

## @COM Reporting

**Meten is weten.** Om operationele processen te verbeteren en winstgevendheid te vergroten, moeten organisaties ieder moment van de dag kunnen beschikken over actuele bedrijfsgegevens. Met @COM Reporting is het eenvoudig mogelijk in korte tijd organisatiebreed rapporten samen te stellen, waarmee na analyse aantrekkelijke voordelen behaald kunnen worden.

### Wat is het?

De @COM Reporting-applicatie maakt grafische en niet-grafische rapporten die direct gedownload kunnen worden of periodiek automatisch per e-mail kunnen worden verzonden naar gebruikers.

Er zijn verschillende rapportages mogelijk:

- ACD Agentrapportages
- ACD Groeppapportages
- Gespreksrapportage van uitgaande gesprekken (CDR)
- Gespreksrapportage van gesprekken van en naar extensies (CDR)
- Ruwe data ACD & CDR rapportages, voor samenstellen eigen rapporten
- Eigen 'maatwerk' rapportages

ACD rapportages voorzien u van uitgebreide rapporten omtrent de statistieken van ACD agenten en de ACD wachtrijen en de daarbij behorende inkomende en uitgaande gesprekken.

De rapporten met Gespreksrapportages (CDR) kunnen gebruikt worden voor het inzien van statistieken van inkomend en uitgaand verkeer.

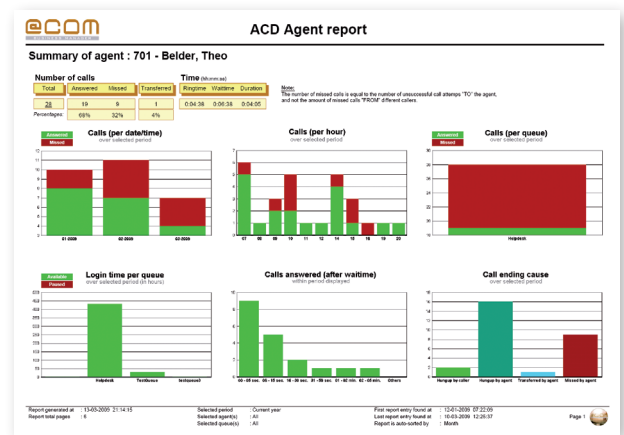
Wanneer de standaard ACD en CDR rapporten ontoereikend zijn, kunt u kiezen voor rapporten die speciaal voor u op maat worden gemaakt.

### ACD Rapporten

Alle ACD rapporten kunnen geëxporteerd worden naar PDF-formaat, RPT-formaat. Dit betekent dat u deze kunt bekijken via Adobe Acrobat Reader of Crystal Reports Viewer.

### ACD Agent rapport:

- Totale aantal, beantwoorde, gemiste en doorverbonden oproepen.
- Gesprekken per datum, uur of agent
- Ingelogde tijd per agent, per wachtrij
- Binnen bepaalde tijd beantwoorde gesprekken door bepaalde agent
- Reden beëindiging gesprek. Bijvoorbeeld: beëindigd door beller, beëindigd door agent, doorverbonden, etc.
- Totaal, maximaal en gemiddelde gesprekstijd per datum
- Totaal, maximaal en gemiddelde wachttijd per datum



### ACD Wachtrij rapport

- Totale aantal, beantwoorde, gemiste en doorverbonden oproepen.
- Gesprekken per datum, uur of wachtrij
- Aantal ingelogde agenten per periode
- Snelheid van beantwoording van gesprekken
- Reden beëindiging gesprek. Bijvoorbeeld: beëindigd door beller, beëindigd door agent, doorverbonden, etc.
- Totale, maximale en gemiddelde gesprekstijd per datum
- Totale, maximale en gemiddelde wachttijd per datum

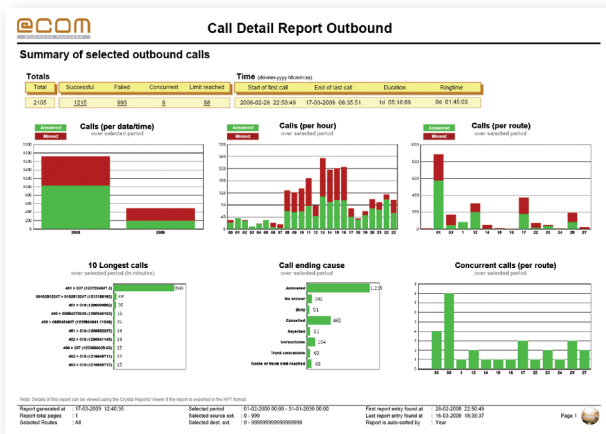
# @COM Reporting

## @COM CDR Rapportage

Alle CDR rapporten kunnen geëxporteerd worden naar PDF-formaat, RPT-formaat, wat betekent dat u deze kunt bekijken via Adobe Acrobat Reader of Crystal Reports Viewer.

### CDR Uitgaande gesprekken rapportage

- Totale aantal, beantwoorde, onbeantwoorde en gemiste oproepen en/of gesprekken
- Gemiddelde, maximale en totale gespreksduur
- Gesprekken per datum, uur of per richting/netlijn
- Top 10 langste gesprekken
- Reden beëindiging gesprek. Bijvoorbeeld: beantwoord, gemist, bezet, geannuleerd, onbereikbaar, doorverbonden



### CDR van/naar Extensiesrapportage

- Totale aantal, beantwoorde, onbeantwoorde en gemiste oproepen en/of gesprekken
- Gemiddelde, maximale en totale gespreksduur
- Gesprekken per datum, uur of per richting/netlijn
- Type inkomende, uitgaande en interne gesprekken per datum en uur
- Top 10 langste gesprekken.

## @COM Maatwerk Rapportages

Heeft u de behoefte om zelf rapporten creëren, dan kunt u gebruik maken van de 'Ruwe data' (RAW Data) ACD & CDR rapportages. Deze bevatten namelijk alle brongegevens waarop ook de standaard rapporten zijn gebaseerd. Via bijvoorbeeld Microsoft Excel kunt u vervolgens uw eigen rapporten samenstellen.

Bent u bekend met het ontwerpen van rapporten in Crystal Reports, dan is dat een voordeel. De @COM Rapportages zijn namelijk gebaseerd op Crystal Reports (versie XI R2), die u na een korte training zelf kunt aanpassen met uw eigen kopie van Crystal Reports Developer XI r2. (voorwaarde is wel dat u minimaal de beheerstraining voor de @COM Local Management Tool op geavanceerd niveau succesvol heeft afgerond)

## Voordelen @COM Rapportages

- Verbetering operationele processen
- Vergroting winstgevendheid
- Altijd actueel inzicht in bedrijfsgegevens
- Tijdig signaleren hiaten/onvolkomenheden binnen organisatie

