

ENREACH CONTACT REPORTING APP

GEBRUIKERSDOCUMENTATIE

Vanaf: januari 2026

INHOUD

Reporting App	3
1.1 Gebruikersinterface	3
1.1.1 Inloggen	3
1.1.2 Afmelden	3
1.1.3 Overzicht.....	3
1.1.4 Een rapport bekijken	5
1.2 Typen rapporten	5
1.2.1 Wachtrij statistieken.....	5
1.2.2 Agent Statistieken	7
1.2.3 Agent statistieken per wachtrij.....	8
1.2.4 Wachtrijbezetting	9
1.2.5 Details wachtrijgesprekken	10
1.2.6 Service Level.....	12
1.3 Rapporten beheren	13
1.4 Instellingen	16

1 REPORTING APP

1.1 GEBRUIKERSINTERFACE




Voor de licentiestructuur van de Reporting App raadpleeg de dienstbeschrijving. Om toegang te krijgen tot de Reporting App is vereist dat een beheerder in de Operator beheerportal in de gebruikerextensie instellingen toegangsrechten heeft verleend aan de gebruiker.

1.1.1 INLOGGEN

1 Ga in je webbrowser naar de Enreach Contact Reporting App via [URL hub.enreach.com](https://URLhub.enreach.com).

Of

1 In je Enreach Contact Client kun je deze openen via  | [Wachtrijen & Tools | Reporting App](#).

2 Voer je [E-mailadres](#) en [Wachtwoord](#) in en klik op [AANMELDEN](#).
✓ Nadat je succesvol bent ingelogd, wordt de Enreach Contact Reporting App weergegeven.




De inloggegevens zijn je Enreach Contact accountgegevens. Als je je inloggegevens bent vergeten of een licentieprobleem hebt, neem dan contact op met je beheerder of leverancier.

- Als er nog geen rapporten zijn ingepland, klik dan op [MAAK EEN RAPPORT](#) en ga verder met stap (2) in *Een rapport of taak maken*, pagina 13 om de hieronder beschreven functies te bekijken.
- Als er ten minste één rapport is ingepland, ga dan verder met *1.1.3 Overzicht*, pagina 3.

1.1.2 AFMELDEN

- 1 Klik rechtsboven op  met de initialen van je account.
- 2 Klik op [Afmelden](#).
✓ Je wordt uitgelogd en doorgestuurd naar de inlogpagina.

1.1.3 OVERZICHT

- [Laatst bijgewerkt: X geleden](#): Om de status van de Reporting App te verversen, klik je rechtsboven op .

Je kunt kiezen uit de volgende tabbladen:

[Rapporten](#) (standaardweergave)

[Kalender](#)

[Taken](#)

Zoeken naar rapporten

- 1 Je kunt een zoekterm invoeren in de balk [Zoeken](#). De zoekopdracht is alleen van toepassing op rapportnamen.
✓ De zoekopdracht wordt onmiddellijk uitgevoerd.
- 2 Als er geen resultaten worden gevonden voor je invoer, klik dan op [FILTER WISSEN](#) om terug te gaan naar de vorige pagina.

Een rapporttype filteren

- 1 Klik op  en selecteer het gewenste rapporttype, zie *1.2 Typen rapporten*, pagina 5.
✓ Een getal op het pictogram geeft aan hoeveel filters er zijn ingesteld en de geselecteerde rapporttypes verschijnen als knoppen.
- 2 Om een filter te wissen, klik je op de betreffende knop
Of
Klik op  en schakel het/de betreffende rapporttype(n) uit. Hier kun je ook klikken op [Filter wissen](#) om alles te deselecteren.

Rapporten

1 Selecteer op de startpagina de tab  **Rapporten**.

Er zijn drie secties:

- **Beschikbaar:** Toont alle voltooide rapporten
- **Terugkerend:** Toont taken (terugkerende rapporten) met de geplande status
- **Ingepland:** Toont rapporten die in behandeling zijn, worden uitgevoerd of een onbekende status hebben

De rapporten worden weergegeven in een lijst met de volgende informatie:

Item	Uitleg
Type rapport	Toont het rapporttype, zie 1.2 Typen rapporten , pagina 5.
Datum	<p>Eenmalige rapporten: Toont de datum waarop het rapport is gepland.</p> <p>Terugkerende rapporten: Toont de datum waarop het volgende rapport wordt gepland.</p>
Rapportnaam	De naam van het rapport.
Beschrijving	Toont, indien beschikbaar, de beschrijving die is toegevoegd voor het rapport.
Status	<p>Rapporten/taken kunnen de volgende statussen hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Afgerond: Het rapport is klaar en wordt gegenereerd. ● Wordt uitgevoerd: Het rapport wordt uitgevoerd. ● Gepland: Het rapport is ingepland (door een taak) maar is nog niet uitgevoerd. ● Geannuleerd: De uitvoering van de taak werd geannuleerd terwijl de taak de status 'Gepland' had. ● Fout: Het rapport/de taak is voltooid maar resulteerde in een fout tijdens de uitvoering en het rapport kon daarom niet worden gegenereerd. Het maken van het rapport is mislukt.

