



# Handleiding INReports

## Inhoudsopgave

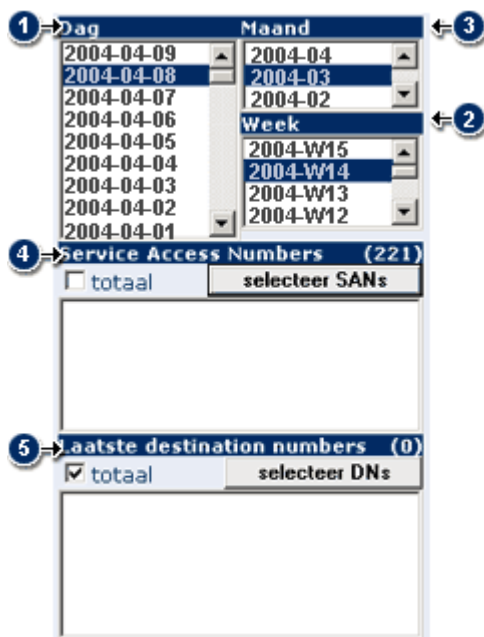
Inleiding INReports.....	2
Selectiepagina .....	2
Selectiebereik .....	3
1 Dag .....	3
2 Week .....	3
3 Maand .....	3
4 Service Access Number (SAN) ( <i> Servicetoegangsnummers</i> ).....	3
5 Last Destination Number (DN) ( <i>laatste bestemmingsnummer</i> ).....	4
6 Rapporten.....	4
Rapportsoorten .....	4
Succesanalyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks):.....	4
Kwaliteitsanalyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks) Alleen beschikbaar in DE, AT, CH, NL en SE: .....	5
Bestemmingsanalyse (dagelijks): .....	5
Prestatieanalyse (dagelijks):.....	5
CLI-analyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks):.....	5
Analyse herhaaldelijke beller (dagelijks):.....	5
Analyse per herkomst (maandelijks): .....	6
De Scheduler-tool .....	6
De Schedule-pagina.....	6
Een nieuw rapport invoeren of een bestaand rapport veranderen .....	7



## Inleiding INReports

Deze handleiding geeft weer welke statistische informatie INReports kan weergeven. Op chronologische volgorde worden de volgende zaken toegelicht: de selectiepagina, het bereik ervan, de type rapporten en de scheduler-tool.

## Selectiepagina



The screenshot shows a web interface for selecting report parameters. It includes two date range selectors, two radio button options for 'Service Access Numbers' and 'Laatste destination numbers', and a 'selecteer' button for each. Numbered callouts point to specific elements: 1 points to the 'Dag' (Day) dropdown, 2 to the 'Week' dropdown, 3 to the 'Maand' (Month) dropdown, 4 to the 'Service Access Numbers' section, and 5 to the 'Laatste destination numbers' section.

Op de selectiepagina kunt u een rapport selecteren en het interval waarmee u het rapport wilt ontvangen. De beschikbare formaten zijn PDF en html (opgeslagen als XLS-bestanden). Nadat u uw selectie gedaan heeft, drukt u op de knop "*rapport genereren*".

De GUI controleert dan of de geselecteerde bereiken geldig zijn voor het gewenste rapport.

Als er geen fouten ontdekt worden, wordt het rapport gegenereerd en kunt u het downloaden. Om technische redenen gebeurt dit op een aparte pagina. Nadat het downloaden voltooid is, kunt u gewoon op de knop "*terug*" op de downloadpagina klikken. **Klik niet op de knop "TERUG" van uw browser .**

Het bestand wordt in zip-formaat gedownload. U moet een programma hebben om het bestand uit te pakken. Het bevat alle rapportonderdelen in het gekozen bestandsformaat, en

een bestand met de naam *uwselectie.txt* dat uw selectie bevat.

In een aantal browsers kunt u het document direct openen, in plaats van het eerst te moeten opslaan. Als u problemen ondervindt bij het openen van het zipbestand, sla dit dan eerst op uw computer op.



## Selectiebereik

Er bestaan drie soorten bereiken die u kunt selecteren: tijdsinterval (tot 100 dagen in het verleden), nummers en rapporten. Het rapport maakt automatisch gebruik van het juiste tijdsbereik om het rapport te genereren. U hoeft alleen maar het tijdsbereik in te stellen dat in het geselecteerde rapport gebruikt moet worden.

Hetzelfde geldt voor de nummerselectie: als het rapport het *last destination number* (*laatste bestemmingsnummer*) niet nodig heeft, dan zullen alle geselecteerde laatste bestemmingsnummers genegeerd worden.

