

Koldingweg 19-1
9723 HL Groningen

Postbus 5236
9700 GE Groningen

T (050) 820 00 00
F (050) 820 00 08
E callvoip@callvoip.nl
W www.callvoiptelefonie.nl

Simpl Bereikbaarheidsmonitor: Schat aan managementinformatie in één blik!

v140719MT

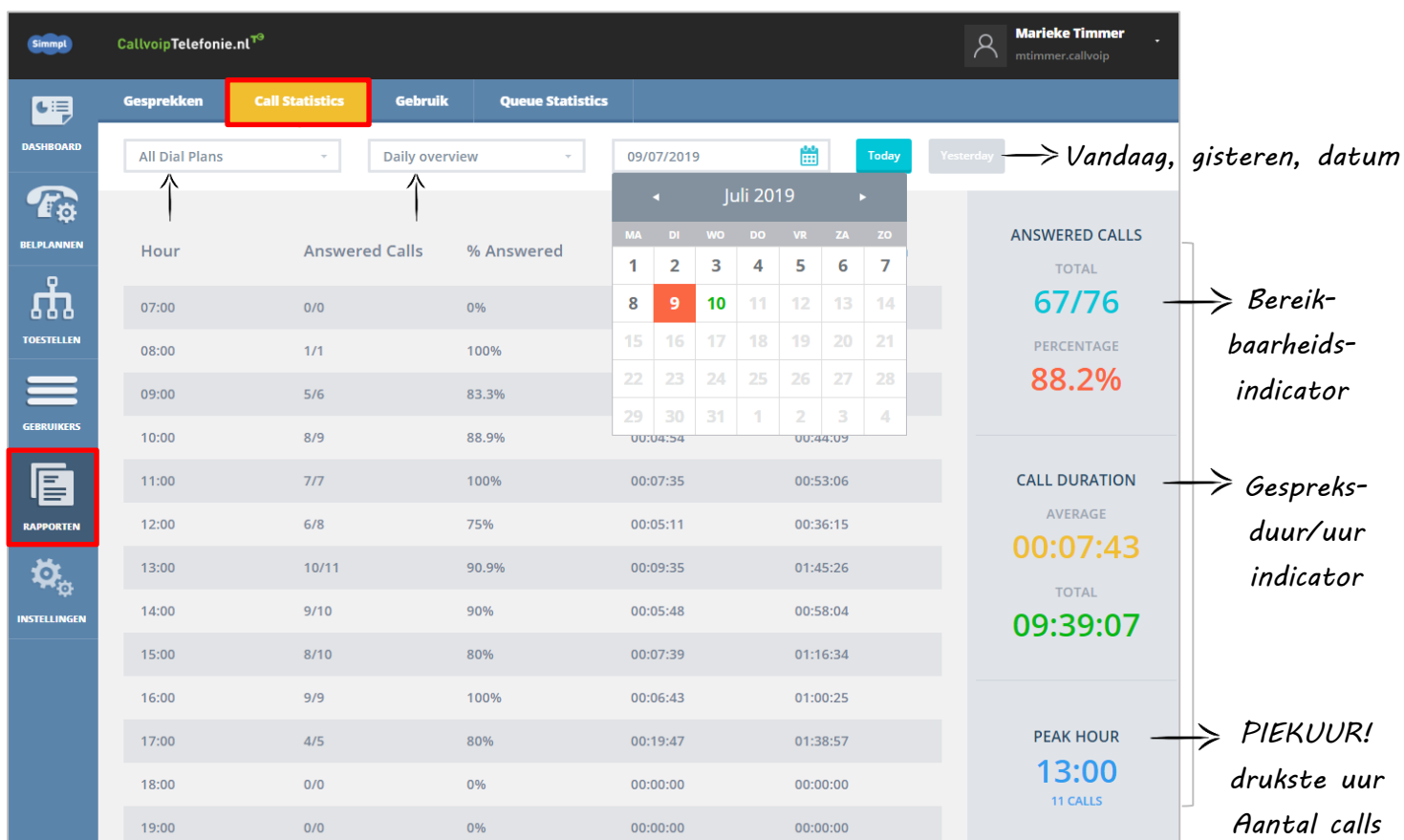
Hoe bereikbaar is uw organisatie?

Wat is uw drukste dag en wat is uw piek-uur?

Ga naar Simpl > Rapporten > Call Statistics en maak uw instellingen:

- Bereikbaarheid totaal of per nummer
- Bereikbaarheid per dag of per week

De statistiek wordt automatisch realtime bijgewerkt, zonder page reload.



Bereikbaarheid per dag | Kies dagview en zie uw bereikbaarheid per uur tussen 07:00 en 19.00. De standaard view is **gisteren** en toont de gesprekken per uur. Wordt u eerder of later gebeld, dan komen deze uren er automatisch bij.

Bereikbaarheid per week | Kies weekview en zie uw bereikbaarheid per weekdag, inclusief de weekenddagen. De standaardview is **vorige week**. Uw laatste instelling wordt bewaard.

Analysekolom: uw bereikbaarheid in 3 indicatoren

Dag- en weekview zijn voorzien van een handige analysekolom met een drietal waarden:

- Beantwoorde gesprekken (# en %)
- Gespreksduur (gemiddeld en totaal)
- Drukste uur cq. dag (en aantal gesprekken)

Deze waarden geven in één oogopslag een goede indicatie van uw bereikbaarheid.

Een mooie basis om uw bereikbaarheid te beoordelen en te optimaliseren.

Bereikbaarheid: totaal en per nummer

Handig: filter op nummer en zie de bereikbaarheid op één van uw nummers.

Wat is een 'beantwoord' gesprek?

Goede vraag! Elk gesprek dat via een van uw externe nummers binnenkomt is een gesprek. Elk gesprek dat door een intern toestel wordt aangenomen wordt gezien als beantwoord.

