



## CALLCENTER MANAGER

*Applicatie voor het beheren van campagnes op de dialer van Unicall*

**RST-Software vof**

Palet 2

2907 ZC Capelle aan den IJssel

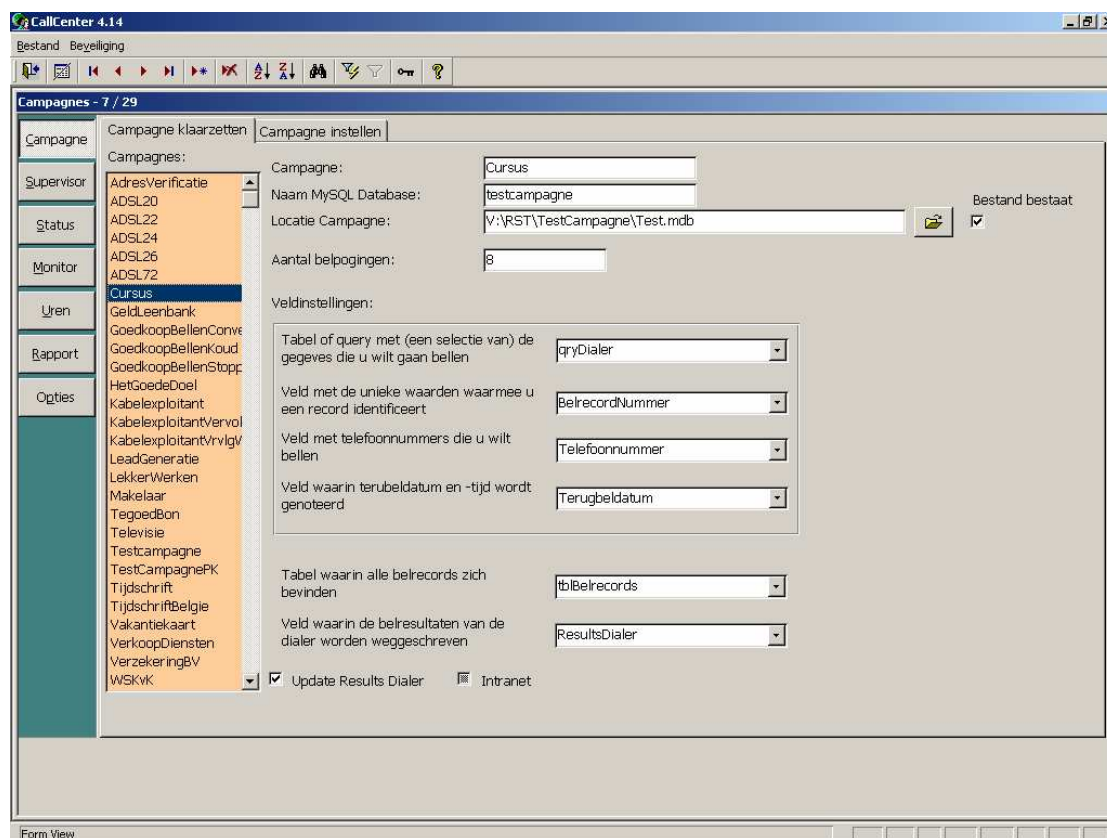
Tel.: 010-4426561

Fax: 010-4426562

Web: [www.rst-software.nl](http://www.rst-software.nl)

Email: [rroos@rst-software.nl](mailto:rroos@rst-software.nl)

## Campagne - klaarzetten

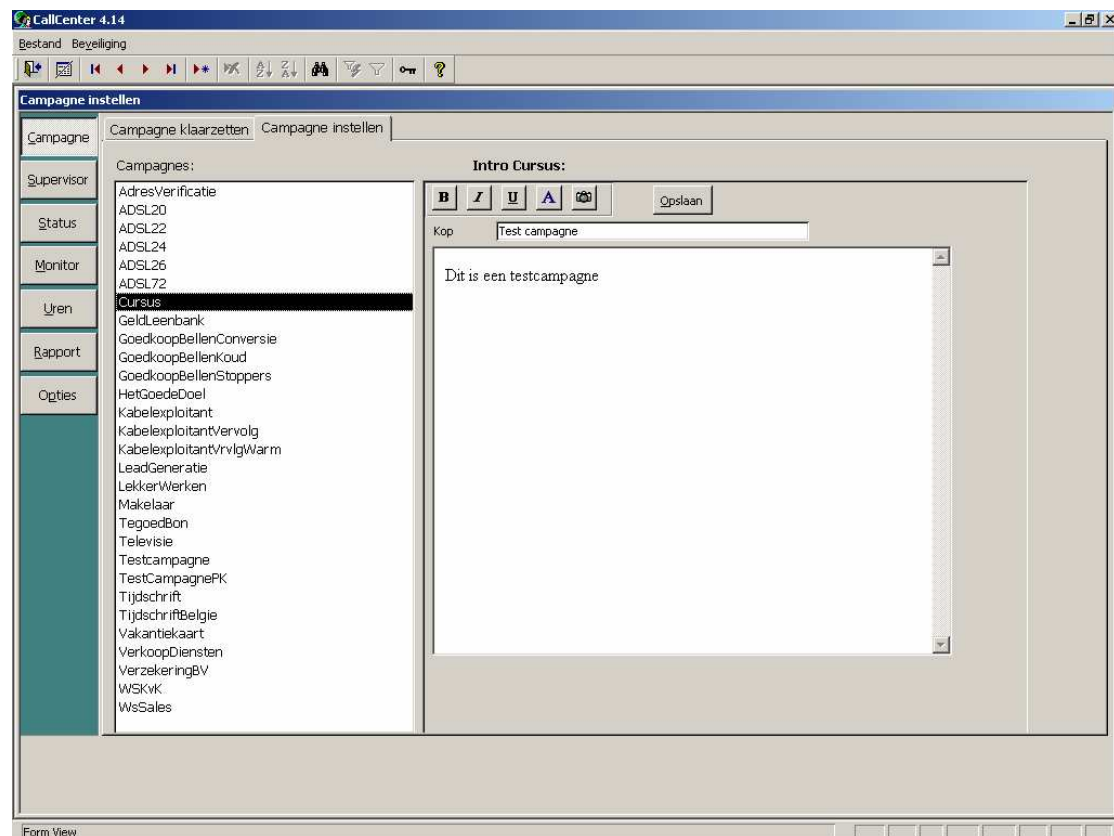


Een campagne bestaat uit twee bestanden: een front-end, van waaruit de gebruiker gaat werken en de belprocedure opstart, en een back-end, waar alle (gemuteerde) gegevens worden opgeslagen. Dergelijke campagnes kunnen eenvoudig worden opgezet door een meegeleverd sjabloon aan te passen aan de specifieke behoeftes.