### 1 Dag

Selecteer een of meer dagen waarover u een rapport wilt creëren. Er bestaan rapporten die alleen dagen in het verleden en/of slechts één geselecteerde dag ondersteunen. In de applicatie kunt u geen rapporten genereren totdat aan de speciale selectievoorwaarden die van toepassing zijn op het geselecteerde rapport voldaan is. Zie hieronder voor meer informatie over de selectievoorwaarden.

### 2 Week

Selecteer een of meer kalenderweken waarover u een rapport wilt creëren. Er bestaan rapporten die alleen weken in het verleden en/of slechts één geselecteerde week ondersteunen. In de applicatie kunt u geen rapporten genereren totdat aan de speciale selectievoorwaarden die van toepassing zijn op het geselecteerde rapport voldaan is. Zie hieronder voor meer informatie over de selectievoorwaarden.

### 3 Maand

Selecteer een of meer maanden waarover u een rapport wilt creëren. Er bestaan rapporten die alleen maanden in het verleden en/of slechts één geselecteerde maand ondersteunen. In de applicatie kunt u geen rapporten genereren totdat aan de speciale selectievoorwaarden die van toepassing zijn op het geselecteerde rapport voldaan is. Zie hieronder voor meer informatie over de selectievoorwaarden.

### 4 Service Access Number (SAN) (Servicetoegangsnummers)

Selecteer een of meer Service Access Numbers waarover u een rapport wilt creëren. Er bestaan rapporten die slechts één geselecteerd nummer ondersteunen. In de applicatie kunt u geen rapporten genereren totdat aan de speciale selectievoorwaarden die van toepassing zijn op het geselecteerde rapport voldaan is. Als u een rapport wilt over al uw nummers, vink dan het veld "*allemaal*" aan.

Zie hieronder voor meer informatie over de selectievoorwaarden.

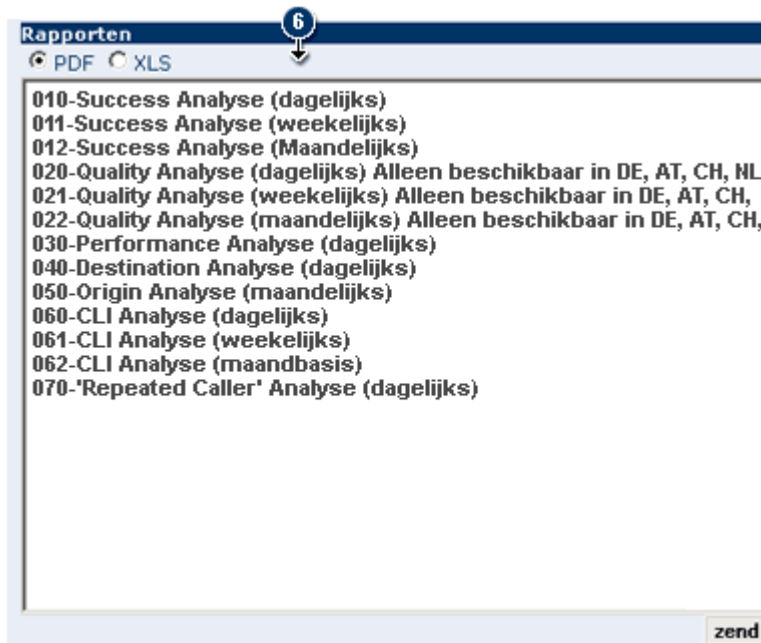


## 5 Last Destination Number (DN) (*laatste bestemmingsnummer*)

Selecteer een of meer Last Destination Numbers waarover u een rapport wilt creëren. Als u een rapport wilt over al uw getallen, vink dan het veld "*allemaal*" aan. Als u het rapport wilt toespitsen op één of meer bestemmingsgetallen die van toepassing zijn op het geselecteerde SAN, dan klikt u op de knop "DN bijwerken" voor een keuze uit de geldige getallen. Let erop dat alleen getallen met oproepen genoemd worden. Als er in de afgelopen 90 dagen geen getal bereikt is, dan kunt u dit niet kiezen. Niet alle rapporten houden rekening met de selectie DN's. Zie hieronder voor informatie over de rapporten die gebruik maken van dit bereik.

## 6 Rapporten

Selecteer een rapport om te genereren.



## Rapportsoorten

### Succesanalyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks):

Inhoud: Belvolume, aantal succesvolle oproepen, succesquota, algemene en gemiddelde gespreksduur.

Bereik: Eén of meer SAN's, één of meer DN's. Het tijdsbereik hangt af van de rapportselectie, huidige datum is toegestaan.