2 Klik op een rapport om het te openen. Zie [1.1.4 Een rapport bekijken](#), pagina 5.

Kalender

1 Selecteer op de startpagina het tabblad  **Kalender**.

De kalender geeft een overzicht op dagniveau wanneer rapporten zijn aangemaakt en terugkerende rapporten zijn ingepland en zullen worden gegenereerd.

De rapporten worden weergegeven onder de respectievelijke kalenderdag.

- Klik op  om naar de vorige week te gaan of op  om naar de volgende week te gaan.
- Klik op  **Vandaag** om naar de datum van vandaag te springen.
- Klik op een terugkerend rapport om de taak te openen.

Taken



Het tabblad Taken geeft een overzicht van alle geplande taken en voltooide rapporten.

1 Selecteer op de startpagina het tabblad  **Taken**.

- ✓ Er wordt een tabel met je rapporten weergegeven met de volgende informatie:

Item	Uitleg
Naam	Naam van het rapport.
Beschrijving	Beschrijving van het rapport.
Type	Bestandstype van het rapport: PDF (vaste opmaak, alleen-lezen), CSV (kommagescheiden, platte tekst) of XLS (Excel-tabel)

Item	Uitleg
Status	Rapporten/taken kunnen de volgende statussen hebben: <ul style="list-style-type: none"> ● Afgerond: Het rapport is gereed en beschikbaar. ● Wordt uitgevoerd: Het rapport wordt uitgevoerd. ● Gepland: Het rapport is ingepland (door een taak) maar is nog niet uitgevoerd. ● Geannuleerd: De uitvoering van de taak werd geannuleerd terwijl de taak de status 'Gepland' had. ● Fout: Het rapport/de taak is voltooid maar resulteerde in een fout tijdens de uitvoering en het rapport kon daarom niet worden gegenereerd. Het maken van het rapport is mislukt.
Volgend rapport	Als het rapport terugkerend is, wordt de datum weergegeven waarop het volgende rapport staat gepland.
Start	Begindatum van het rapport.
Einde	Einddatum van het rapport.
Interval	Terugkerende rapporten: Interval waarin de terugkerende rapporten worden gepland. Eenmalige rapporten: Totale rapportageperiode van start- tot eindtijd.
Herhalingen	Geeft aan hoe vaak het rapport is ingeroosterd.

- Om de tabel te sorteren op een kolomwaarde in oplopende ▲ of aflopende ▼ volgorde, klik je op de respectievelijke pijl(en).
- Om een taak van terugkerende rapporten te annuleren klik je op  en bevestig je met **TAAK ANNULEREN**.
- Om een rapport te verwijderen klik je op  en bevestig je met **VERWIJDER**.

1.1.4 EEN RAPPORT BEKIJKEN

- Klik op het tabblad **Rapporten** of **Kalender** op het rapport dat je wilt bekijken.

- Als er meerdere rapporten (bij terugkerende rapporten) zijn weergegeven, selecteer dan het gewenste rapport uit de **vervolgkeuzelijst**. Je kunt ook klikken op **Alle gemaakte rapporten bekijken** om een overzicht te krijgen.

Zie *1.2 Typen rapporten*, pagina 5 voor meer informatie over de getoonde gegevens en de respectieve rapporttypen.

1.2 TYPEN RAPPORTEN

Er zijn 6 verschillende typen rapporten:

- *Wachtrij statistieken*
- *Agent Statistieken*
- *Agent statistieken per wachtrij*
- *Wachtrijbezetting*
- *Details wachtrijgesprekken*
- *Service Level*

1.2.1 WACHTRIJ STATISTIEKEN



Het rapport Wachtrij statistieken toont de gegevens op basis van een lijst met wachtrijen. Het geeft een overzicht van de algehele prestaties van de oproepafhandeling door te laten zien hoe druk elke wachtrij is, hoeveel en hoe snel oproepen worden beantwoord.

Het rapport bevat de volgende informatie:

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.
Rapportageperiode	De geselecteerde tijdsperiode waarover wordt gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.

Koptekst	Uitleg
Gepland op	De datum (dd/mm/yyyy) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.
Inbegrepen extensies	Lijst van de wachtrij-extensies in het rapport. Als wachtrijen handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.
Beschrijving	Optionele beschrijving van het rapport, toegevoegd bij het maken van het rapport.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Wachtrijnaam	Overzicht van de wachtrijnamen.
Wachtrijextensie	Overzicht met de wachtrij-extensies.
Strategie	De wachtrijstrategie, zie help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.
Totaal aantal oproepen	Totaal aantal oproepen die zijn aangeboden aan de wachtrij binnen de geselecteerde rapportageperiode.
Beantwoorde oproepen	Aantal oproepen dat is beantwoord door een agent of d.m.v. call pickup is overgenomen door een andere gebruiker.