Het scherm “Campagne Aanmaken” van de Callcenter-manager biedt de gebruiker de mogelijkheid om nieuwe campagnes te configureren voor het laden op de dialer. Hierin wordt aangegeven in welk veld van de campagne bijvoorbeeld het telefoonnummer staat dat moet worden gebeld, de veldnaam waarin de terugbeldatum/ tijd wordt weggeschreven, enz. Deze informatie is in het sjabloon reeds ingevuld, maar kan, indien gewenst, naar believen worden aangepast.

- Locatie campagne: de plaats in het netwerk waar de campagne is opgeslagen; een vinkje achter deze optie geeft aan dat het bestand toegankelijk is.
- Aantal belpogingen: geeft het maximaal aantal belpogingen weer dat de dialer moet gaan bellen
- Intranet: met deze optie kunnen rapportages van deze campagne volautomatisch worden gepubliceerd op het intranet. Deze is opgebouwd uit asp-pagina's en maakt gebruik van de “Microsoft Internet Information Server” (Windows NT 4 en hoger)
- Update results dialer: wanneer een campagne van de dialer wordt afgehaald kunnen de resultaten die door de dialer bij het uitbellen zijn genoteerd, worden overgezet naar de campagnedatabase, zodat men altijd een volledig historisch overzicht behoudt van de uitbelpogingen van de dialer.

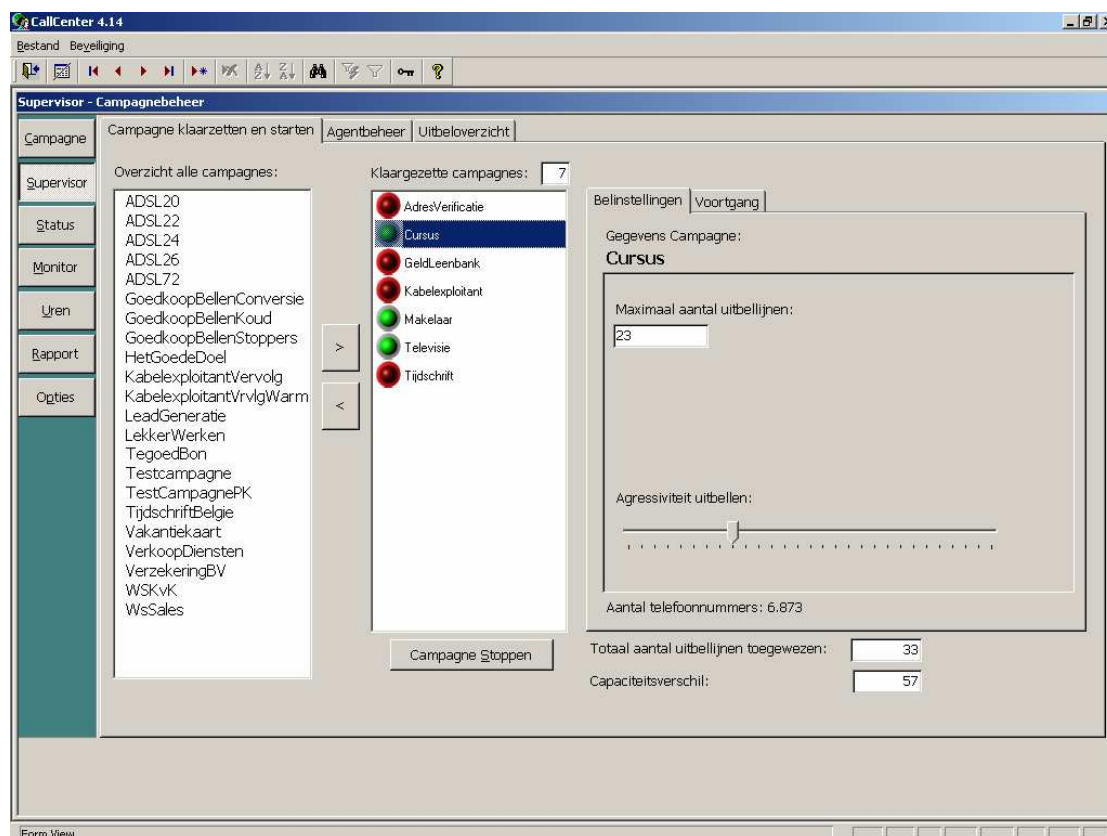
## Campagne - Campagne instellen



Het scherm “Campagne-instellen” biedt de beheerder de mogelijkheid om een tekst op te geven die wordt getoond wanneer de beller de campagne opstart.

Deze tekst kan in HTML worden geschreven, waardoor het mogelijk is opmaak toe te passen, foto's (logo's) toe te voegen, enz.

