

VOORBEELD MOGELIJKHEDEN RAPPORTAGE

Antwoordservice Nederland verzamelt zeer veel data en kan uw organisatie inzicht verschaffen in uw bereikbaarheid.

Voor elke type dienst leggen wij in de rapportage de accenten wat anders. Zo is voor de telefoondienst met name de gemiddelde duur relevant, voor de externe receptie de naam naar wie is doorverbonden en voor de storingsdiensten de geselecteerde discipline of type storing.

Hieronder treft u enkele voorbeelden aan.

Deel I: Output rapportage

Elke maand ontvangt u de basiscijfers. Hieruit is de reguliere output te halen, maar ook onze SLA realisatie en de totale duur per tijdseenheid (jaar, maand, dag of uur) .

jaar	deb_nr	maand	system abandon	op abandon	call no_op	call with_op	call total	secretarial	fetch	op checkin	SLA<18s	SLA30s	minutes talk	minutes hold	minutes disc	minutes facturabel
2016	513926	jan	14	100	114	681	795	783	3	12	93,19	99,12	1015,58	148,32	107,85	1271,7
2016	513926	feb	5	131	137	1075	1212	1196	5	16	95,68	99,26	1688,35	244,81	197	2130,2
2016	513926	mrt	10	293	306	2116	2422	2392	13	30	95,06	99,34	3504,02	532,41	416,27	4452,7
2016	513926	apr	14	529	545	3080	3625	3606	8	19	96,19	99,55	5390,58	674,84	459	6524,4
2016	513926	mei	13	481	496	3299	3795	3782	17	13	96,64	99,49	5953,94	708,95	570,76	7233,6
2016	513926	jun	27	487	516	3346	3862	3848	15	14	97,34	99,58	5898,78	684,69	459,56	7043,0
2016	513926	jul	72	253	331	3660	3991	3973	10	18	95,42	98,99	6293,75	833,26	533,43	7660,4
2016	513926	aug	26	193	219	3570	3789	3765	12	24	93,6	98,35	6148,65	807,53	641,49	7597,7
2016	513926	sep	50	140	194	2220	2414	2411	9	3	90,58	97,98	3969,25	507,65	423,59	4900,5

jaar	deb_nr	maand	system abandon	op abandon	call no_op	call with_op	call total	secretarial	fetch	op checkin	SLA<18s	SLA30s	minutes talk	minutes hold	minutes disc	minutes facturabel
2016	513926	1-aug	1	10	11	163	174	174	2	2	92,18	97,55	250,46	36,01	17,41	303,9
2016	513926	2-aug		9	9	118	127	125		2	92,68	96,61	204,32	28,35	15,75	248,4
2016	513926	3-aug		8	8	111	119	118		1	93,89	100	208,56	27,71	15,86	252,1
2016	513926	4-aug	2	3	5	153	158	158			89,58	97,39	248,61	32,44	18,67	299,7
2016	513926	5-aug		5	5	92	97	97			96,57	97,83	169,22	23,68	9,12	202,0
2016	513926	6-aug		2	2	58	60	57		3	95,1	96,55	105,04	17,1	11,56	133,7
2016	513926	7-aug		2	2	18	20	20			90,89	100	31,54	2,24	2,16	35,9
2016	513926	8-aug		12	12	156	168	168			91,1	97,44	249,83	34,88	17,39	302,1
2016	513926	9-aug		12	12	179	191	191			91,94	98,32	335,12	43,16	26,28	404,6
2016	513926	10-aug		21	21	170	191	189		2	89,06	98,24	285,68	42,54	17,08	345,3
2016	513926	11-aug	3	5	8	184	192	189	1	3	89,5	97,28	317,35	29,98	16,91	364,2
2016	513926	12-aug	10	8	18	114	132	132			91,47	100	208,55	22,04	11,13	241,7
2016	513926	13-aug	4	6	10	53	63	62		1	88,79	96,23	98,67	13	10,42	122,1