Tabelitem	Uitleg
Onbeantwoorde oproepen	De som van het totale aantal oproepen minus het aantal beantwoorde oproepen. Oproepen kunnen 'onbeantwoord' zijn omdat de beller de wachtrij exit (breakout) optie heeft gebruikt, de beller het gesprek heeft afgebroken, het gesprek is doorgeschakeld door de wachtrij of het gesprek is gemist.
Wachtrij exit oproepen	Aantal gesprekken waarbij het gesprek werd doorverbonden naar een andere bestemming omdat de beller de optie voor wachtrij exit heeft geselecteerd.
Afgebroken oproepen	Aantal gesprekken dat door de beller werd afgebroken voordat het door een agent kon worden beantwoord.
Overgenomen oproepen	Aantal oproepen die via call pickup werden beantwoord door een andere gebruiker en niet werden beantwoord door een agent aan wie de oproep was aangeboden. Opgenomen gesprekken worden geteld als beantwoord.
Doorgeschakelde oproepen	Oproepen die werden doorgeschakeld door de wachtrij. Oproepen in wachtrij worden doorgeschakeld wanneer: <ul style="list-style-type: none"> ● Doorschakeling bij Bezet / Geen antwoord is ingeschakeld, of de wachtrij is vol en bezet, of de doorschakeltimer is afgelopen ● als de optie Indien geen agents aangemeld wachtrij is ingeschakeld en er geen agenten ingelogd waren in de wachtrij toen het gesprek de wachtrij binnenkwam

Tabelitem	Uitleg
Gemiste oproepen	Aantal gemiste en mislukte gesprekken die werden beëindigd omdat... <ul style="list-style-type: none"> de wachtrij vol was en de optie Wachtrij Doorschakeling bij Bezet / Geen antwoord is uitgeschakeld (dus de gesprekken zijn niet doorgeschakeld) of de oproepen werden niet beantwoord om een andere reden dan onbeantwoord, Wachtrij exit, afgebroken of doorgeschakeld (bijv. door technische problemen)
Gemiddelde wachttijd	De gemiddelde wachttijd (inclusief de rinkeltime) van bellers in de wachtrij.
Totale wachttijd	De totale tijd dat bellers wachtten voordat de gesprekken werden beantwoord, doorverbonden of beëindigd. Dit omvat de tijd in de wachtrij en de rinkeltime.
Gemiddelde rinkeltime	De gemiddelde tijd dat gesprekken van deze wachtrij rinkelde bij een agent.
Totale rinkeltime	De totale tijd dat gesprekken van deze wachtrij rinkelde bij een agent.
Gemiddelde gespreksduur	De gemiddelde gespreksduur van alle inkomende gesprekken van de wachtrij.
Totale gespreksduur	De totale gespreksduur van alle inkomende gesprekken van de wachtrij.
Gemiddelde spreektime	De gemiddelde spreektime van alle inkomende gesprekken van de wachtrij.
Totale spreektime	De totale spreektime van alle inkomende gesprekken van de wachtrij.

Wachtrij statistieken rapporten bevatten ook diagrammen als visueel hulpmiddel:

- Door te klikken op **Procentueel diagram** of **Cijferdiagram** krijg je een visueel overzicht van het percentage of aantal beantwoorde en afgebroken gesprekken voor de respectieve wachtrijen.
- Beweeg de muis over een balk om het exacte aantal te zien.

- Klik op **Beantwoord** of **Onbeantwoord** om de bijbehorende balken te verbergen.
- Je kunt het diagram downloaden met de knop **DOWNLOADEN** rechtsonder.

1.2.2 AGENT STATISTIEKEN



Het rapport Agent statistiek geeft statistieken voor elk van de geselecteerde agents. Het helpt om de prestaties van individuele agents bij te houden om te zien welke agents het beste presteren of welke ondersteuning nodig hebben. Het maakt prestatiecoaching en een betere toewijzing van middelen mogelijk.

Het rapport bevat de volgende informatie:

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.
Rapportageperiode	Het geselecteerde tijdsbestek waarover de agentstatistieken worden gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.
Gepland op	De datum (dd/mm/jjjj) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.
Inbegrepen extensies	Lijst met de wachtrijagents die in het rapport zijn opgenomen. Als agents handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.

Koptekst	Uitleg
Beschrijving	Beschrijving van het rapport, optioneel toegevoegd door de eigenaar van het rapport.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Agentnaam	Lijst met de namen van de agent(en).
Agent extensie	Lijst met de extensienummers van de agent(en).
Aangeboden oproepen	Aantal inkomende gesprekken aangeboden aan de betreffende agent.
Beantwoorde oproepen	Aantal inkomende oproepen beantwoord door de agent.
Onbeantwoorde oproepen	Aantal oproepen dat aan de agent werd aangeboden, maar niet werd beantwoord vanwege een van de volgende redenen: <ul style="list-style-type: none"> De agent reageerde niet binnen de geconfigureerde Rinkel-timeout en het gesprek terug viel naar de wachtrij, de agent weigerde het gesprek, de oproep werd doorgeschakeld of doorverbonden door de agent of wachtrij.
Geweigerde oproepen	Aantal door de agent geweigerde oproepen.
Overgenomen oproepen	Aantal oproepen die beantwoord werden via call pickup (met *8) door een andere gebruiker dan de agent aan wie de oproep werd aangeboden.
Doorgeschakelde oproepen	Aantal doorgeschakelde of doorverbonden gesprekken door de agent of wachtrij.
Gemiddelde spreektijd	De gemiddelde spreektijd van alle inkomende gesprekken die door de agent zijn afgehandeld.