## Supervisor - Campagne klaarzetten en starten



Het “Supervisor” scherm biedt de beheerder de mogelijkheid om de campagnes, die zijn geconfigureerd bij “Campagne, Campagne Aanmaken”, daadwerkelijk te laden op de dialer. Een klaargezette campagne is altijd zichtbaar in de linker lijst; deze kan worden geladen met behulp van de knop “>”, zodat de campagne vervolgens in de rechter lijst wordt getoond. Standaard krijgt de campagne een Rood bolletje om aan te geven dat de campagne nog niet is geactiveerd op de dialer. Door te dubbel klikken op een klaargezette campagne (of met behulp van de knop “Campagne Starten”) wordt het bolletje groen en kunnen bellers inloggen op de campagne en krijgen zij automatisch gesprekken doorgestuurd.

Bij “Belinstellingen” kan de beheerder toewijzen hoeveel lijnen er van de dialer maximaal mogen worden benut voor de geselecteerde campagne. Afhankelijk van het bereik kan de agressiviteit van het uitbellen worden vergroot of verkleind.

(vervolg)

Belinstellingen Voortgang

Gegevens Campagne:  
**Cursus**

x keer te bellen	Aantal telhrs	Aandeel %	Aantal no-agents:
<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="6.873"/>	<input type="text" value="100%"/>	<input type="text" value="0"/> om: 12:30:38

Totaal:

Bij het tabblad “Voortgang” kan de beheerder nagaan hoeveel records nog hoeveel keer gebeld gaan worden en om hoeveel procent dit gaat.

- Aantal no-agents: hiermee wordt per campagne uitgerekend hoeveel keer een uitbelpoging succesvol is verlopen en men een gesprek heeft opgebouwd, maar waarbij op dat moment geen beller beschikbaar was. Een hoog aantal no-agents duidt erop dat de agressiviteit van de campagne te hoog staat ingesteld of dat er teveel lijnen ten opzicht van bellers zijn toegewezen.

## Supervisor - Agentbeheer

The screenshot displays the 'Agentbeheer' (Agent Management) window in CallCenter 4.14. The interface includes a menu bar (Bestand, Beveiliging), a toolbar, and a sidebar with navigation options like 'Campagne', 'Supervisor', 'Status', 'Monitor', 'Uren', 'Rapport', and 'Opties'. The main area shows a table of agents and a 'Toevoegen agent' dialog box.

Naam Agent	Login naam:	Wachtwoord	Nu ingelogd	Poort	Kan doorscha	Mag inloggen	Mag
aafPGrf	aafPGrf	*****	0	0	0	1	1
aakDAohren	aakDAohren	*****	0	0	0	1	1
AalebraiB	AalebraiB	*****	0	0	0	1	1
aalnKeJwOir	aalnKeJwOir	*****	0	0	0	1	1
aaryiaAFwKl	aaryiaAFwKl	*****	0	0	0	1	1
aasrKkwnileaoTlh	aasrKkwnileao	*****	0	0	0	1	1
aAuntgnV	aAuntgnV	*****	0	0	0	1	1
aBiliBwlKa	aBiliBwlKa	*****	0	0	0	1	1
ablAdaW	ablAdaW	*****	0	0	0	1	1
aciKinJlanwkSh	aciKinJlanwkSh	*****	0	0	0	1	1
aCRsmo	aCRsmo	*****	0	0	0	1	1
AdedInCe	AdedInCe	*****	0	0	0	1	1
aDeigVlengP	aDeigVlengP	*****	0	0	0	1	1
adEJnlme	adEJnlme	*****	0	0	0	1	1
adIsAamwVKi	adIsAamwVKi	*****	0	0	0	1	1
adoiroaDalwrlKe	adoiroaDalwrl	*****	0	0	0	1	1
aegRoR	aegRoR	*****	0	0	0	1	1
aeiaeaIMrthKswisKc	aeiaeaIMrthKsw	*****	0	0	0	1	1
AeiwnalwTegKd	AeiwnalwTegKc	*****	0	0	0	1	1
aeKwgraiieMemLyn	aeKwgraiieMem	*****	0	0	0	1	1
aEiStwKiim	aEiStwKiim	*****	0	0	0	1	1
aenBBSalmI	aenBBSalmI	*****	0	0	0	1	1
aesIKPlialerwKne	aesIKPlialerwK	*****	0	0	0	1	1

The 'Toevoegen agent' dialog box contains the following fields:

- Naam Agent: aafPGrf
- Wachtwoord: \*\*\*\*\*
- Nu ingelogd: 0
- Poort: 0
- Kan doorschakelen naar extern nummer: 0
- Mag inloggen: 1
- Mag doorschakelnummer wijzigen: 0
- Mag doorverbinden naar extern nummer: 11111111
- Uitbelmogelijkheden: 11111111
- Mag terugbelafspraken maken: 1
- Doorverbinden: 0
- Mag werkgroep wijzigen: 1
- Werkgroepen voor inbound gesprekken: 1

Het scherm “Agentbeheer” biedt de mogelijkheid agenten te definiëren en hen specifieke rechten toe te kennen of af te nemen. De namen uit deze lijst worden getoond in de module waarmee agenten kunnen inloggen op een campagne.

Bij het aanmaken van een agent staan de opties vooringesteld op de meest gebruikelijke en wenselijke manier.