jaar	deb_nr	weeknr	datum	tijdsvak	system abandon	op abandon	call no_op	call with_op	call total	secretarial	fetch	op checkin	SLA<18s	SLA30s	minutes talk	minutes hold	minutes disc	minutes facturabel
2016	513926	31	1-aug	0900-1000				15	15	15	2		86,67	100	30,11	3,37	4,07	37,6
2016	513926	31	1-aug	1000-1100	1		1	26	27	27			96,15	96,15	36,13	7,47	3,38	47,0
2016	513926	31	1-aug	1100-1200	1		1	25	26	26			88	96	43,1	4,84	3,53	51,5
2016	513926	31	1-aug	1200-1300				18	18	18			100	100	29,42	5,97	1,92	37,3
2016	513926	31	1-aug	1300-1400	3		4	20	24	24			85	100	25,25	2,85	1,18	29,3
2016	513926	31	1-aug	1400-1500	1		1	18	19	19			77,78	94,44	26,26	4,12	0,69	31,1
2016	513926	31	1-aug	1500-1600	1		1	18	19	19			94,44	100	25,31	2,94	0,72	29,0
2016	513926	31	1-aug	1600-1700	1		1	13	14	14			84,62	92,31	19,62	2,68	1,05	23,3
2016	513926	31	1-aug	1700-1800	2		2	10	12	12			100	100	15,27	1,78	0,87	17,9

De output rapportage wordt aangevuld met een lijst met de duur van alle individuele meldingen. Hierbij kunnen we ook al gaan aangeven via welke bron het is binnengekomen, of hoe lang de beller uiteindelijk met uw medewerker is doorverbonden.

SPECIFICATIE AUGUSTUS 16

Datum	Tijdstip	uur	DAG	week	BRON	Gesprektyp	Gesprekstij	Raadpleg	Bericht afhandel	Totaal	DVB zonder Op
1-8-2016	18:59:00	18:00 - 18:59	1	31	1054	Secretarial	1	0,4	0	1,4	0
1-8-2016	19:05:00	19:00-19:59	1	31	1053	Secretarial	0	0	0	0	0
1-8-2016	19:07:00	19:00-19:59	1	31	1054	Secretarial	3,4	0	0,8	4,2	0
1-8-2016	19:08:00	19:00-19:59	1	31	1055	Secretarial	0,9	0	0,1	1	0
1-8-2016	19:10:00	19:00-19:59	1	31	1053	Secretarial	0	0	0	0	0
1-8-2016	19:12:00	19:00-19:59	1	31	1053	Secretarial	0	0	0	0	0
1-8-2016	19:13:00	19:00-19:59	1	31	1055	Secretarial	0,7	0	0	0,7	0

Factuurspecificatie 01/08 TM 08/08

Datum	Tijdstip	Deb_nr	Account	Gesprek type	Gespreks tijd	Raadpleging	Door verbinden	Bericht afhandeling	Totaal	Doorverbindtijd zonder Op
1-8-2016	9:26:00	515829	814	Secretarial	2,6	0,8	0	0	3,4	2,48
1-8-2016	9:53:00	515829	814	Secretarial	1,8	0,4	0	0	2,2	6,99
1-8-2016	9:56:00	515829	814	Secretarial	1	0,4	0	0	1,4	1,82
1-8-2016	10:36:00	515829	814	Secretarial	1,2	0,1	0	0	1,3	0,88
1-8-2016	11:09:00	515829	814	Secretarial	1,5	0	0	0	1,5	0,87
1-8-2016	11:10:00	515829	814	Secretarial	1,1	0,3	0	0	1,4	2,84
1-8-2016	11:25:00	515829	814	Secretarial	0	0	0	0	0	0

DEEL II: Meldingsrapportage

Elke maand krijgt u ook een export van alle individuele meldingen met de invulvelden.

Datum	Begin	eindtij	MAAN	Infinity.Ki	Locaties.	DISCIPLINE	Disciplines.Trefwoorden
31-8-2016	18:29	18:48	AUG	Secretarial	Meppel	Electrische en werktuigkundige storing (E&W) ZCN	Alle losse componenten binnen een gebouw; Verli
31-8-2016	17:11	17:16	AUG	Secretarial	Nijmegen	Beveiligingsinstallaties	BMC, brandalarm en -deuren, noodverlichting, GB
31-8-2016	7:49	7:54	AUG	Secretarial	Meppel	Wasserij - platgoed	Lakens, handdoeken etc.
31-8-2016	7:47	7:49	AUG	Secretarial	Terneuzen	Electrische en werktuigkundige storing (E&W)	Alle losse componenten binnen een gebouw; Verli
30-8-2016	23:16	23:22	AUG	Secretarial	Meppel	Electrische en werktuigkundige storing (E&W) ZCN	Alle losse componenten binnen een gebouw; Verli
30-8-2016	21:33	21:42	AUG	Secretarial	Meppel	Bouwkundige storing	Alle vaste componenten binnen een gebouw; geb
30-8-2016	20:47	8:28	AUG	Secretarial	Steenwijk	Domotica Avics	Patientgebonden electronica. Meldingen komen n
30-8-2016	18:42	20:30	AUG	Secretarial	Steenwijk	Domotica Avics	Patientgebonden electronica. Meldingen komen n
30-8-2016	8:25	8:29	AUG	Secretarial	Tilburg	Bouwkundige storing	Alle vaste componenten binnen een gebouw; geb
30-8-2016	8:10	8:12	AUG	Secretarial	Den Bosch	Bouwkundige storing	Alle vaste componenten binnen een gebouw; geb