Tabelitem	Uitleg
Totale spreektijd	De totale gesprekstijd van alle inkomende gesprekken die door de agent zijn afgehandeld.

1.2.3 AGENT STATISTIEKEN PER WACHTRIJ



Het rapport Agent statistieken per wachtrij toont gegevens gebaseerd op een lijst van agenten die verder is onderverdeeld in hun respectieve wachtrijen. Dit rapporttype is handig als agenten in meerdere wachtrijen zijn aangemeld en je inzicht wilt krijgen in hoe agenten presteren in verschillende wachtrijen.

Het rapport bevat de volgende informatie:

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.
Rapportageperiode	De periode waarover wordt gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.
Gepland op	De datum (dd/mm/jjjj) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.
Inbegrepen extensies	Overzicht van de agenten per wachtrij in het rapport. Als agenten handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer. Alle wachtrijen van de betreffende agenten worden toegevoegd.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.

Koptekst	Uitleg
Beschrijving	Optionele beschrijving van het rapport, toegevoegd bij het maken van het rapport.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Agentnaam	Overzicht met de namen van de agenten.
Agent extensie	Lijst met de extensies van de agenten.
Wachtrijnaam	Overzicht met de wachtrijen van de respectievelijke agenten.
Wachrijextensie	Overzicht met de extensies van de wachtrijen van de agenten.
Aangeboden oproepen	Totaal aantal inkomende gesprekken aangeboden aan de betreffende agent.
Beantwoorde oproepen	Aantal oproepen beantwoord door de agent.
Onbeantwoorde oproepen	De som van het totale aantal oproepen minus het aantal beantwoorde oproepen. Oproepen kunnen 'onbeantwoord' blijven omdat de agent de oproep weigerde, de oproep werd afgebroken door de beller, de oproep werd doorverbonden of doorgeschakeld door de agent.
Geweigerde oproepen	Aantal door de agent geweigerde oproepen.
Overgenomen oproepen	Aantal oproepen die beantwoord werden via call pickup (met *8) door een andere gebruiker dan de agent aan wie de oproep werd aangeboden.
Doorgeschakelde oproepen	Aantal gesprekken dat door de agent of wachtrij is doorgeschakeld of doorverbonden.
Gemiddelde spreektijd	De gemiddelde spreektijd van alle inkomende gesprekken die door de agent zijn afgehandeld.

Tabelitem	Uitleg
Totale spreektijd	De totale gesprekstijd van alle inkomende gesprekken die door de agent zijn afgehandeld.
Beschikbaarheid	De tijd die de agent doorbracht in de actieve status (was aangemeld op de wachtrij).
Beschikbaarheid (%)	Percentage van de tijd die de agent doorbracht in de actieve status en was aangemeld op de wachtrij.
Onbeschikbare tijd	De tijd dat de agent inactief was (niet ingelogd in de wachtrij) of geen lid was van de wachtrij.
Bezetting (%)	De tijd in procenten dat de agent actief bezig was met het afhandelen van gesprekken uit de betreffende wachtrij, de Totale spreektijd van de agent in verhouding tot de Beschikbaarheid van de agent.

1.2.4 WACHTRIJBZETTING



Het Wachtrijbezettingsrapport toont voor elke wachtrij de bezettingsgraad voor elke agent. Het toont de tijd dat een agent in een wachtrij staat in procenten, wat gebruikt kan worden om te meten hoe agenten presteren.

Het rapport bevat de volgende informatie:

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.
Rapportageperiode	De periode waarover wordt gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.
Gepland op	De datum (dd/mm/jjjj) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.

Koptekst	Uitleg
Inbegrepen extensies	Lijst met de wachtrijagenten die in het rapport zijn opgenomen. Als agenten handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.
Beschrijving	Optionele beschrijving van het rapport, toegevoegd bij het maken van het rapport.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Wachtrijnaam	Lijst van de wachtrijen.
Wachtrijextensie	Lijst met de extensies van de wachtrijen.
Agentnaam	Lijst met de namen van de agenten van de respectievelijke wachtrij.
Agent extensie	Lijst met de extensienummers van de agenten van de respectieve wachtrij.
Totale rinkeltijd	De totaal tijd dat oproepen uit deze wachtrij rinkelde bij de agent.
Totale spreektijd	De totale gesprekstijd van alle inkomende gesprekken die zijn afgehandeld door de agent voor de betreffende wachtrij.
Beschikbaarheid	De tijd die de agent doorbracht in de actieve status (was aangemeld op de wachtrij).

Tabelitem	Uitleg
Beschikbaarheid (%)	Percentage van de tijd die de agent doorbracht in de actieve status en was aangemeld op de wachtrij.
Onbeschikbare tijd	De tijd dat de agent inactief was (niet ingelogd in de wachtrij) of geen lid was van de wachtrij.
Bezetting (%)	De tijd in procenten dat de agent actief bezig was met het afhandelen van oproepen van de betreffende wachtrij, de Totale spreektijd van de agent in verhouding tot de Beschikbaarheid van de agent.