Een gesprek dat extern doorschakelt (mobiel, telefonisteservice) of door een meldtekst of voicemail wordt beantwoord, wordt gezien als niet beantwoord.

Call Statistics

Weekly overview: (14/07/2019 - 14/07/2019) | This week | Last week → *Kies een week*

Day	Date	Answered Calls	% Answered	Total duration
Monday	14/07/2019	68/97	70.1%	00:06:27
Tuesday	14/07/2019	67/76	88.2%	09:39:07
Wednesday	14/07/2019	42/58	72.4%	08:02:33
Thursday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00
Friday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00
Saturday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00
Sunday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00

ANSWERED CALLS

TOTAL: 177/231

PERCENTAGE: 76.6%

CALL DURATION

AVERAGE: 00:07:21

TOTAL: 27:48:07

BUSIEST DAY

MONDAY
97 CALLS

→ *Bereikbaarheidsindicator*

→ *Gespreksduur/dag indicator*

→ *PIEKDAG! drukste dag Aantal calls*

Managementinformatie:

De bereikbaarheidsmonitor biedt u managementinformatie. Een de rechterzijde toont vindt u een **managementanalyse** met de belangrijkste indicatoren.

Dagview

De bereikbaarheid per dag wordt getoond in uur-blokken. Default is dit van 07 – 19 uur. Als er voor of na dat moment gesprekken zijn geweest, dan worden deze uren automatisch toegevoegd. Als default wordt gisteren getoond; als u uw view wijzigt dan wordt deze onthouden en bij uw volgende bezoek gelijk getoond.

Hour	Answered Calls	% Answered	Average Duration	Total Duration
07:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
08:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
09:00	4/4	100%	00:05:42	00:22:48
10:00	3/3	100%	00:08:23	00:25:09
11:00	0/1	0%	00:00:16	00:00:16
12:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
13:00	4/4	100%	00:02:53	00:11:30
14:00	3/3	100%	00:05:16	00:15:48
15:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
16:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
17:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
18:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
19:00	0/0	0%	00:00:00	00:00:00

ANSWERED CALLS

TOTAL
14/15

PERCENTAGE
93.3%

CALL DURATION

AVERAGE
00:05:02

TOTAL
01:15:31

PEAK HOUR
09:00
4 CALLS

Aantal gesprekken

- Totale aantallen gesprekken per uurblok
- Verdeling van de gesprekken over de dag
- Indicatie drukste uur (piek-uur) met aantal gesprekken

Beantwoorde gesprekken

- Aantal beantwoorde* gesprekken: per uurblok en voor de hele dag
- Percentage beantwoorde* gesprekken per uurblok en voor de hele dag

Gespreksduur

- Totale gespreksduur inkomende gesprekken per uurblok en voor de hele dag
- Gemiddelde gespreksduur per uurblok en voor de hele dag

Analyse

- Drukste inkomende telefoon-uren van de dag (piek-uren) met het aantal calls.

NB: Alle waarden zijn verder te differentiëren per individueel telefoonnummer.

U navigeert snel naar vandaag, gisteren of u kiest een datum in de navigator.

NB: de informatie is gebaseerd op uw CDR's, waarvan u de bewaartijd zelf kunt instellen.

* Beantwoord is: door een gebruiker aangenomen op zijn toestel, Qaller, Vamos.

Niet beantwoord is als het belplan aanneemt: bandje, voicemail, maar ook externe doorschakeling of als een beller zelf voortijdig ophangt

Weekview

Automatisch wordt de vorige week getoond; als u uw view wijzigt dan wordt deze onthouden en bij uw volgende bezoek gelijk getoond.

Day	Date	Answered Calls	% Answered	Average Duration	Total Duration
Monday	14/07/2019	9/18	50%	00:05:00	01:30:07
Tuesday	14/07/2019	5/5	100%	00:02:28	00:12:22
Wednesday	14/07/2019	6/10	60%	00:11:48	01:57:57
Thursday	14/07/2019	0/7	0%	00:00:17	00:02:00
Friday	14/07/2019	14/15	93.3%	00:05:02	01:15:31
Saturday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00	00:00:00
Sunday	14/07/2019	0/0	0%	00:00:00	00:00:00

ANSWERED CALLS

TOTAL
34/55

PERCENTAGE
61.8%

CALL DURATION

AVERAGE
00:05:25

TOTAL
04:57:57

BUSIEST DAY
MONDAY
18 CALLS

Aantal gesprekken

- Totale aantallen gesprekken per week en per dag
- Verdeling van de gesprekken over de dagen
- Indicatie drukste dag met aantal gesprekken

Beantwoorde gesprekken

- Aantal beantwoorde* gesprekken: per week en per dag
- Percentage beantwoorde* gesprekken per week en per dag

Gespreksduur

- Totale gespreksduur inkomende gesprekken per week en per dag
- Gemiddelde gespreksduur per werkdag

Analyse

- Drukste inkomende telefoondag van de week met het aantal calls.

NB: Alle waarden zijn verder te differentiëren per individueel telefoonnummer.

U navigeert snel naar deze week, volgende week of u kiest een week in de navigator.

NB: de informatie is gebaseerd op uw CDR's, waarvan u de bewaartijd zelf kunt instellen.

* Beantwoord is: door een gebruiker aangenomen op zijn toestel, Qaller, Vamos.

Niet beantwoord is als het belplan aanneemt: bandje, voicemail, maar ook externe doorschakeling of als een beller zelf voortijdig ophangt

CallvoipTelefonie.nl ^{TO}

CallvoipTelefonie
Koldingweg 19-1
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00

@: callvoip@callvoip.nl

W: www.callvoiptelefonie.nl