Antwoordservice Nederland haalt er via draaitabellen al enkele interessante punten voor u uit, maar u kunt ook altijd zelf door alle data heen gaan. Te denken valt hier aan discipline of bijvoorbeeld hersteller.

Inzicht in de gekozen discipline

JULI		AUGUSTUS	
geen discipline zichtbaar	30	geen discipline zichtbaar	30
Automaat storingen	4	Automaat storingen	7
Beveiligingsinstallaties	3	Beveiligingsinstallaties	2
Bouwkundige storing	5	Bouwkundige storing	11
Bouwkundige storing (in scope)	1	Bouwkundige storing (buiten scope)	1
Brandmeldcentrale melding (BMC)	12	Brandmeldcentrale melding (BMC)	8
Calamiteiten schoonmaak	1	Buizenpost	5
Calamiteiten, anders dan bouwkundig of installaties	1	Calamiteiten: inbraakschade, stormschade	1
COKA's (conferentiekamers) SABIC	1	COKA's (conferentiekamers) SABIC	1
Domotica Avics	1	Domotica Avics	4
Electrische en werktuigkundige storing (E&W)	17	Electrische en werktuigkundige storing (E&W)	23
Electrische en werktuigkundige storing (E&W) ZCN	42	Electrische en werktuigkundige storing (E&W) ZCN	34

Inzicht in het onderwerp en naar wie men vraagt

Berichten_Onderwerp	Eindtotaal	ABTO	ALTI	ARBA	BETI	BINE	CALE	DELE	DIKR	EDHA	EDKO	ERKR	FRHA	FRKO	FRKR	FRLO	FRSC	GEVI	HAGR	HAKA	HAKO	HALE	
Afdeling/Vraag	28																						
Afdeling/Vraag Commerciële afdeling	28																						
Afdeling/Vraag Facilitaire afdeling	2												2										
Afdeling/Vraag Facturatie	10					1																5	
Afdeling/Vraag ICT afdeling	2														2								
Afdeling/Vraag Kwaliteit- & Veiligheids afdeling	4																						
Afdeling/Vraag Overig	13																						
Afdeling/Vraag Personeelszaken	4								4														
Afdeling/Vraag Plannings afdeling	70																						
Afdeling/Vraag Validatie afdeling	4									4													
Contactpersoon	231	1	2	1	2	5	5	2	1	7	1	1	1	2	7	11	2	7	1	1	6	6	
HR /ziekmelding	13						2																
ICT-afdeling	1														1								
Klacht	5																						
onbekend	8																						
overig	10						1	1										1					
Telefonische verkoop	3																						
(leeg)																							
Eindtotaal	436	1	2	1	2	6	8	3	5	11	1	1	3	2	10	11	2	8	1	1	11	6	

Inzicht in de bereikbaarheid van de eigen medewerkers

Medewerkers.Code	Contact persoon - bereikt		Eindtotaal
	Ja	Nee	
MABI	2	17	19
BINE	5	15	20
KODO	7	14	21
WIHA	28	11	39
DIKR	1	10	11
MADI	3	9	12
JAZU	18	8	26
JEGE		7	7
FRKR	2	7	9
FRHA	2	6	8
EDHA	1	6	7
HAKO	2	6	8

1ste contact succesvol		
geen contact nodig		76
Ja	228	54%
Nee	191	46%
2de contact succesvol		
geen contact nodig		35
Ja	40	26%
Nee	116	74%
subtotaal		191
Eindtotaal		495

DEEL III: de visuele ondersteuning

Bij elke rapportage leveren we ook enkele relevante figuren zodat u direct de trendontwikkelingen kunt inzien.