De rapporten Wachtrijbezetting bevatten ook diagrammen als visueel hulpmiddel:

- Door te klikken op **Bezettingsdiagram** krijg je toegang tot een visueel overzicht dat per wachtrij de bezetting in percentage voor elke agent laat zien
- Beweeg de muis over een balk om het exacte aantal te zien.
- Klik op de naam van een agent om hem te verbergen in het diagram.
- Je kunt een diagram downloaden met de knop **DOWNLOADEN** rechtsonder.

1.2.5 DETAILS WACHTRIJGESPREKKEN



Het rapport Details wachtrijgesprekken geeft een lijst met gedetailleerde informatie over alle gesprekken. Het geeft informatie die nodig is om alle stappen te volgen vanuit het perspectief van de beller.

Als het rapport is gemaakt met de optie **Toon alleen herhaalbellers** ingeschakeld, dan worden eenmalige bellers niet opgenomen in het rapport.

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.

Koptekst	Uitleg
Rapportageperiode	De periode waarover wordt gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.
Gepland op	De datum (dd/mm/jjjj) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.
Opgenomen wachtrijen (X)	Overzicht van de wachtrijen die in het rapport zijn opgenomen. Als wachtrijen handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.
Beschrijving	Optionele beschrijving van het rapport, toegevoegd bij het maken van het rapport.
Alleen herhaalbellers	Geeft aan of de optie Toon alleen herhaalbellers was ingeschakeld voor dit rapport. Ja: Alleen bellers die minstens twee keer hebben gebeld worden in het rapport vermeld. Nee: Alle oproepen worden vermeld.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Startdatum	Datum waarop de oproep de wachtrij binnenkwam.
Starttijd	Tijd waarop de oproep de wachtrij binnenkwam.
Nummer van beller	Het nummer van de beller.

Tabelitem	Uitleg
Gebeld nummer	Het door de beller gekozen nummer.
Wachtrijnaam	De naam van de wachtrij.
Wachtrijextensie	Het extensienummer van de wachtrij.
Strategie	De wachtrijstrategie, zie help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/nl-NL/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$.
Wachttijd	De totale tijd dat de beller wachtte voordat het gesprek werd beantwoord, doorgeschakeld of beëindigd. Dit omvat de tijd in de wachtrij en de rinkeltijd.
Ringtijd	De totale tijd dat het gesprek overging bij een agent.
Spreektijd	De totale tijd dat de beller verbonden was met de agent.
Gespreksduur	De totale tijd van het gesprek (wachttijd + spreek-tijd).
Afgebroken	Geeft aan of het gesprek is beëindigd door de beller: Ja / Nee.
Pogingen	Het aantal keren dat de oproep is aangeboden aan een agent.
Agentnaam	De naam van de agent die de oproep heeft beantwoord.
Agent extensie	Het extensienummer van de agent die het gesprek heeft beantwoord.
Andere agenten	Lijst van agenten aan wie de oproep ook is aangeboden (door komma's gescheiden).
Breakout-bestemming	Toont het extensienummer waarnaar het gesprek werd doorgeschakeld indien de beller de wachtrij breakout optie heeft gebruikt. Het veld is leeg als de oproep niet is doorgestuurd.
Doorschakelbestemming	Toont het extensienummer waarnaar het gesprek werd doorgeschakeld. Het veld is leeg als het gesprek niet is doorgeschakeld.

Tabelitem	Uitleg
Doorverbindingsbestemming	Toont het extensienummer waarnaar een agent het gesprek heeft doorverbonden. Het veld is leeg als het gesprek niet is doorverbonden.
Doorverbinding gelukt?	Geeft aan of het gesprek werd beantwoord door de doorverbindingbestemming en daarom als succesvol doorverbonden werd geteld: Ja / Nee.
Beschikbare agenten	Aantal agenten dat beschikbaar was toen de oproep de wachtrij binnenkwam.
Initiële positie	De wachtrijpositie van het gesprek toen het de wachtrij binnenkwam.

1.2.6 SERVICE LEVEL



Met het Service Level Rapport kun je de prestaties van je organisatie in de gaten houden door serviceniveaus voor je wachtrijen te definiëren en te meten hoeveel oproepen binnen deze serviceniveaus worden beantwoord. Het toont het aantal en percentage beantwoorde en afgebroken gesprekken binnen het vooraf gedefinieerde serviceniveau voor elke geselecteerde wachtrij.

Er zijn vier mogelijke serviceniveaus (in seconden) van SL1 (kortste tijd) tot SL4 (langste tijd). Alleen de ingestelde servicelevels worden getoond.

De tijd die je hebt ingesteld voor het serviceniveau staat achter het servicelevel, bijvoorbeeld servicelevel 1 ingesteld op 10 seconden = (<10s).

Koptekst	Uitleg
Rapporteigenschappen	Toont het rapporttype en de naam van het rapport.
Rapportageperiode	De periode waarover wordt gerapporteerd.
Terugkerendheid	Geeft aan het rapport een terugkerend rapport is. Zo niet, dan wordt het als een eenmalig rapport aangemaakt.