### **Kwaliteitsanalyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks) Alleen beschikbaar in DE, AT, CH, NL en SE:**

Onderzoek alle niet geslaagde oproepen op foutoorzaak, inclusief beëindiging op een tariefsaankondiging. (Voor een aantal landen is de infrastructuur momenteel niet in staat onderscheid te maken tussen verschillende redenen: VK, IRL, FR, SP, IT, BEL, PT)

Bereik: Eén of meer SAN's, één of meer DN's. Het tijdsbereik hangt af van de rapportselectie, huidige datum is toegestaan.

### **Bestemmingsanalyse (dagelijks):**

Overzicht van oproepenvolume en algehele gespreksduur, gedetailleerd per beëindigingnummer.

Bereik: Eén of meer SAN's. Selecteer één of meer dagen, de huidige datum is toegestaan.

### **Prestatieanalyse (dagelijks):**

Meet de prestaties van uw call agents: indices bevatten tijd vanaf eerste keer overgaan tot opnemen en het aantal malen doorverbinden van succesvolle oproepen.

Bereik: Eén of meer SAN's, één of meer DN's. Selecteer één of meer dagen, de huidige datum is toegestaan.

### **CLI-analyse (dagelijks, wekelijks, maandelijks):**

In dit rapport staan het aantal oproepen en het aantal lijnen (bellers), gesorteerd op oproepingen, succesvolle oproepen en niet succesvolle oproepen.

Bereik: Eén SAN. Tijdsbereik afhankelijk van rapportselectie, er is slechts *een item in het verleden* toegestaan.

### **Analyse herhaaldelijke beller (dagelijks):**

In dit rapport staan de herhaaldelijke niet succesvolle oproepen gesorteerd op individuele bellers naar één Service Acces Number. Daarnaast geeft het rapport de frequentie en relatie weer tussen algehele duur tot succes en tussen tijdstip op de dag.

Bereik: Eén SAN. Slechts *een dag in het verleden* is toegestaan.



## Analyse per herkomst (maandelijks):

In dit rapport staat de verspreiding van het aantal oproepen en minuten volgens de locatie van een beller (bijv. per federale staten of een land).

Bereik: Eén of meer SAN's. Er is slechts één maand toegestaan.

## De Scheduler-tool

Met de scheduler-tool kunt u de generatie van rapporten van tevoren inplannen. Rapporten worden dan op regelmatige basis automatisch gegenereerd en per e-mail naar u verzonden.

U kunt de scheduler openen door te klikken op *schedule* in de rechter bovenhoek van de selectiepagina. De scheduler bevat een web interface waar u schema's kunt instellen door alle van toepassing zijnde parameters die nodig zijn voor het genereren van het rapport in te vullen, met uitzondering van het tijdsbestek van de invoer. Er bestaat geen beperking met betrekking tot het aantal schema's.

Een gepland rapport wordt na iedere nieuwe voltooide tijdseenheid waartoe het bereik van het rapport behoort gegenereerd. Wekelijkse rapporten worden na een kalenderweek (maandagen) gegenereerd, maandelijkse rapporten op de eerste van ieder maand, dagelijkse rapporten de volgende dag.

## De Schedule-pagina

Als u voor het eerst de Schedule-pagina opent, ziet u geen invoer in de lijst met geplande rapporten en staan er ook geen knoppen om de invoer te veranderen. Om de functionaliteit van de scheduler-tool beter uit te leggen, hebben we echter gekozen voor een screenshot waarin al rapporten zijn ingevoerd.



The screenshot shows the 'jryan@IN Reports' interface. At the top, it displays 'Version 1.1 Build 57 Server bongo Timeout 30 min' and a 'help | uitloggen' link. Below this is a 'Nieuw' button on the left and a 'Terug' button on the right. The main area contains a table with two rows of scheduled reports. Each row has a status indicator, a name, a report name, and three action buttons: 'Wijzig', 'Maar het rapport aan', and 'Verwijder'.

