



CALLCENTER PLANNER

Applicatie voor het plannen van campagnes en agenten op uw werkplekken

RST-Software vof

Palet 2

2907 ZC Capelle aan den IJssel

Tel.: 010-4426561

Fax: 010-4426562

Web: www.rst-software.nl

Email: rroos@rst-software.nl

Inleiding

De callcenter planner is de meest complete tool om het hele planningsproces van campagnes en agenten in het callcenter te beheren. In één oogopslag krijgt u inzicht in het aantal uren dat op campagnes in een week moet worden ingepland, hoeveel en welke agenten wel en niet zijn ingepland en hoeveel uur er daadwerkelijk is gerealiseerd. Met deze tool haalt u het maximale uit uw callcenter.

Personeel – Medewerker

The screenshot shows the 'Medewerker' form in the RST Callcenter Planner. The form is titled 'Medewerkers - 734 / 1.820'. It has a sidebar with navigation options: Personeel, Campagne, Planning, Uren, Rapport, Mail/SMS, and Opties. The main form area is divided into tabs: Persoonsgegevens, Contractgegevens, Opleidingen, Documenten, Verzonden E-mails, and Systeeminstellingen. The 'Persoonsgegevens' tab is active, showing the following fields:

- Geslacht: De Heer
- Voorletter: J.
- Roepnaam: Jan
- Voorvoegsel:
- Achternaam: Jansen
- Adres: Voorschoterlaan 60
- Postcode: 3062 K1
- Woonplaats: Rotterdam
- Geboortedatum: 17-10-1978
- Actief: Actief
- Emailadres: J.Jansen@hotmail.com

There is also a table for 'Type nummer' and 'Telefoonnummer':

Type nummer	Telefoonnummer
Mobiel	06-46293638
*	

Below the main form, there are additional fields for contract and employment details:

- Bekend bij accountant: Nummer: 0
- Sofinummer: 11.45.06.627
- Nummer identiteitsbewijs: N 90604645
- Rekeningnummer: 12.66.21.954
- Burgerlijke staat: Ongehuwd
- Wet Samen:
- VrijeTekst:
- In dienst: 28-9-2004
- Uit dienst:
- Reden uit dienst:
- EindeProeftijd:
- EindeContract:
- UZZ: Careermaker

Het medewerkersscherm biedt u de mogelijkheid alle belangrijke gegevens van een medewerker te registreren.

The screenshot shows the 'Contractgegevens' tab. It contains the following fields:

- Afgesproken Aantal Uur Per Week: Heffingskorting:
- Soort Dienstverband: Oproep (nul uren)
- Functie: Agent Call Center
- Aangebracht Door: Jong
- Loonbelasting Verklaring Retour Op: 5-4-2004
- Getekend binnengekomen contract: 8-4-2004
- Personeelsgids:
- Geheimhoudingsverklaring: 5-4-2004

There is also a table for 'Uurloon':

Ingangsdatum	Uurloon
05-04-2004	5,40
01-06-2004	6,40
01-11-2004	6,80
*	

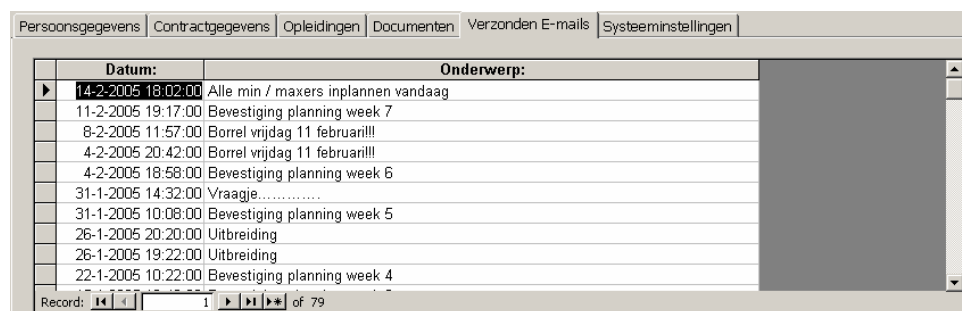
Wanneer u aangeeft dat een medewerker een callcenter agent is (bij tabblad "Contractgegevens"), "Actief" is en op een bepaalde datum in dienst treedt, dan zal vanaf de week dat deze persoon begint zijn of haar naam zichtbaar zijn in het planningscherm en de urenregistratie.

Vanuit het hoofdscherm kunt u op basis van sjablonen in MS-Word standaard documenten genereren, zoals brieven voor indiensttreding, contracten, enz. waarbij de gegevens van de medewerker automatisch op de gewenste plaatsen worden ingevuld.

Aan medewerkers kunnen door middel van de knop “Notitie” aantekeningen worden toegevoegd, die vanuit het planningscherm kunnen worden opgevraagd.

Bij tabblad “Documenten” kunt u de volledige pad- en bestandsnaam invullen van een pasfoto, zodat deze in dit scherm wordt getoond en in het planningscherm wanneer u een agent gaat inboeken op een campagne.

Alle emails die u vanuit dit systeem genereert (bij menu-onderdeel “Mail/SMS”) en verstuurt, worden geregistreerd onder tabblad “Verzonden E-mails”.