Koptekst	Uitleg
Gepland op	De datum (dd/mm/jjjj) en tijd (uu:mm) waarop het rapport is gegenereerd.
Opgenomen wachtrijen (X)	Lijst van de agenten die in het rapport zijn opgenomen. Als agenten handmatig zijn geselecteerd voor het rapport, worden ze weergegeven met hun extensienummer.
Ontvangers (X)	De e-mail adressen van de ontvangers die zijn geselecteerd om het rapport via e-mail te ontvangen.
Gepland door	E-mailadres van de persoon die het rapport heeft gemaakt.
Beschrijving	Optionele beschrijving van het rapport, toegevoegd bij het maken van het rapport.
Servicelevels	Weergave van de gedefinieerde tijden voor alle geconfigureerde servicelevels in seconden.
Rapport ID	Alleen beschikbaar als de Debug-modus is ingeschakeld, zie <i>De Debugmodus inschakelen</i> , pagina 17. Klik op Kopiëren naar klembord om de betreffende rapport-ID naar het klembord te kopiëren.

Tabelitem	Uitleg
Wachtrijnaam	Overzicht van de wachtrijnamen.
Wachtrijextensie	Overzicht met de wachtrij-extensies.
Aantal beantwoord in SL1	Aantal oproepen dat door een agent werd beantwoord binnen de opgegeven tijd van het servicelevel. SL1 betekent servicelevel 1 met de kortste geconfigureerde tijd. Herhaal dit voor de andere geconfigureerde servicelevels.

Tabelitem	Uitleg
Aantal afgebroken in SL1	Aantal afgebroken gesprekken binnen de opgegeven serviceleveltijd. Herhaal dit voor de andere geconfigureerde service-levels.
[%] beantwoord binnen SL1	Percentage gesprekken dat door een agent werd beantwoord binnen de opgegeven tijd van het servicelevel. Herhaal dit voor de andere geconfigureerde service-levels.
[%] afgebroken in SL1	Percentage afgebroken gesprekken binnen de opgegeven serviceleveltijd. Herhaal dit voor de andere geconfigureerde service-levels.
Aantal beantwoord buiten SL (> SL4)	Aantal oproepen dat werd beantwoord na overschrijding van de hoogste geconfigureerde servicelevel.
Aantal afgebroken buiten SL (> SL4)	Aantal gesprekken dat werd afgebroken na het overschrijden van de hoogste geconfigureerde servicelevel.
[%] beantwoord buiten SL (> SL4)	Percentage beantwoorde oproepen na overschrijding van de hoogste ingestelde servicelevel.
[%] afgebroken buiten SL (> SL4)	Percentage gesprekken dat werd afgebroken na het overschrijden van de hoogste geconfigureerde servicelevel.

1.3 RAPPORTEN BEHEREN

Je kunt rapporten maken, exporteren of verwijderen.

Een rapport of taak maken

Een rapport/ meerdere rapporten exporteren

Een taak annuleren

Een rapport of taak verwijderen

Een rapport of taak maken

- 1 Klik op de startpagina of op een willekeurig tabblad op **MAAK EEN RAPPORT**.



Alle parameters die je hebt ingesteld voor het rapport worden aan de rechterkant weergegeven, zodat je een overzicht krijgt van je ingevoerde rapport parameters.

- 2 Selecteer een rapporttype. Met de knop **Verberg beschrijvingen / Toon beschrijvingen** kun je wisselen tussen een beschrijving van de rapporttypes. Bevestig je keuze met **VOLGENDE**.

Type rapport	Uitleg
Wachtrij statistieken	Een rapport dat de statistieken toont voor alle geselecteerde wachtrijen.
Agent statistieken	Een rapport maken dat de statistieken toont voor alle geselecteerde agenten.
Agent statistieken per wachtrij	Een rapport maken dat de statistieken toont voor alle geselecteerde agenten, uitgesplitst per agent en wachtrij. Dit rapporttype is handig als agenten in meerdere wachtrijen zijn aangemeld en de statistieken per wachtrij wilt zien.
Wachtijbezetting	Een rapport maken met voor elke wachtrij de bezettingsgraad per agent. Het toont de tijd in procenten dat een agent in een wachtrij bezet is, die kan gebruikt worden als een maatstaaf hoe agenten presteren.
Details wachtrijgesprekken	Een rapport maken met gedetailleerde informatie over alle gesprekken om alle stappen vanuit het perspectief van de beller te volgen.
Service Level Rapport	Een rapport maken dat het aantal en percentage beantwoorde en afgebroken gesprekken binnen een vooraf gedefinieerd serviceniveau (1-4) laat zien.