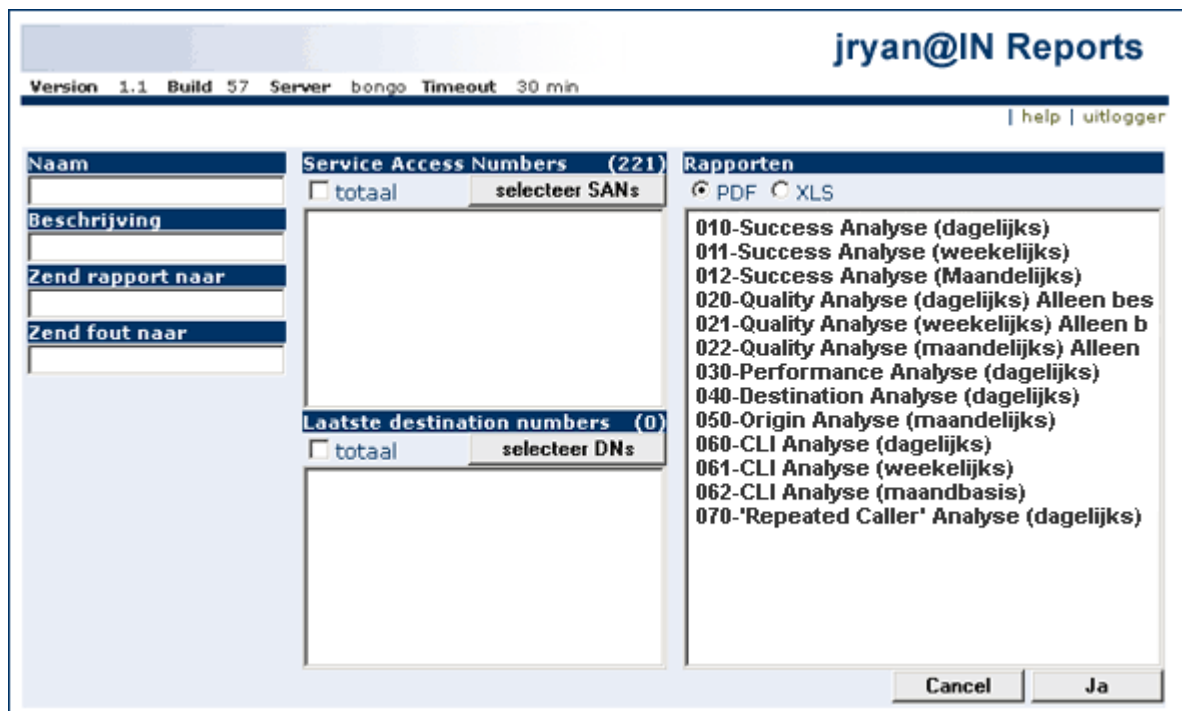
	Naam	Rapport			
Actief	CLI An.	061-CLI Analyse (wekelijks)	Wijzig	Maar het rapport aan	Verwijder
Actief	CLI An.	061-CLI Analyse (wekelijks)	Wijzig	Maar het rapport aan	Verwijder

De Schedule-pagina met ingevoerde rapporten



## Een nieuw rapport invoeren of een bestaand rapport veranderen

Klik op de knop *Nieuw* als u een nieuw rapport in het schema wilt toevoegen. Er wordt een nieuwe pagina geopend in hetzelfde venster waarin u de parameters voor de invoer kunt selecteren. Door op *Bewerken* te klikken voor het aanpassen van een bestaande invoer, komt u op dezelfde pagina terecht.



**jryan@IN Reports**

Version 1.1 Build 57 Server bongo Timeout 30 min | help | uitlogger

Naam	Service Access Numbers (221)	Rapporten
	<input type="checkbox"/> totaal <input type="button" value="selecteer SANs"/>	<input checked="" type="radio"/> PDF <input type="radio"/> XLS
Beschrijving		<ul style="list-style-type: none"> <li>010-Success Analyse (dagelijks)</li> <li>011-Success Analyse (wekelijks)</li> <li>012-Success Analyse (Maandelijks)</li> <li>020-Quality Analyse (dagelijks) Alleen bes</li> <li>021-Quality Analyse (wekelijks) Alleen b</li> <li>022-Quality Analyse (maandelijks) Alleen</li> <li>030-Performance Analyse (dagelijks)</li> <li>040-Destination Analyse (dagelijks)</li> <li>050-Origin Analyse (maandelijks)</li> <li>060-CLI Analyse (dagelijks)</li> <li>061-CLI Analyse (wekelijks)</li> <li>062-CLI Analyse (maandbasis)</li> <li>070-'Repeated Caller' Analyse (dagelijks)</li> </ul>
Zend rapport naar		
Zend fout naar		
	<b>Laatste destination numbers (0)</b> <input type="checkbox"/> totaal <input type="button" value="selecteer DN's"/>	
		<input type="button" value="Cancel"/> <input type="button" value="Ja"/>

Scheduler-pagina: Een nieuw rapport invoeren of een bestaand rapport veranderen

Deze pagina is vergelijkbaar met de selectiepagina. Aan de linkerkant van het scherm kan algemene informatie zoals naam en e-mailadres ingevoerd worden. In het midden van het scherm kan het bereik van de selectie aangegeven worden, getallen voor het rapport kunnen hier geselecteerd worden. Aan de rechterkant kunt u het soort rapport selecteren dat u wilt genereren.