Datum:	Onderwerp:
14-2-2005 18:02:00	Alle min / maxers inplannen vandaag
11-2-2005 19:17:00	Bevestiging planning week 7
8-2-2005 11:57:00	Borrel vrijdag 11 februari!!!
4-2-2005 20:42:00	Borrel vrijdag 11 februari!!!
4-2-2005 18:58:00	Bevestiging planning week 6
31-1-2005 14:32:00	Vraagje.....
31-1-2005 10:08:00	Bevestiging planning week 5
26-1-2005 20:20:00	Uitbreiding
26-1-2005 19:22:00	Uitbreiding
22-1-2005 10:22:00	Bevestiging planning week 4

Record: 1 of 79

Personeel – Uitzendbureau

RST Callcenter Planner - 1.2g

Bestand Bewerken Beeld

Nieuw Uitzendbureau

Uitzendbureau - 1 / 12

Personeel Medewerker Uitzendbureau

Campagne Zoek Uitzendbureau:

Planning Uitzendbureau Ad Rem

Uren Adres

Rapport Postcode

Mail/SMS Plaats

Opties Telefoonnummer

Contactpersoon

Geslacht

Voorletter

Tussenvoegsel

Achternaam

Form View

In dit scherm vult u de uitzendbureau's in waar u gebruik van maakt. Deze kunt u vervolgens selecteren in het scherm van de medewerker.

Campagne – Plannen

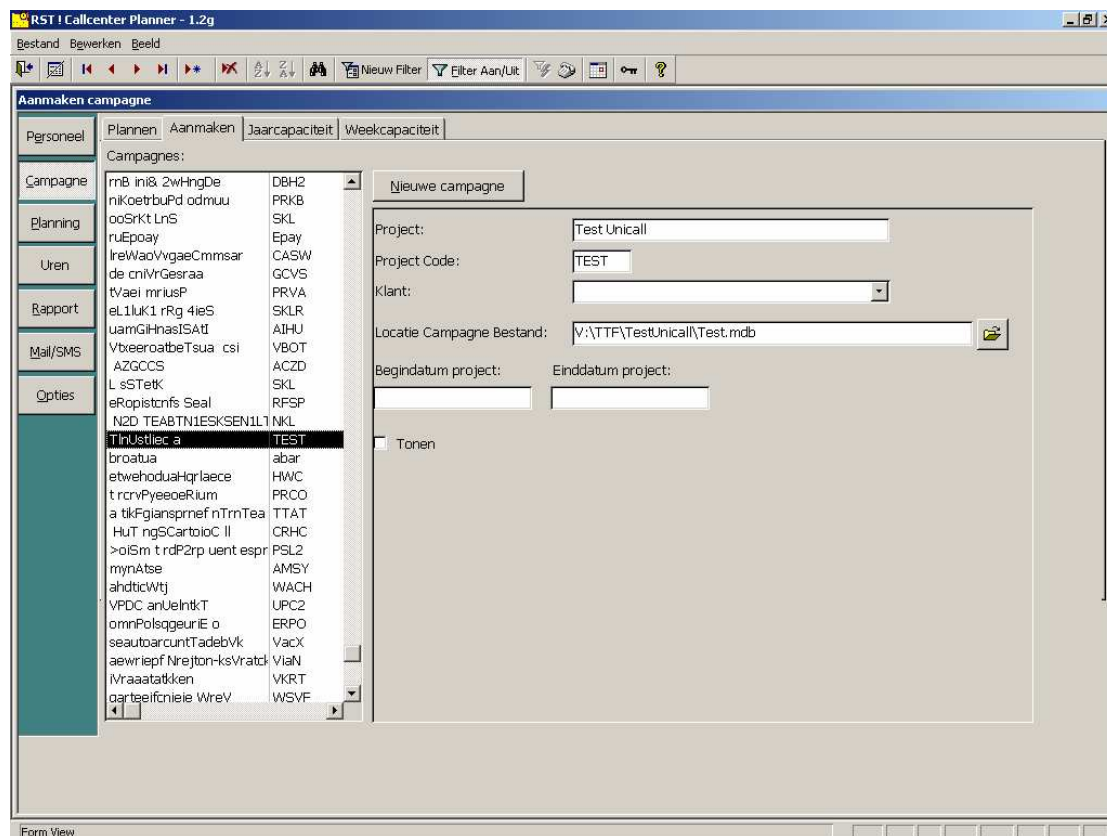
The screenshot shows the 'Plannen campagne' window in RST Callcenter Planner. It features a sidebar with navigation tabs: Personeel, Campagne, Planning, Uren, Rapport, Mail/SMS, and Opties. The main area displays a table with columns for 'Project', 'Totaal te plannen', 'Cum kw', 'Tot kw1', and weeks W 01 through W 13. A 'Totaal kw' column is on the far right. The current selection is 'Jaar: 2005' and 'kwartaal: 1'. The table shows planned hours for various projects, with some cells highlighted in yellow to indicate the current week. At the bottom, summary statistics are provided: 'Ingepland' (3383, 3335, 3120, 3440, 3480, 3950, 4988, 4670, 4545, 3755, 3780, 3450, 3470), 'Capaciteit' (4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990, 4990), and 'Forecast bezettingsgraad' (68%, 67%, 63%, 69%, 70%, 79%, 100%, 94%, 91%, 75%, 76%, 69%, 70%).

In het planningsscherm van de campagnes geeft u op weekbasis aan hoeveel uren er op de betreffende campagne uitgebeeld moeten gaan worden. De actuele week wordt met een gele kleur gemarkeerd.

Onderaan ziet u voor hoeveel uur u in de betreffende week heeft ingepland, hoeveel totale capaciteit u ter beschikking heeft en wat de voorspelde bezettingsgraad zal zijn.

Campagnes toevoegen aan deze lijst, en/of wijzigen, doet u onder het tabblad “Aanmaken”. De capaciteit, die u iedere week ter beschikking heeft en die in dit scherm wordt gebruikt, voert u in onder tabblad “Jaarcapaciteit”.

Campagne – Aanmaken



Om op een campagne te kunnen inplannen moet u deze natuurlijk eerst aanmaken. Dat gebeurt onder het tabblad “Aanmaken”.

Een campagne kunt u verbergen in de lijst door het vinkje te verwijderen uit het veld “Tonen”.

