

Wachtrij statistieken

Elke wachtrij heeft de mogelijkheid om verschillende rapportages te genereren. Om in het rapportage menu te openen dien je eerst de extensie van de wachtrij aan te roepen die je wilt bekijken en vervolgens op Queue Report te klikken.

Users Management > Management Tools for 800 Queue >
Extension 800 (800) of User 800 Queue

Quick Links

Queue Setup Queue Agents Queue Report

Extension Overview

Type	Queue
Device	-
Assigned public phone number(s)	-
Internal phone number	800
Total agents	22 (12 online, 0 paused, 10 logged off)
Queue supervisors	9

De informatie die op te halen is vanuit de rapportages zijn weer te geven in diagrammen of staafdiagrammen. Tevens zijn de rapportages in te stellen op een gewenste periode (begin- en einddatum) en vervolgens weer te geven per maand, week, dag of uur. Binnen in de rapportages is het ook nog mogelijk om de statistieken als geheel te bekijken of per agent.

Om het menu in te komen klik je op 'Queue Report'. De volgende pagina wordt dan aangeroepen:

Users Management > Management Tools for 800 Queue Stroomlijn > Extension 800 (800) of User 800 Queue >
Queue Report for Extension 800 (800)

Return to My Account Open menu Help Refresh Up level

Analyze records between 2018-09-01 and 2018-09-30 Stats display Default Search

Overview

Queue Overview

Call Type	Calls	Percent
Total answered calls	6	15 %
Total unanswered calls	33	85 %
Total number of calls	39	100 %

Op de startpagina 'Overview' zie je een uitgebreide lijst van algemene statistieken. Hier is het al mogelijk om de periode in te stellen waarin je de statistieken wilt bekijken.

Analyze records between and Stats display

Default




Default

Hourly

Weekly

Daily

Monthly

 Overview	Op de startpagina krijg je de volgende informatie te zien: 'Answered Calls', 'Unanswered Calls', 'Call Duration' en 'Call Completion'. Dit is een beknopt overzicht. Om dieper in te gaan in de statistieken kun je gebruik maken van het menu in de wachtrij aan de rechterkant:
 Answered Calls	Onder 'Answered Calls' haal je statistieken op wat betreft opgenomen gesprekken. Deze statistieken worden uitgedrukt in aantallen, tijd en percentages. Tevens wordt hier een grafiek gegenereerd wat de 'Service Level Agreement (SLA)' is voor deze wachtrij. Hier kan je monitoren hoe snel een gesprek wordt opgenomen door de agents. Bij een korte SLA kan men spreken van hoge service garantie. Ook is hier te zien welke agent, met welke snelheid opneemt.
 Unanswered Calls	Onder 'Unanswered Calls' haal je statistieken op inzake gesprekken die niet opgenomen zijn. Ook hier worden statistieken uitgedrukt in aantallen, tijd en percentages. Concreet is dit een overzicht van de aantallen mensen die opgehangen hebben voordat ze een agent gesproken hebben. Het zal hier dan ook zichtbaar zijn hoe lang deze beller in de wachtrij gezeten heeft voordat deze opgehangen heeft.
 Calls Distribution	Onder Calls Distribution wordt alle informatie nogmaals uiteengezet per maand, week, dag en uur uitgedrukt in tijd en percentages met onderscheid tussen 'Answered Calls', 'Wait Time' en 'Unanswered Calls'.
 Agents Report	Onder 'Agents report' is het belgedrag van elke individuele agent zichtbaar. Hier kan bekeken worden hoe lang een agent met een beller aan de lijn hangt, hoe vaak en hoe lang deze een beller in de wacht houdt en hoe groot het aandeel van de agent is in deze wachtrij uitgedrukt in percentages.

Aan de hand van informatie uit deze rapportages kunnen conclusies getrokken worden over de SLA en beoordelingen gedaan worden over agents.