## Supervisor - Uitbeloverzicht

	callid	Camp	campagne	klantnr	uitbelnr	line	start_t	eind_t	connect_t	agent_id	queue	w
►	4387134	840		1198	0621477835	21	20040325201126	20040325201144			0	0
	4387133	840		1193	0402567650	27	20040325201126	20040325201144			0	0
	4387132	840		1210	0492847270	4	20040325201126	20040325201144			0	0
	4387131	855		14666	0264455618	7	20040325201125	20040325201143			0	0
	4387130	840		852	0497386057	51	20040325200808	20040325201142	20040325200818		26	0
	4387129	857		1643749	0252221976	5	20040325201115	20040325201140	20040325201124		19	0
	4387128	840		1279	0402300319	2	20040325201118	20040325201136			0	0
	4387127	857		1604716	0765018059	42	20040325200939	20040325201135	20040325200954		16	0
	4387126	855		14686	0263236516	22	20040325201025	20040325201135	20040325201032		6	0
	4387125	840		1230	0402535381	34	20040325201118	20040325201135			0	0
	4387124	840		1212	0492545168	43	20040325201118	20040325201135			0	0
	4387123	840		1245	0495492834	32	20040325201118	20040325201135			0	0
	4387122	855		14671	0263510028	26	20040325201116	20040325201134			0	0
	4387121	855		14669	0264458936	31	20040325201117	20040325201134			0	0
	4387120	857		1672432	0418512699	25	20040325201058	20040325201129	20040325201116		10	0
	4387119	857		1601706	0117383704	19	20040325200949	20040325201128	20040325201001		2	0
	4387118	840		1208	0402860768	8	20040325201126	20040325201128			0	0
	4387117	855		14667	0264426159	28	20040325201116	20040325201128			0	0
	4387116	840		1189	0492463267	30	20040325201126	20040325201128			0	0
	4387115	855		14672	0264421489	23	20040325201116	20040325201127			0	0
	4387114	855		14674	0263510975	12	20040325201116	20040325201125			0	0
	4387113	857		1573216	0174295594	21	20040325201107	20040325201125			0	0
	4387112	846		120272	0513412361	3	20040325201103	20040325201121			0	0
	4387111	857		1353690	0488412020	4	20040325201115	20040325201120			0	0
	4387110	846		121098	0591552818	38	20040325201103	20040325201120			0	0

Het “Uitbeloverzicht” toont de volledige historie van uitbelpogingen die door de dialer zijn ondernomen. In de kolom “connect\_t” ziet men of de uitbelpoging heeft geleid tot een gesprek.

Het uitbeloverzicht kan men per dag oproepen.

## Status

Campagne	Agent	Werkstation	Duur	Huidige Status	Status	25-1-2005 14:15:17
	aAbadiW	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	ADSL24
	bWlaaAd	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	Testcampagne
Supervisor	sahEAcnv	WS005	0:00:06	Nabewerkingstijd	Red	ADSL22
	anCannigK	WS26	0:01:08	Nabewerkingstijd	Red	ADSL20
[Status]	bdlaWwA	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	GeldLeenbank
	dmmARa	WS082	1:57:27	Uitgelogd	Grey	WSales
Monitor	oAathauB	WS024	0:00:46	Gesprek	Green	LeadGenerahe
	AnamidR	WS082	1:57:27	Uitgelogd	Grey	Vakantekaart
	RraisoaA	WS011	0:00:03	Registratie	Blue	VerkoopDiensten
Uren	dminARa	WS082	1:57:27	Uitgelogd	Grey	GeldLeenbank
	AimNtan	WS032	0:00:12	Gesprek	Green	GoedkoopBellenStoppers
Rapport	AIEllKal	WS051	0:00:14	Gesprek	Green	ADSL72
	NinAmat	WS032	0:00:12	Gesprek	Green	HetGoedeDoel
Opties	gnaKannCi	WS26	0:01:08	Nabewerkingstijd	Red	GoedkoopBellenStoppers
	dFamAn	WS082	1:57:27	Uitgelogd	Grey	KabelexploitantVervolg
	igannKnaC	WS26	0:01:08	Nabewerkingstijd	Red	ADSL26
	srRaoAo	WS011	0:00:03	Registratie	Blue	Makelaar
	ARamnd	WS082	1:57:27	Uitgelogd	Grey	ADSL72
	oAacirRs	WS011	0:00:03	Registratie	Blue	LekkerWerken
	BoutaAahr	WS024	0:00:46	Gesprek	Green	TestCampagnePK
	aWadAdA	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	Vakantekaart
	daWAbA	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	KabelexploitantVervolg
	WwAadb	WS072	0:00:32	Begeleiding	Green	ADSL26
	BICaa	WS009	0:00:34	Wachttijd	Yellow	GoedkoopBellenStoppers
	aaBcI	WS009	0:00:34	Wachttijd	Yellow	HetGoedeDoel
	aClab	WS009	0:00:34	Wachttijd	Yellow	ADSL24
	BaaCl	WS009	0:00:34	Wachttijd	Yellow	LeadGenerahe
	CalBa	WS009	0:00:34	Wachttijd	Yellow	Vakantekaart

Admin: 0 (0,0%) Wachten: 406 (20,6%) Gesprek: 1189 (60,3%) Nabewerken: 377 (19,1%) Totaal: 1972

Record: 14 of 2349

Het statusscherm toont de actuele status van de belpogingen van de bellers. Per beller (agent) ziet men de plek waar deze op dat moment werkt, de huidige status, de duur van de status en de campagne.

Om het snel inzichtelijk te maken hebben de statussen de volgende kleur gekregen:

Administratie	wit
Wachten	geel
Gesprek	groen
Nabewerken	rood
Uitgelogd	grijs

Onderaan het scherm zijn de totalen weergegeven van de diverse statussen.

Het scherm wordt om de 15 seconden ververs met de actuele informatie.

## Monitor - Campagne overzicht

CallCenter 4.14  
Bestand Beveiliging

Live Monitoring  
Campagne Overzicht | Agenten Overzicht

Supervisor  
Periode: Huidige Shift Begindatum: 26-1-2005 Einddatum: 26-1-2005  O  M  A **Verversen** Detailoverzicht  
 automatisch verversen

Gloobaal Campagne Overzicht:

Campagne:	Gem P p/u	Gem score %	Gem eff gesprek p/u	Gem wacht	Totaal Onder:	Totaal Boven:
KabelexploitantVervolg	0,00	0,0%	9,6	89,50	1	0
Tijdschrift	2,20	13,4%	16,5	46,17	2	6
Hoofdsteun	2,33	15,6%	15,0	47,52	2	1
GoedkoopBellenConversie	2,61	34,0%	7,7	55,14	1	3
GoedkoopBellenKoud	0,77	4,4%	17,4	26,73	25	18
ADSL22	0,53	5,6%	9,5	39,46	3	2
ADSL24	1,05	15,4%	6,8	74,35	0	1
Sales	0,93	11,8%	7,9	74,85	1	1
AdresVerificatie	0,22	100,0%	0,2	6,26	0	0
KvK	13,78	76,7%	18,0	35,47	0	4
KvK		0,0%		0,00	0	4