Campagne – Jaarcapaciteit

The screenshot shows the 'Jaarcapaciteit' window in the RST Callcenter Planner software. The window title is 'RST | Callcenter Planner - 1.2g'. The menu bar includes 'Bestand', 'Bewerken', and 'Beeld'. The toolbar contains various icons for navigation and editing. The main window has a sidebar with menu items: 'Personeel', 'Campagne', 'Planning', 'Uren', 'Rapport', 'Mail/SMS', and 'Opties'. The 'Jaarcapaciteit' tab is active, showing a search for the year '2004'. The main area contains a table with columns for 'Week' and 'Jaarcapaciteit'.

Week	Jaarcapaciteit
Week 1	2978,5
Week 2	2978,5
Week 3	2978,5
Week 4	2978,5
Week 5	2978,5
Week 6	2978,5
Week 7	2978,5
Week 8	2978,5
Week 9	3367
Week 10	3367
Week 11	3367
Week 12	3367
Week 13	3367
Week 14	3367
Week 15	3367
Week 16	3367
Week 17	3367
Week 18	3367
Week 19	3367
Week 20	3367
Week 21	3367
Week 22	3367
Week 23	3367
Week 24	3367
Week 25	3367
Week 26	3367
Week 27	3367
Week 28	3367
Week 29	3367
Week 30	3367
Week 31	3367
Week 32	3367
Week 33	3367
Week 34	3367
Week 35	3367
Week 36	3367
Week 37	4985,75
Week 38	4985,75
Week 39	4985,75
Week 40	4985,75
Week 41	4985,75
Week 42	4985,75
Week 43	4985,75
Week 44	4985,75
Week 45	4985,75
Week 46	4985,75
Week 47	4985,75
Week 48	4985,75
Week 49	4985,75
Week 50	4985,75
Week 51	4985,75
Week 52	4985,75
Week 53	4985,75

A button labeled 'Geselecteerd veld doorkopieren' is located at the bottom right of the table area.

De totale capaciteit van uw callcenter vult u op weekbasis in voor een geheel jaar. Deze waarde wordt gebruikt in het plannings scherm bij de campagnes.

Wanneer u vanaf week 9 een nieuwe jaarcapaciteit wilt invoeren, dan vult u dat alleen bij week 9 in en kopieert u met één klik op de knop "Geselecteerd veld doorkopieren" de ingevulde waarde naar alle volgende weken.

Campagne – Weekcapaciteit

RST ! Callcenter Planner - 1.2g

Bestand Bewerken Beeld

Weekcapaciteit - 3 / 4

Plannen Aanmaken Jaarcapaciteit Weekcapaciteit

Vanaf jaar/weeknummer: 200409

Met ingang van jaar/weeknummer: 200409

Uren	Ochtend	Middag	Avond
Maandag	195,00	195,00	221,00
Dinsdag	195,00	195,00	221,00
Woensdag	195,00	195,00	221,00
Donderdag	195,00	195,00	221,00
Vrijdag	195,00	195,00	221,00
Zaterdag	169,00	143,00	

Form View

De totale capaciteit van uw callcenter op dagbasis vult u in onder het tabblad “Weekcapaciteit”. Deze waarden worden gebruikt in het plannings scherm.

Planning

RST Callcenter Planner - 1.2g

Bestand Bewerken Beeld

Filter Aan/Uit

Planning - 33 / 511

Jaar: 2005 Week: 7 Deze week Volgende week

Totaal Campagnes: 4.988,00 (uren)

Personeel	14 Feb			15 Feb			16 Feb			17 Feb			18 Feb			19 Feb			Totaal	Min/max:
	O	M	A	O	M	A	O	M	A	O	M	A	O	M	A	O	M	A		
o,ee /eG+-Bggor							PRKB			Abasr	PRKB		Abasr	Abasr		Abasr	Abasr	PRKB	24,00	32,00
M-B a+trk/e,rjkeea				STGR	STGR					PRKB	PRKB		PRKB	PRKB					29,00	24,00
ar elIA_baBdl																			10,75	
eoim+BMh e,ahla-d/							PRKB	PRKB		CRHC	PRKB		CRHC	PRKB		CRHC	PRKB		28,00	12,00
nhaAzaieBh,mac c							PRKB				PRKB			PRKB			PRKB		14,00	
geaedJeron /,e rvBn- r+											PRKB			PRKB			PRKB		11,75	
e, aP eetetvrdgnrrB																			7,50	
aeBh/+s+rae,IEen				DERM			DERM	DERM		DERM	DERM		DERM	DERM		DERM			25,50	12,00
s+- /aeh,reineheBH																			0,00	10,00
nB/n-nrS+daier oh,rao				PRKB	PRKB					PRKB	PRKB			PRKB			PRKB		25,25	16,00
.Bez etSdena nnius																			0,00	
n,sRk exieieBn									UPDT			UPDT							8,50	
.R- eJehhabH+ oaag				PRKB			PRKB	PCEX		PRKB	PCEX		PRKB	PCEX		PRKB	PCEX		31,75	12,00
tajli iBfM,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0,00	
laricfj,cofBh+is-																			17,00	12,00
+BcSeahrh,ansi /										PRKB			PRKB			PRKB			11,25	12,00
alt lBfok																			0,00	
ein/E-erb +o										Dasc	WKRT		Dasc	WKRT					14,00	12,00
Mr saJett,Beohi				WEAS			WKRT			WEAS	WKRT		WKRT	WKRT					30,00	
aer ,BoJglo												UI24							8,50	
wEsa+ /do-IB,				STGR	STGR			STGR		STGR	STGR								19,25	16,00
esacea yohis,sLRbt	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0,00	
ricroaahYts,s B							PRKB												9,75	
-u+Lraaru ,JeBhoo/i				ERPO			ERPO			ERPO	ERPO								14,50	12,00
Bahud bloi,Ataear*ih																			0,00	
punt wBieoalVm,																			0,00	
mUBm/z laul-ta5+oa,								STGR			STGR					STGR	STGR	STGR	18,25	16,00
IdremoeiBu ectDke,																			0,00	
Totaal uur:	245	308	245	276	367	397	344	346	383	338	363	360	347	376	278	280	224		5.475,50	bruto
Aantal agenten:	72	85	63	82	100	98	101	95	95	99	99	89	101	102	68	95	82		4.797,75	netto
Bezettingsgraad:	87%	106%	76%	100%	127%	123%	125%	120%	120%	123%	126%	112%	125%	130%	87%	115%	106%			