- 3 Voer in de invoervelden een **Naam** in (min. 3 en max. 16 tekens) en, indien nodig, een **Korte beschrijving** (max. 96 tekens).
- 4 Selecteer het **Rapportbestandsformaat** dat gedownload kan worden en ga verder met **VOLGENDE**.
 - **PDF** (vaste opmaak, alleen-lezen)
 - **CSV** (door komma's gescheiden, platte tekst)
 - **XLS** (Excel-tabel)
 Zie ook *Een rapport/ meerdere rapporten exporteren*.
- 5 Selecteer of deselecteer in de vervolgkeuzelijst de respectieve agenten of wachtrijen die in het rapport moeten worden opgenomen door erop te klikken. Hier kun je ook klikken op **Alles selecteren**. Je kunt in de lijst bladeren.
 - ✓ Het aantal geselecteerde wachtrijen of agenten verschijnt hieronder. Je kunt een lijst van alle geselecteerde gebruikers of wachtrijen openen door hier te klikken. Klik op de X in het betreffende veld om de agent of wachtrij te deselecteren.
- 6 In het **Details wachtrijgesprekken Rapport** kun je ervoor kiezen om **alleen terugkerende bellers weer te geven** door het selectievakje hieronder in te schakelen.
- 7 Ga verder met **VOLGENDE**.
- 8 In het **Service Level Rapport** kun je de serviceniveaus configureren door de gewenste tijd te selecteren in de vervolgkeuzelijst.
 - Je kunt een tijd kiezen van 5 tot 3600 seconden (1 uur) in stappen van 5 seconden.
 - Klik op de **[+]** om het volgende serviceniveau toe te voegen (maximaal 4).
 - Klik op de **[x]** om het betreffende serviceniveau te verwijderen.
 - Ga verder met **VOLGENDE**.
- 9 Selecteer of de taak een **eenmalig** rapport (**10**) of een **terugkerend** rapport (**11**) moet genereren.



Als je hier een selectie maakt en in de volgende stap ook, klik dan op de X rechtsboven in het betreffende vak om terug te gaan naar de selectie.

10 Eenmalig rapport:

- Kies tussen de **voorgedefinieerde** dagen **Vandaag** of **Gisteren**, de voorgedefinieerde periodes **Deze week**, **Vorige week**, **Deze maand** en **Vorige maand** door op het respectieve vakje te klikken.
- Om een **aangepaste** datum of periode in te voeren, selecteer je **Aangepaste dag**, **Aangepaste periode** of **Laatste X dagen**.
 - Voor **Aangepaste dag** klik je op  en selecteer een dag in de kalender. Hier kun je kiezen tussen de weergaven **Dag**, **Maand** en **Jaar**.
 - Voor **Aangepaste periode** klik je op  en selecteer een begin- en einddatum in de kalender. Hier kun je kiezen tussen de weergaven **Dag**, **Maand** en **Jaar**.
 - Voor **Laatste X dagen** typ je het aantal dagen (max. 2 cijfers) in het invoerveld of gebruik je de **-** of **+** knoppen.



Bij het maken van een rapport met details wachtrijgesprekken kun je slechts 3 maanden teruggaan en de selectie is beperkt tot max. 7 dagen om te voorkomen dat het rapport te veel resultaten oplevert, waardoor het niet gegenereerd zou kunnen worden.

11 Terugkerend rapport:

- Kies tussen de terugkerende rapportageperiodes: **Huidige dag**, **Vorige dag**, **Huidige week**, **Vorige week**, **Huidige maand** of **Vorige maand** door op het respectieve vakje te klikken. Je kunt het volgende instellen:

Item	Uitleg
Selecteer rapportinterval	Selecteer in de vervolgkeuzelijst of het terugkerende rapport moet worden gegenereerd met een Dagelijks , Wekelijks of Maandelijks interval.
Selecteer de dag voor het genereren van het rapport	Alleen zichtbaar als interval Wekelijks of Maandelijks is geselecteerd. Selecteer in de vervolgkeuzelijst de dag waarop het wekelijkse/maandelijks rapport wordt gegenereerd.
Geplande tijd	Voer een tijd in waarop het rapport moet worden gegenereerd op basis van het geconfigureerde interval.


Item	Uitleg
Begin selecteren	De Start wordt automatisch ingevoerd op basis van de geselecteerde rapportperiode. Om de begindatum voor de terugkerende rapportinterval te wijzigen, klik je op dit veld en selecteer je een dag in de kalender. In de kalender kun je kiezen tussen de weergaven Dag , Maand en Jaar .
Einde selecteren	Kies een van de drie: <ul style="list-style-type: none"> ● Specifieke datum: Selecteer net als bij de begindatum een einddatum. ● Na X generaties: Het aantal keren dat het rapport moet worden gegenereerd. Je kunt het getal invoeren in het invoerveld of met de knoppen - of + ● Onbepaald: Het rapport blijft oneindig terugkomen totdat de taak wordt verwijderd.

12 Ga verder met **VOLGENDE**.

13 Activeer de schuif **Rapport per e-mail verzenden** om de **Opties voor verzenden** in te schakelen.

Item	Uitleg
E-mailadres(sen) toevoegen	Voer in het invoerveld het e-mailadres of de e-mailadressen in van je collega(s) naar wie het rapport moet worden gestuurd. Bevestig je invoer met de Enter-toets of door te klikken op de verschijnende regel "Toevoegen..." hieronder. De suggesties tijdens het invoeren zijn gebaseerd op eerdere e-mailadressen die zijn onthouden van het huidige lokale apparaat.
[e-mail(s) hieronder vermeld]	Jouw e-mail en de toegevoegde e-mail(s) staan onder het invoerveld. Klik op de X in het veld met de betreffende e-mail om deze uit de selectie te verwijderen.

14 Bevestig je invoer via **MAAK AAN**.

- ✓ Het rapport of de taak wordt gemaakt en toegevoegd aan de lijsten.
- ✓ Er verschijnt een bevestigingsvenster. Klik hier op **TAAK BEKIJKEN** om het rapport of de taak te bekijken (druk op **F5** om hier bij te werken) of klik op **DOORGAAN** om naar het overzicht van de Reporting App te gaan.
- Om de gegevens van de rapportage-app te **vernieuwen**, klik je rechtsboven op de hoofdpagina op .