Record: 1 of 11

Form View

In de monitor kunt u de actuele statistieken opvragen per campagne of per agent. Het campagneoverzicht biedt:

- Gemiddeld Aantal Positief per uur
- Gemiddelde score in procenten
- Gemiddeld aantal effectieve gesprekken per uur
- Gemiddelde wachttijd
- Totaal aantal agenten die onder de norm presteren
- Totaal aantal agenten die boven de norm presteren

## Detailoverzicht

Gedetailleerd Campagne overzicht

Campagne: **GoedkoopBellenKoud** Begindatum: 25-1-2005 Einddatum: 25-1-2005  O  M  A

Aantal Effectieve gesprekken per uur: 18,1

Gemiddelde gesprekstijd: 78,5 Gemiddelde nabewerkingstijd: 19,8 Gemiddelde wachttijd: 28,6

Aantal positieven totaal: 58 Aantal negatieven totaal: 1179

Aantal positieve gesprekken per uur: 0,8 Aantal negatieve gesprekken per uur: 17,2

Percentage positieven % tov totaal af: 4,7% Percentage negatieven % tov totaal af: 95,3%

Aantal overigen totaal: 8 Aantal terugbellers totaal: 573

Aantal overigen gesprekken per uur: 0,1 Aantal terugbelgesprekken per uur: 8,4

Percentage overigen % tov totaal af: 0,6% Percentage terugbellers % tov totaal af: 31,5%

Sluiten

## Monitor - Agenten Overzicht

The screenshot shows the 'Agenten Overzicht' window in CallCenter 4.14. The window title is 'CallCenter 4.14' and it has a menu bar with 'Bestand' and 'Beveiliging'. Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is titled 'Live Monitoring' and contains a 'Campagne Overzicht' and 'Agenten Overzicht' tab. The 'Agenten Overzicht' tab is active, showing a table of agent performance metrics. The table has columns for 'Agent', 'Campagne', 'Gem P p/u', 'Gem score %', 'Gem eff gesprk p/u', and 'Gem wacht'. The data is as follows:

Agent	Campagne	Gem P p/u	Gem score %	Gem eff gesprk p/u	Gem wacht
JeMnneD	Vakantiekaart	0,00	0,0%	27,7	38,49
mtinANa	GoedkoopBellenKoud	0,61	2,3%	26,8	27,79
esiDsVr	GoedkoopBellenKoud	1,07	4,0%	26,7	29,62
rRoAscai	GoedkoopBellenKoud	1,01	3,8%	26,1	28,52
otSweeejZ	Tijdschrift	4,46	19,4%	22,9	46,22
njyugeHMraoVtoi	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	22,2	26,76
nwZeadvRel	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	21,6	29,37
toBrMee	GoedkoopBellenKoud	0,96	4,4%	21,5	26,70
VneeaVerSnD	Vakantiekaart	0,00	0,0%	21,4	33,70
oYuysHn	GoedkoopBellenKoud	1,08	5,1%	21,0	26,02
iHhdAual	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	20,7	29,43
mediasStJ	Vakantiekaart	0,55	2,7%	20,4	29,46
hnVytstroLoue	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	20,3	24,96
uercdSehrM	GoedkoopBellenKoud	1,45	7,1%	20,3	30,51
AEahvnc	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	20,0	28,52
lDeMeJ	GoedkoopBellenKoud	0,51	2,6%	20,0	25,78
JoMrbenunngK	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	19,8	29,87
rchSespeYe	GoedkoopBellenKoud	1,09	5,6%	19,6	30,20
ataohABur	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	19,3	26,07
yAbsyuaTha	GoedkoopBellenKoud	1,44	7,7%	18,7	28,27
nuEDrg	Tijdschrift	0,49	2,6%	18,5	41,55
GermLe	GoedkoopBellenKoud	0,00	0,0%	18,5	27,29
adeaahnBoRng	PretiumConversieExtra	3,80	20,6%	18,5	38,54
WfDaurzC	Tijdschrift	3,24	17,6%	18,4	40,12

The table also shows a 'Record' indicator at the bottom left, indicating 1 of 94 records are displayed. The window also has a 'Form View' indicator at the bottom left.

De monitor biedt per agent de volgende kerncijfers:

- Gemiddeld aantal positief per uur
- Gemiddelde score in procenten
- Gemiddelde effectieve gesprekken per uur
- Gemiddelde wachttijd

## Detailoverzicht

The screenshot shows the 'Gedetailleerd Agent overzicht' window in CallCenter 4.14. The window title is 'Gedetailleerd Agent overzicht'. The window contains a form with the following fields:

- Agent: **MeotBr**
- Campagne: **GoedkoopBellenKoud**
- Begindatum: 25-1-2005
- Einddatum: 25-1-2005
- Buttons:  O  M  A

The main area of the window displays the following performance metrics:

- Aantal Effectieve gesprekken per uur: 25,2
- Gemiddelde gesprekstijd: 46,9
- Gemiddelde nabewerkingstijd: 18,1
- Gemiddelde wachttijd: 29,2
- Aantal positieven totaal: 2
- Aantal negatieven totaal: 50
- Aantal positieve gesprekken per uur: 1,0
- Aantal negatieve gesprekken per uur: 24,2
- Percentage positieven % tov totaal af: 3,8%
- Percentage negatieven % tov totaal af: 96,2%
- Aantal overigen totaal: 0
- Aantal terugbellers totaal: 23
- Aantal overigen gesprekken per uur: 0,0
- Aantal terugbelgesprekken per uur: 11,1
- Percentage overigen % tov totaal af: 0,0%
- Percentage terugbellers % tov totaal af: 30,7%

The window also has a 'Actuele status' field set to 'Nabewerkingstijd', a 'Verversen' button, and a 'Sluiten' button.