Berg, Jeroen van den-/+ - Mobiel: 06-10142641

FLTR

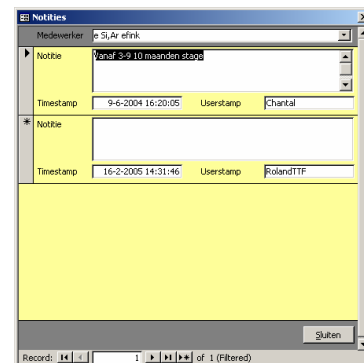
Het “Planning”-scherm is uw centrale overzicht van welke medewerker op welke campagne staat ingepland. Onderaan ziet u het totaal aantal ingeplande uren per shift (Ochtend/Middag/Aavond), het totaal aantal ingeplande agenten en de bezettingsgraad op het callcenter. Aan de rechter kant ziet u het totaal aantal ingeplande uren per week per agent en, wanneer van toepassing, het aantal afgesproken uren in een min/max contract, waarbij het vakje rood wordt gekleurd indien er minder is ingepland dan contractueel afgesproken.

Rechtsboven in het scherm ziet u het veld “Totaal Campagnes” met het totaal aantal uren van de campagnes waarop die week moet worden ingepland (via de optie “Campagne – Plannen”). Rechtsonder ziet u de totale ingeplande tijd (alle beschikbare uren van agenten bij elkaar) en de netto ingeplande tijd (het totaal van de uren die feitelijk kunnen worden benut voor het uitbellen – wanneer uw bezettingsgraad boven de 100% uitkomt heeft u dus geen werkplek voor de agent in het callcenter meer en kunt u die uren niet gebruiken om te bellen. Overigens is het raadzaam om in uw planning te streven naar een bezettingsgraad boven de 100% in verband met uitval van agenten door ziekte e.d.).

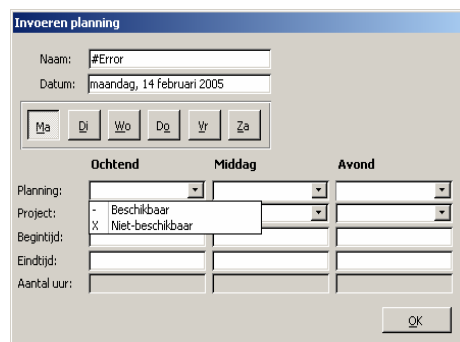
In het naamveld van de agent kunt u herkennen of u te maken heeft met uitzendkrachten; zij hebben dan een * achter de naam. Min/max contracters hebben +/- achter de naam staan (in bovenstaande schermafdruck zijn de namen versleuteld en kunt u dit niet zien). Wanneer de naam van de medewerker een rode kleur heeft dan is bij “Personeel - Medewerker” de naam op “inactief” gezet; dit is een teken dat de

medewerker nog wel in dienst is, maar voor onbepaalde tijd niet ingepland moet worden, bijvoorbeeld in verband met stages.

Wanneer achter de naam een verticale, rode streep staat, dan is aan de persoon een notitie gekoppeld, die kan worden opgevraagd door met de rechtermuisknop op de betreffende naam te klikken en uit het menu-lijstje dat dan verschijnt, “Notitie” te selecteren. Alle notities verschijnen dan in een lijst, met de meest recente boven.



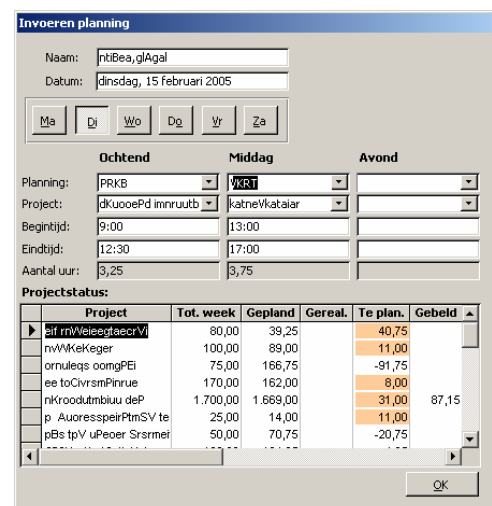
Om aan te geven dat iemand een aantal shifts niet beschikbaar zal zijn, plaatst u een X in het vakje van de shift achter de betreffende naam. U kunt snel een hele periode invullen door met de rechter muisknop op de naam te klikken en in het menu “Invoeren Niet Beschikbaar” te selecteren.



Van een medewerker kunt u per shift aangeven of deze inplanbaar is (er verschijnt dan een oranje vakje met een “-“ teken). U maakt deze instellingen via het scherm dat u opent door met de rechtermuisknop te klikken op de betreffende shift en in het menu de optie “Toevoegen aan Planning” te selecteren.

Via de menu-optie “Bewerken planning” opent u het uitgebreide scherm waarin u de betreffende persoon op een campagne kunt inplannen. In het scherm ziet u vervolgens ook hoeveel uur er op welke campagne nog ingepland moet worden (rekening houdende met reeds “Gepland” en “Gerealiseerde” uren. In de kolom “Gebeld” ziet u hoeveel uur de betreffende agent reeds heeft gewerkt op de betreffende campagne).

