost | Longest AnswerTime |
| # Calls Abandoned Within ... | Total AbandonTime |
| % Calls Abandoned Within ... | Average AbandonTime |
| # Calls Abandoned After ... | Longest AbandonTime |
| % Calls Abandoned After ... | Total Calltime |
| # Calls With Number | Average Calltime |
| % Calls With Number | Longest Calltime |
| # Calls Without Number | # Calls Inbound Answered between ... and 15s |
| % Calls Without Number | # Calls Inbound Answered between 15s and ... |
| # Calls Recognized | # Calls Not Longer Than ... |
| % Calls Recognized | # Calls Longer Than ... |

Filters:

Ddi
TalkTime
CustomerName
WaitTime
Extensions
Node
CustomerNumber
Answered
DateTime

- Toestel rapport

Kolommen:

| | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| ExtensionId | Total Ringtime |
| ExtensionName | Average Ringtime |
| # Calls | Longest Ringtime |
| # Calls Answered | # Calls Incoming Answered Within ... |
| # Calls Not Answered | % Calls Incoming Answered Within ... |
| % Calls Answered | # Calls Incoming Answered After ... |
| % Calls Not Answered | % Calls Incoming Answered After ... |
| # Calls Incoming | Total Incoming Ringtime |
| # Calls Incoming Answered | Average Incoming Ringtime |
| # Calls Incoming Not Answered | Longest Incoming Ringtime |

% Calls Incoming Answered
% Calls Incoming Not Answered
Calls Outgoing
Calls Outgoing Answered
Calls Outgoing Not Answered
% Calls Outgoing Answered
% Calls Outgoing Not Answered
Total Talktime
Average Talktime
Longest Talktime
Total Incoming Talktime
Average Incoming Talktime
Longest Incoming Talktime
Total Outgoing Talktime
Average Outgoing Talktime
Longest Outgoing Talktime

Filters:

DateTime
Extension
Agent
Answered
Acd Group
Node
TalkTime
Ddi
Domain
WaitTime

- Netlijn rapport (bij Siemens ook *Cornetlijn* mogelijk)

Kolommen:

| | |
|-------------------------------|---------------------------|
| TrunkId | Longest Inbound Talktime |
| TrunkName | Total Outbound Talktime |
| # Calls | Average Outbound Talktime |
| # Calls Answered | Longest Outbound Talktime |
| % Calls Answered | Total Waittime |
| # Calls Not Answered | Average Waittime |
| % Calls Not Answered | Longest Waittime |
| # Inbound Calls | Total Inbound Waittime |
| # Inbound Calls Answered | Average Inbound Waittime |
| % Inbound Calls Answered | Longest Inbound Waittime |
| # Inbound Calls Not Answered | Total Outbound Waittime |
| % Inbound Calls Not Answered | Average Outbound Waittime |
| # Outbound Calls | Longest Outbound Waittime |
| # Outbound Calls Answered | Total Calltime |
| % Outbound Calls Answered | Average Calltime |
| # Outbound Calls Not Answered | Longest Calltime |
| % Outbound Calls Not Answered | Total Inbound Calltime |

Total Talktime
Average Talktime
Longest Talktime
Total Inbound Talktime
Average Inbound Talktime

Average Inbound Calltime
Longest Inbound Calltime
Total Outbound Calltime
Average Outbound Calltime
Longest Outbound Calltime

Filters:

DateTime
Trunk
Ddi
Node

• Gesprekslijst rapport

Kolommen:

StartDateTime
EndDateTime
Ddi
Ddi Name
Talktime
Waittime
Domain
Consultation for call
Caller Device
Caller DeviceName
Caller Number (inbound calls only)
Caller NumberName (inbound calls only)
Firstrang Device
Firstrang DeviceName
Firstrang Number (outbound calls only)
Firstrang NumberName (outbound calls only)
Lastrang Device
Lastrang DeviceName
Lastrang Number (outbound calls only)
Lastrang NumberName (outbound calls only)
FirstAnswered Device
FirstAnswered DeviceName

FirstAnswered Number (outbound calls only)
FirstAnswered NumberName (outbound calls only)
FinishedOn Device
FinishedOn DeviceName
FinishedOn Number (outbound calls only)
FinishedOn NumberName (outbound calls only)
Answered
CallId
Related CallId
Cost
Caller
Caller Name
FirstRang
FirstRang Name
LastRang
LastRang Name
FirstAnswered
FirstAnswered Name
FinishedOn
FinishedOn Name
Account Code

Filters:

CustomerName
Ddi
WaitTime
Extensions
Answered
SimpleDirection
TalkTime
CustomerNumber
DateTime
Node