## Uren

agent	Campagne	Tot. Gesprek	Aant	Gem. Ges	Gem. Wacht	Gem. Nabew	Tot. Wachte	Tot. Nabew
ysTbAyauha	GoedkoopBellenKoud	2:24:29	145	0:01:00	0:00:24	0:00:24	0:58:00	0:57:35
maVAds	GoedkoopBellenKoud	2:20:59	95	0:01:29	0:00:20	0:00:28	0:32:05	0:43:38
llaAIEKli	Tijdschrift	0:44:26	43	0:01:02	0:00:45	0:00:39	0:32:19	0:27:49
WillaEIA	GoedkoopBellenKoud	1:48:12	97	0:01:07	0:00:20	0:00:20	0:33:02	0:31:36
iamtAnN	GoedkoopBellenConversie	0:07:16	6	0:01:13	0:00:34	0:00:32	0:03:24	0:03:13
nimaATN	GoedkoopBellenKoud	2:38:07	142	0:01:07	0:00:22	0:00:29	0:51:53	1:07:39
VrrAnevaooDtA		1:16:38	121	0:00:38	0:00:37	0:00:24	1:14:45	0:49:23
aCBal	GoedkoopBellenKoud	1:10:21	53	0:01:20	0:00:31	0:00:13	0:27:03	0:11:09
daduoBM	GoedkoopBellenKoud	2:42:03	66	0:02:27	0:00:20	0:00:29	0:21:44	0:31:47
rkBPate		0:17:51	11	0:01:37	0:00:27	0:02:15	0:04:55	0:24:43
TrkakeB	GoedkoopBellenKoud	1:49:45	65	0:01:41	0:00:21	0:00:33	0:22:33	0:35:18
isBigAt	GoedkoopBellenKoud	1:51:37	136	0:00:49	0:00:18	0:00:21	0:41:17	0:46:43
amNiBej		1:53:34	48	0:02:22	0:00:55	0:00:35	0:44:09	0:27:59
lJhEMea	GoedkoopBellenKoud	1:08:15	43	0:01:35	0:00:30	0:00:20	0:21:25	0:14:19
hEerBan		1:14:51	64	0:01:10	0:00:27	0:01:37	0:29:09	1:43:49
RoBlhaeg	GoedkoopBellenKoud	2:22:08	108	0:01:19	0:00:23	0:00:17	0:42:14	0:30:54
PicBhc		1:05:05	42	0:01:33	0:00:48	0:00:32	0:33:42	0:22:13
hicoBP	ADSL22	0:48:58	26	0:01:53	0:01:05	0:01:07	0:28:22	0:28:57
isBraseS	GoedkoopBellenKoud	1:06:08	51	0:01:18	0:00:22	0:00:14	0:18:42	0:11:35
rEoB	GoedkoopBellenKoud	1:19:33	83	0:00:58	0:00:21	0:01:10	0:28:28	1:37:01
MeeErot	GoedkoopBellenKoud	1:02:26	56	0:01:07	0:00:26	0:00:18	0:24:43	0:16:48
arotuhABa	GoedkoopBellenKoud	2:32:40	149	0:01:01	0:00:23	0:00:27	0:57:03	1:07:07
sljBu	WVK	1:39:59	81	0:01:14	0:01:24	0:00:47	1:53:06	1:03:19
lAeraaCb	GoedkoopBellenKoud	0:56:53	78	0:00:45	0:00:16	0:00:23	0:20:24	0:28:49
aCITlc	ADSL22	2:30:37	96	0:01:34	0:01:06	0:00:22	1:45:13	0:35:10
eDnsllCo	ADSL22	2:06:26	102	0:01:14	0:01:08	0:00:29	1:55:59	0:48:47
CuarWDz	Tijdschrift	2:04:42	137	0:00:55	0:00:37	0:00:22	1:24:30	0:51:16
delCTe		0:35:23	25	0:01:25	0:01:27	0:00:40	0:36:08	0:16:51

Record: 1 of 148

Tot. Gesprek: 194,9 Tot. Wacht: 90,9 Tot. Nabew: 82,2  
 Totale duur: 367,9 Totaal aantal: 9.492 Gem. gesprek: 0:01:14

Het uren-scherm geeft inzicht in de prestaties van de agenten per campagne.