Het scherm biedt de mogelijkheid alle shifts te benaderen van de week, die op dat moment wordt bewerkt; via de dagknoppen onder de datum schakelt u over naar de gewenste dag.



Wanneer u in het planningscherm zit en een agent heeft geselecteerd, dan ziet u alle bekende telefoonnummers van die agent links onderaan in de statusbalk weergegeven, zodat u snel en gemakkelijk contact kunt opnemen.

Uren

The screenshot shows the 'Uren' screen in the RST Callcenter Planner. The interface includes a menu bar (Bestand, Bewerken, Beeld), a toolbar, and a main window. On the left, there is a 'Personeel' (Personnel) list with names like 'Abdelilah', 'Vikash', 'Radha', etc. Below it is a 'Planning' table with columns for 'Dag', 'Start', 'Eind', 'uur', and 'Proje'. The main area displays a grid of hours worked for the week of February 7, 2005, with columns for 'Datum', 'Begin', 'Eind', 'Pauze Duur', 'Aantal Uur', 'Soort', 'Project', and 'Soort Werk'. At the bottom, there is a summary table for 'Geworkt' (Worked) hours by day of the week.

Dag	Start	Eind	uur	Proje
ma, 07 feb	09:00	12:30	3,25	UPDT
ma, 07 feb	13:00	17:00	3,75	UPDT
di, 08 feb	09:00	12:30	3,25	UPDT
di, 08 feb	13:00	17:00	3,75	UPDT
do, 10 feb	09:00	12:30	3,25	UPDT
do, 10 feb	13:00	17:00	3,75	UPDT
vr, 11 feb	09:00	12:30	3,25	UPDT
vr, 11 feb	13:00	15:00	2	UPDT

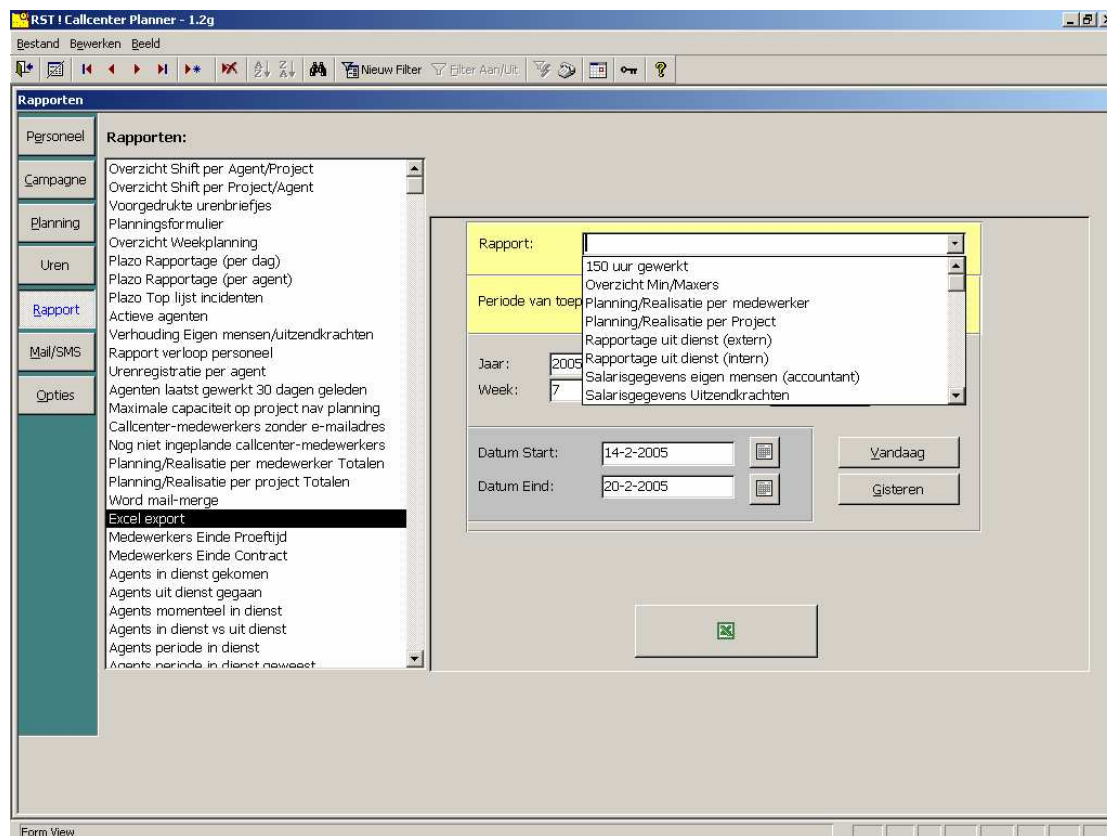
Geworkt	Totaal	ma	di	wo	do	vr	za
	18,78	0	7,1	0	6,9	4,78	0

In het “Uren” scherm voert u per medewerker de daadwerkelijk gewerkte uren in. Een eerste controle kunt u al uitvoeren met de planning, die voor de betreffende week links onder in beeld staat weergegeven.

Naast de registratie van de gewerkte uren noteert u hier ook eventuele “ziekte”, “te laat” en “ongeoorloofd afwezig”; in het “Planning”-scherm worden “ziekte” en “ongeoorloofd afwezig” vervolgens weergegeven in een rood vakje met de bijbehorende code (resp. “Z”, “AFG”).