Een rapport/ meerdere rapporten exporteren




De rapporten kunnen worden gegenereerd in een PDF-, CSV- of XLS-bestand dat je kunt downloaden.

De gegevens in het geëxporteerde bestand komen overeen met de gegevens van de respectieve rapporttypes. Zie *Typen rapporten* voor een beschrijving van de gegevens.

1 Selecteer op de hoofdpagina het tabblad **Rapporten** (of **Kalender**).

2 Selecteer het rapport dat je wilt exporteren.

Als je een taak voor terugkerende rapporten hebt geselecteerd, kun je het gewenste rapport selecteren uit de vervolkeuzelijst of door te klikken op **Alle gemaakte rapporten bekijken** en het hier te selecteren.

3 Klik rechtsboven op  /  /  (afhankelijk van welk bestandstype was geselecteerd bij het maken van het rapport) om het rapport te exporteren en te downloaden in een .csv-, .pdf- of .xls-bestand. Om meerdere rapporten van een terugkerende taak te downloaden, klik je op **Alle gemaakte rapporten bekijken** en vervolgens op **Alle rapporten downloaden**.

- ✓ Het rapport wordt gedownload.

Een taak annuleren

1 Selecteer op de startpagina het tabblad **Taken**.

- 2 Klik in de rij van de betreffende taak op .
 - ✓ Er verschijnt een pop-upvenster met de vraag of je de taak wilt annuleren.
 - 3 Bevestig met **TAAK ANNULEREN**.
 - ✓ De taak is geannuleerd.
- Of
- 1 Selecteer op de startpagina de tab **Rapporten** of **Kalender**.
 - 2 Selecteer de taak die je wilt annuleren.
 - 3 Klik rechtsboven op .
 - ✓ Er verschijnt een pop-upvenster met de vraag of je de taak wilt annuleren.
 - 4 Bevestig met **TAAK ANNULEREN**.
 - ✓ De taak is geannuleerd.

Een rapport of taak verwijderen

- 1 Selecteer op de startpagina het tabblad **Taken**.
 - 2 Klik in de rij van het betreffende rapport op .
 - ✓ Er verschijnt een pop-upvenster met de vraag of je het rapport of de taak definitief wilt verwijderen.
 - 3 Activeer de optie **Alle gegenereerde rapporten downloaden** om ze op te slaan op je lokale computer voordat je ze verwijdert.
 - 4 Bevestig de verwijdering met **VERWIJDER**.
 - ✓ Het rapport of de taak wordt verwijderd.
- Of
- 1 Selecteer op de startpagina de tab **Rapporten** of **Kalender**.
 - 2 Selecteer het rapport of de taak die je wilt verwijderen.
 - 3 Klik rechtsboven op .
 - ✓ Er verschijnt een pop-upvenster met de vraag of je het rapport of de taak definitief wilt verwijderen.
 - 4 Activeer de optie **Alle gegenereerde rapporten downloaden** om ze op te slaan op je lokale computer voordat je ze verwijdert.

- 5 Bevestig de verwijdering met **VERWIJDER**.
 - ✓ Het rapport of de taak wordt verwijderd.

1.4 INSTELLINGEN

Je kunt de volgende instellingen instellen:

De interfacetaal wijzigen


Het interfacethema wijzigen

Om de versie van de rapporterende app te vinden


Om toegang te krijgen tot de documentatie

De Debugmodus inschakelen


De interfacetaal wijzigen

- 1 Klik op .
- 2 Klik op het dropdown menu en selecteer de taal van je voorkeur uit de lijst.
 - ✓ De wijziging wordt onmiddellijk toegepast.


Het interfacethema wijzigen

- 1 Klik op .
- 2 Klik op het gewenste thema:
 - **Licht** modus
 - **Systeem**: met de standaardinstellingen van de browser van je systeem
 - **Donker** modus
 - ✓ De wijziging wordt onmiddellijk toegepast

Om de versie van de rapporterende app te vinden

- 1 Klik op .
 - ✓ Het huidige versienummer wordt weergegeven in het gedeelte **Over**.

Om toegang te krijgen tot de documentatie

- 1 Klik op  | **Help** om de online Help in de geselecteerde taal te openen.
Of
- 1 Vind de PDF of Online Help van de Reporting App en andere documentatie van Enreach Contact op help.enreach.com/enreach_contact.html.

De Debugmodus inschakelen

De **Debugmodus** kan worden ingeschakeld om problemen op te lossen.

Als deze optie is ingeschakeld, verschijnt het item **Rapport-ID** in de kop van je rapporten. Klik hier op **Kopiëren naar klembord** om de betreffende rapport-ID naar je klembord te kopiëren. Deze ID kan handig zijn voor je beheerder of als je een probleem met een rapport wilt melden. Als je een probleem meldt, helpt dit ons om je melding te identificeren en het onderzoek naar je probleem te versnellen.

- 1 Klik op .
- 2 Activeer de schuifknop voor de **Debugmodus** door erop te klikken.