Totale gespreksduur

Aantal gesprekken

Gemiddelde gespreksduur

Gemiddelde wachttijd

Gemiddelde nabewerkingstijd

Totale wachttijd

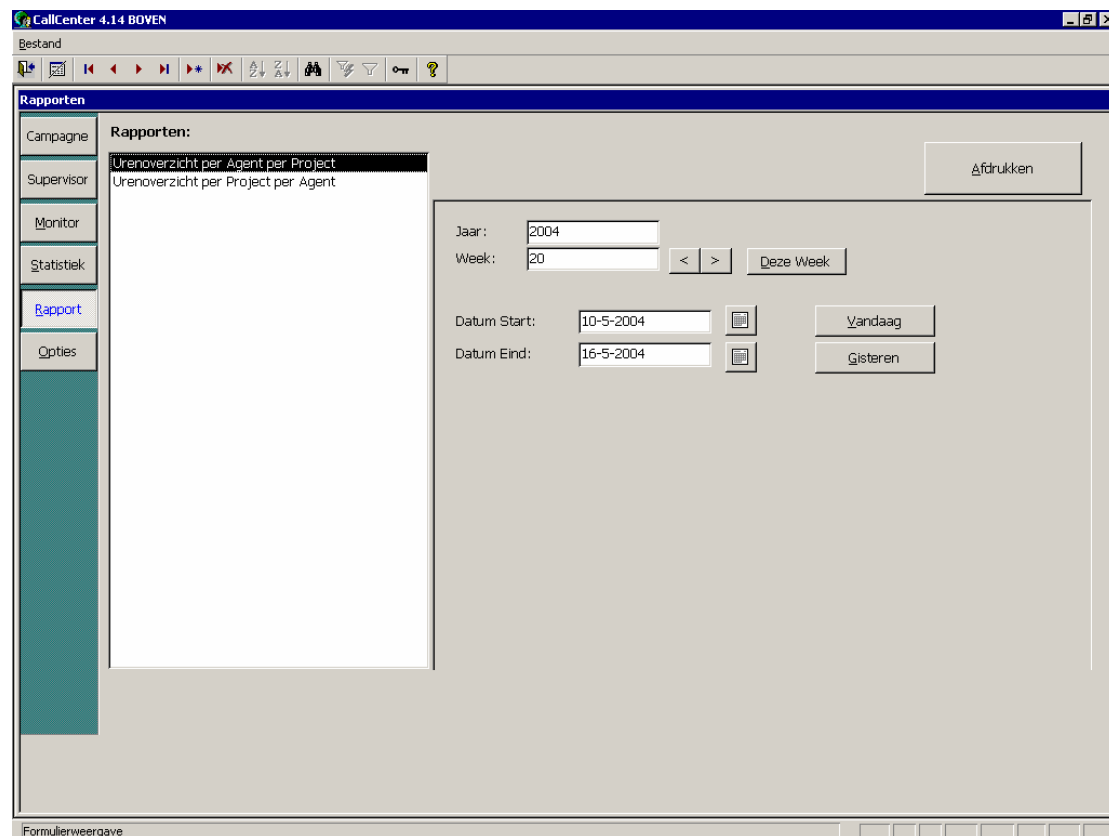
Totale nabewerkingstijd

Onderaan wordt de gemiddelde gesprekstijd weergegeven.

Deze statistieken kunnen ook per agent of per campagne worden gepresenteerd.

Met een druk op de knop kan het overzicht worden overgezet naar Microsoft Excel om verdere analyses en berekeningen te kunnen maken.

## Rapport



In het scherm “Rapport” kunnen diverse rapporten worden geprint.

Per rapport kan men zelf diverse selecties definiëren, zoals periode, beller of project.

## Opties - Algemeen

CallCenter 4.14

Bestand Beveiliging

Opties

Campagne

Supervisor

Status

Monitor

Uren

Rapport

Opties

Algemeen | Koppelen Gegevens | Weergave | Overige

**Locatie Dialer**

Server: 192.168.0.82 Test Aanwezigheid Server

Database: ucs

User: root

Password:

Koppelen

Maximum aantal lijnen: 90

**Locatie Monitor**

Server: 192.168.0.15 Test Aanwezigheid Server

Database: monitor

User: root

Password: myttf1\$ Koppelen

**Locatie Campagnes**

Server: 192.168.0.15 Test Aanwezigheid Server

User: root

Password: myttf1\$

DSN: RSTMySQL2 DSN aanmaken

Form View

Onder “Opties” kan men de globale instellingen aanpassen, die in principe slechts eenmalig hoeven te worden ingesteld.

De callcenter-manager maakt gebruik van MySQL-tabellen, waarin gegevens van de dialer worden bijgehouden, maar ook scoringsstatistieken van de bellers. Onder het tabblad algemeen dient men de locatie van de database van de dialer en die van de monitor op te geven.

## Opties - Koppelen Gegevens

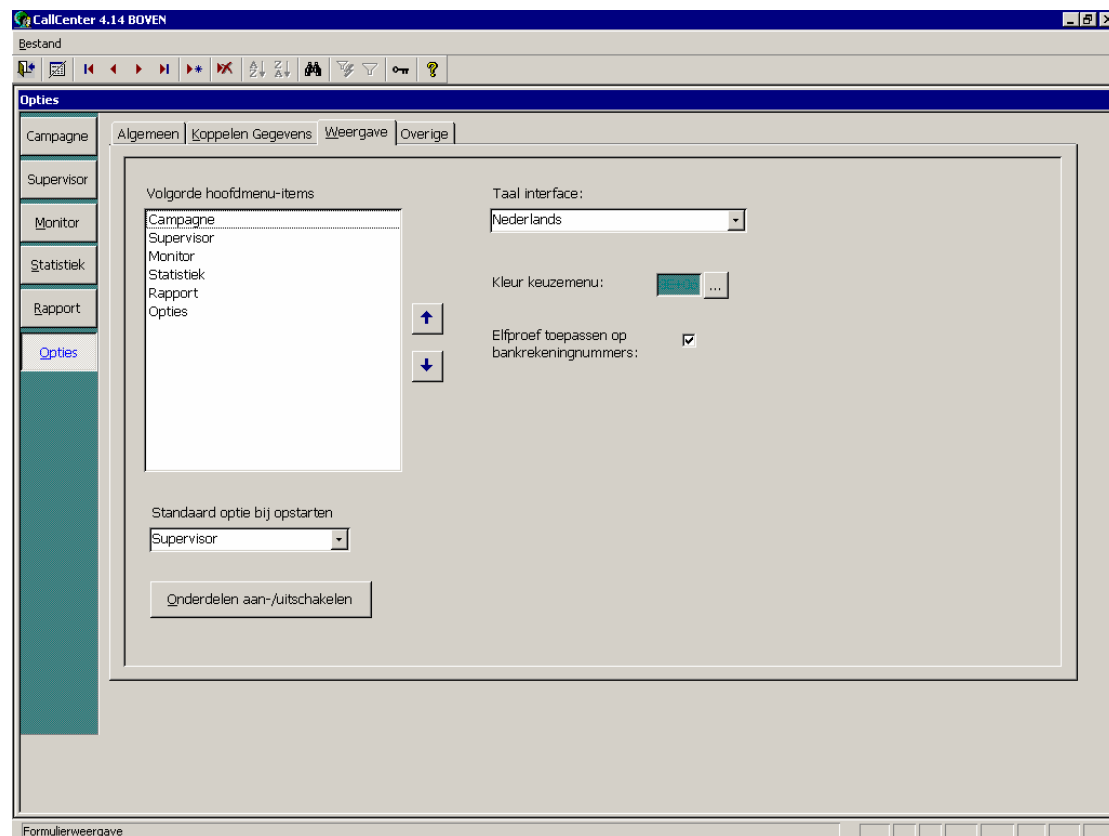
The screenshot shows the 'Opties' window in CallCenter 4.14, specifically the 'Koppelen Gegevens' tab. The window has a menu bar with 'Bestand' and 'Beveiliging', and a toolbar with various icons. On the left, there is a vertical menu with options: 'Campagne', 'Supervisor', 'Status', 'Monitor', 'Uren', 'Rapport', and 'Opties'. The main area contains several input fields and sections:

- General Settings:**
  - Pad Access-bestand Campagne: [ ]
  - Locatie CallCenter Manager: [ ]
  - Locatie ClientIni file: C:\jagent
  - Directory RST-Library: v:\rst\components
  - Client-directory Access-bestanden: [ ]
- Instellingen DSN:**
  - DSN Naam: RSTmySQLTest
  - DSN Omschrijving: MySQL DSN for RST databases
  - DSN Poort: 3306
  - DSN Naam gebruiker: root
  - DSN Wachtwoord: [ ]
  - DSN Optie: 16387
- Locatie campagnes:**
  - Server campagnes: 192.168.0.82
  - Database campagne: callcenterboven

At the bottom of the main area, there is a 'Koppelen tabellen' button and a record indicator: 'Record: 1 of 1'.

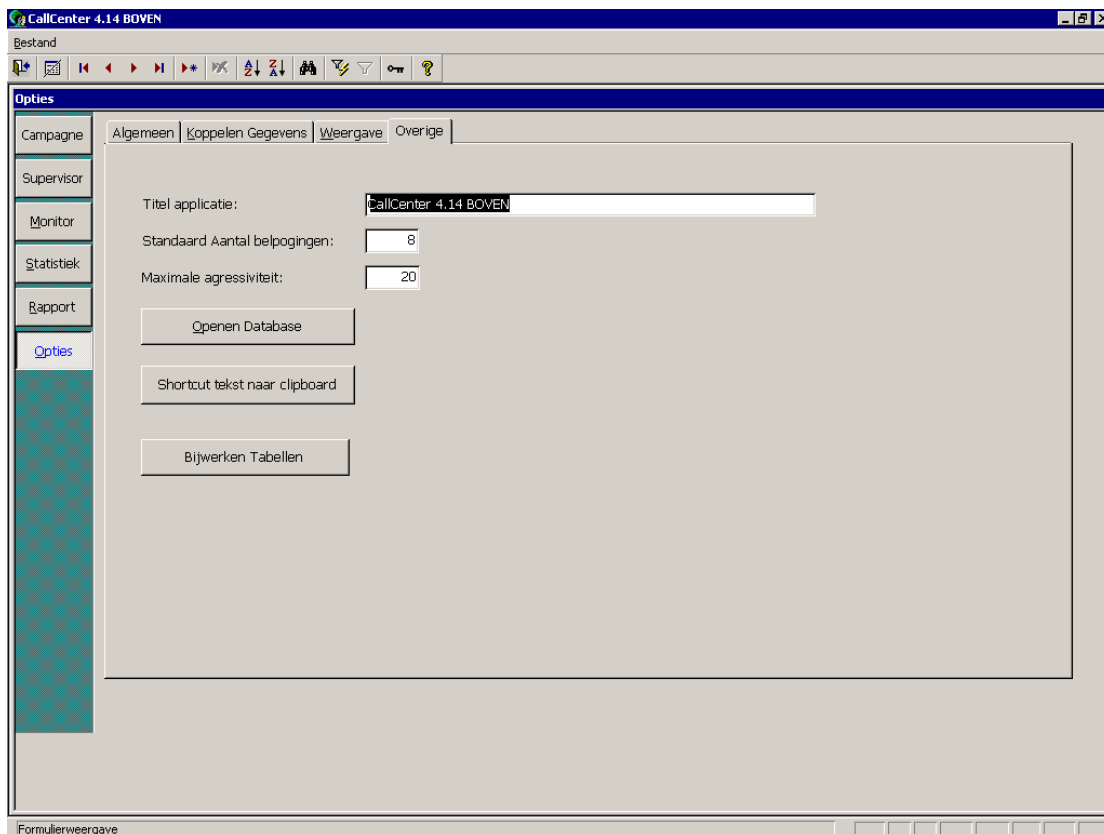
De “Optie” “Koppelen Gegevens” is de globale instelling voor de locatie waar campagne-informatie wordt bijgehouden (die men opgeeft bij menu-onderdeel “Campagne”).

## Opties - Weergave



Onder het tabblad “Weergave” bij “Opties” kan men instellen welke onderdelen men in de menu-balk wenst te tonen, welke knop bij het openen van de applicatie standaard geselecteerd moet zijn en welke kleur men de balk wenst te geven.

De standaard (en enige) taalinterface is op dit moment “Nederlands”.



Onder het tabblad “Overige” zijn de volgende instellingen te vinden:

- De mogelijkheid om de titel van de applicatie aan te passen
- Het standaard aantal belpogingen voor een campagne – indien men hiervan wenst af te wijken kan men dit per campagne aangeven in het “Campagne”-scherm
- Maximale agressiviteit; hiermee kan men de schaal aanpassen van de agressiviteit in het scherm “Supervisor”.
- Shortcut tekst naar clipboard; wanneer men een shortcut wenst te maken kan men de tekst hiervoor kopiëren naar het klembord, zodat deze alleen hoeft te worden geplakt in het scherm om een shortcut op het bureaublad te maken.
- Bijwerken Tabellen – deze optie werkt tabellen bij indien nodig. Dit kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn na een upgrade naar een nieuwere versie van dit programma.