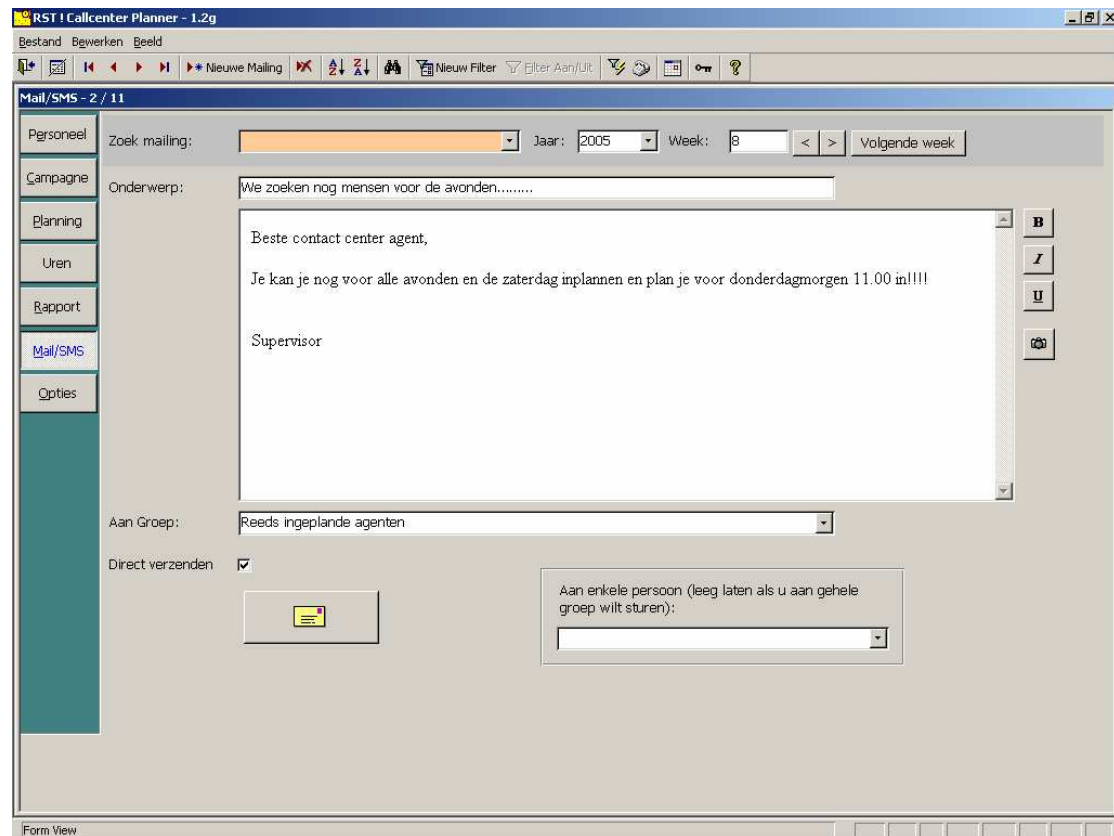
Om snel het overzicht te vullen kunt u de gegevens uit de “Urenregistratie” importeren met behulp van de knop “Inlezen uit Urenregistratie”. Alle geaccordeerde uren worden, na een aantal compatibiliteitscontroles (zoals juistheid en bekendheid van de naam van de agent), geïmporteerd in het systeem en kunnen eventueel nog worden nabewerkt.

Rapport



Alle ingevoerde gegevens kunnen op de meest uiteenlopende manier in diverse rapportages worden gepresenteerd. Dit kan een rapportage zijn volgens een vaste layout, maar gegevens kunnen ook worden geëxporteerd naar MS-Excel of MS-Word.

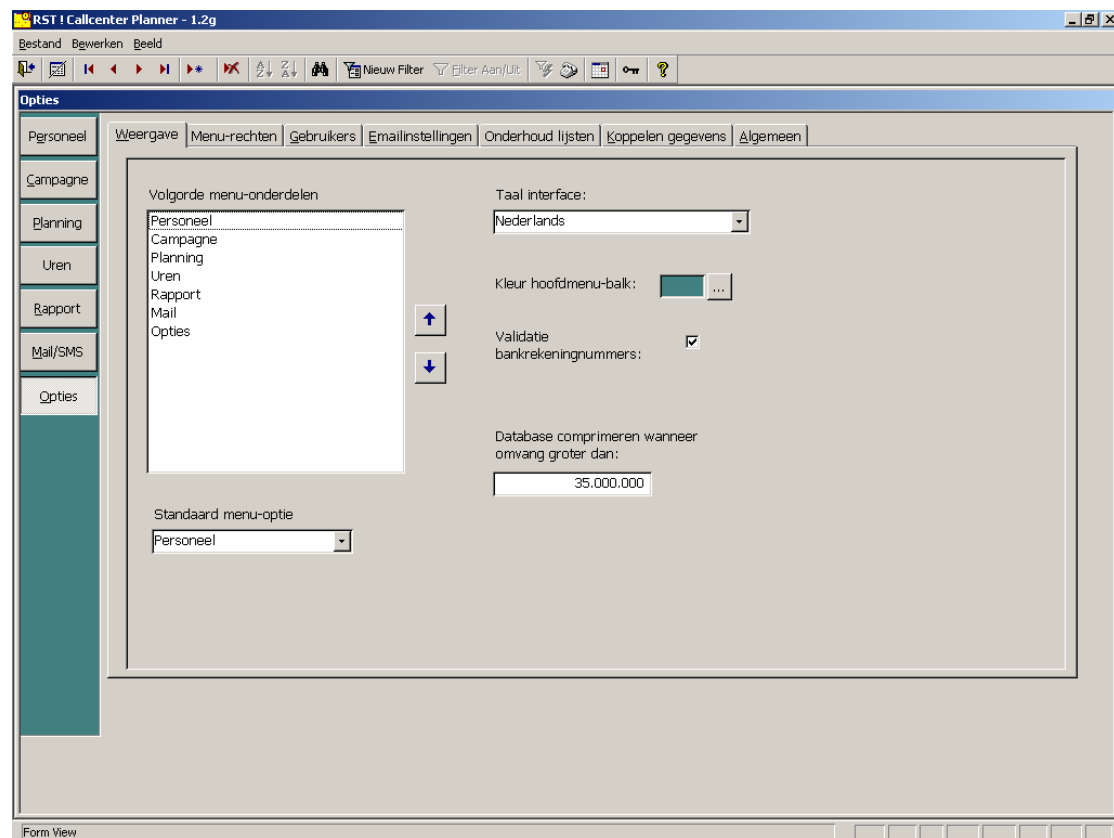
Mail



U kunt (groepen) agents in één keer bereiken door ze een mailtje te sturen. Deze kunt u aanmaken in het “Mail”-scherm. SMS-berichten kunt u eventueel ook versturen wanneer u daarvoor de betreffende hard-/software beschikbaar heeft (niet in deze applicatie bijgesloten).

Wanneer u op de knop met de envelop klikt worden de mails direct verzonden wanneer deze optie staat aangevinkt; anders worden eerst alle individuele mailtjes op het scherm getoond en moet u deze handmatig versturen.

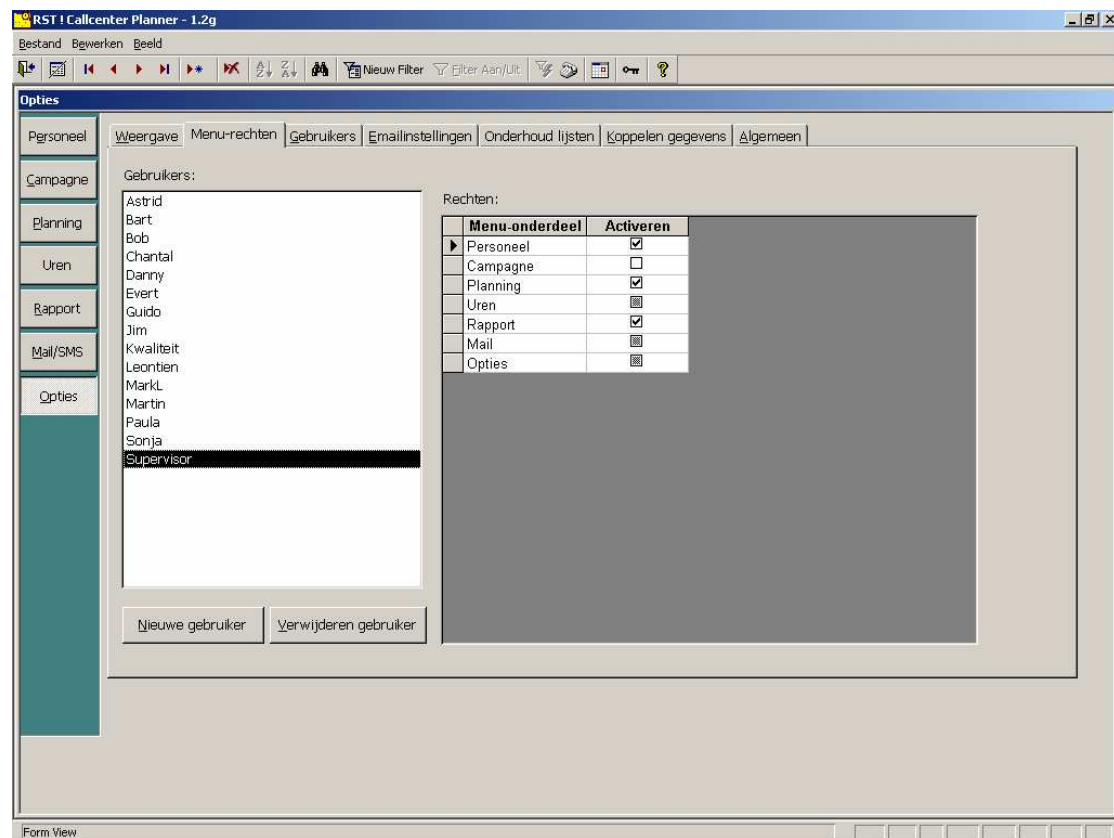
Opties – Weergave



Onder opties kunt u de algemene instellingen van de applicatie regelen.

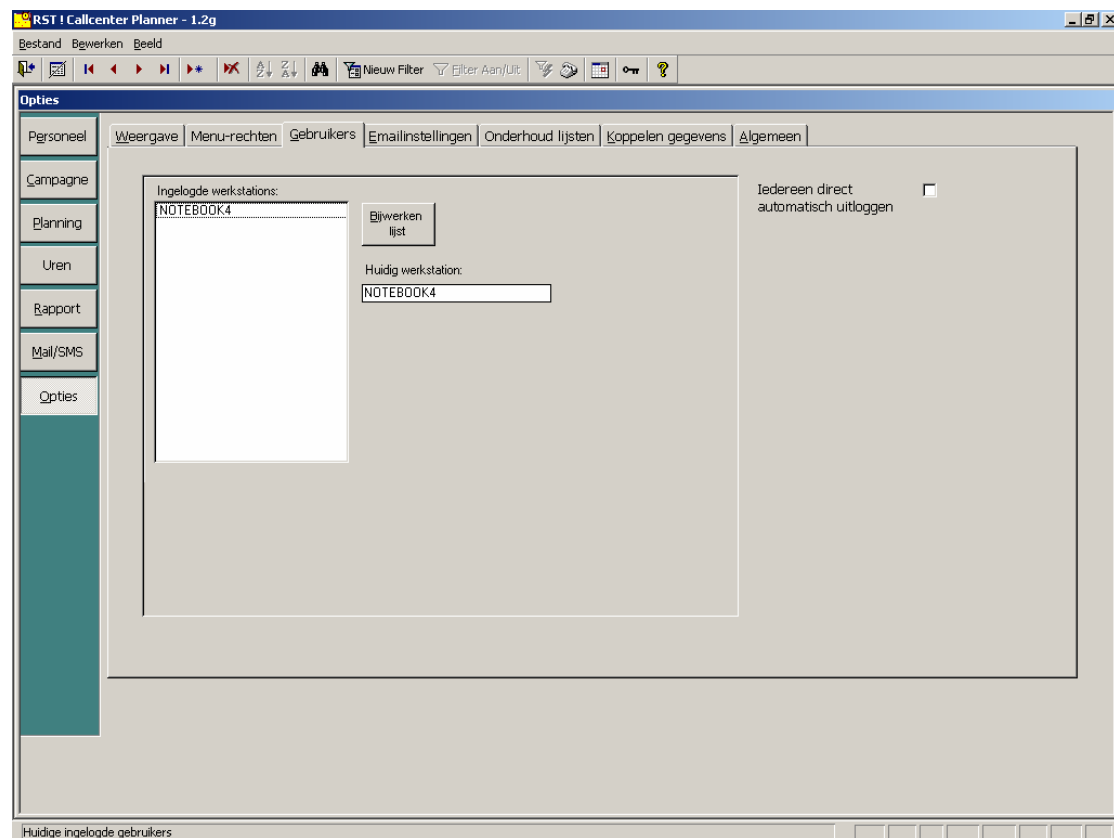
Bij “Weergave” kunt u de kleur van de linker menu-balk aanpassen en de volgorde van de knoppen wijzigen.

Opties – Menu-rechten



Aan de hand van de inlognaam van uw Windows-sessie kunt u aan de gebruikers toegang verlenen of onttrekken aan de betreffende menu-onderdelen.

Opties – Gebruikers



In het gebruikersoverzicht ziet u een lijst met werkstation-namen waarop men is ingelogd.

Om iedereen automatisch uit te laten loggen uit het systeem (behalve uzelf), voor bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden op de server, kunt u het gelijknamige veld aanvinken. Zodra iedereen er weer in mag moet u dit vinkje weer verwijderen.

Opties – Emailinstellingen

RST ! Callcenter Planner - 1.2g

Bestand Bewerken Beeld

Nieuw Filter Filter Aan/Uit

Opties

Personeel Weergave Menu-rechten Gebruikers Emailinstellingen Onderhoud lijsten Koppelen gegevens Algemeen

Campagne

Planning

Uren

Rapport

Mail/SMS

Opties

Instellingen voor Direct Versturen

SMTP adres: S2

Gebruikersnaam: Administrator

Wachtwoord: *****

Poort:

Afzendergegevens

Naam: RST (afdeling planning)

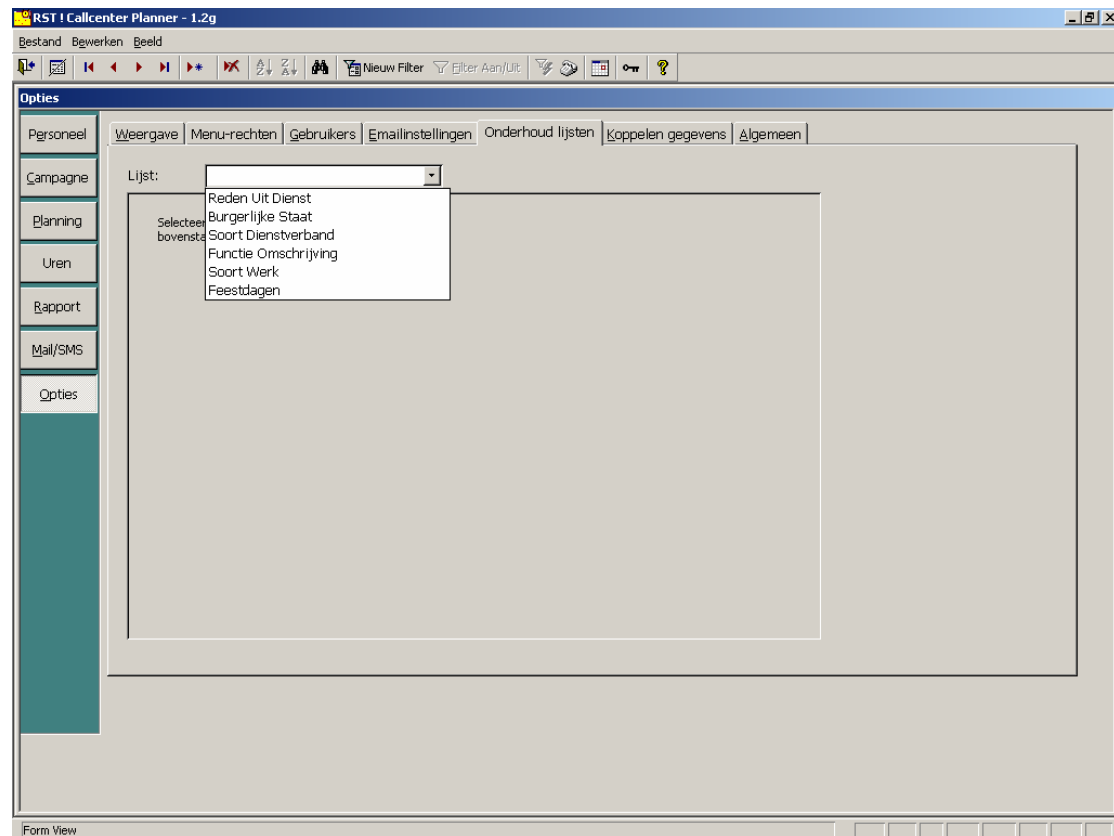
Emailadres: reroos@rst-software.nl

Antwoordadres: reroos@rst-software.nl

Form View

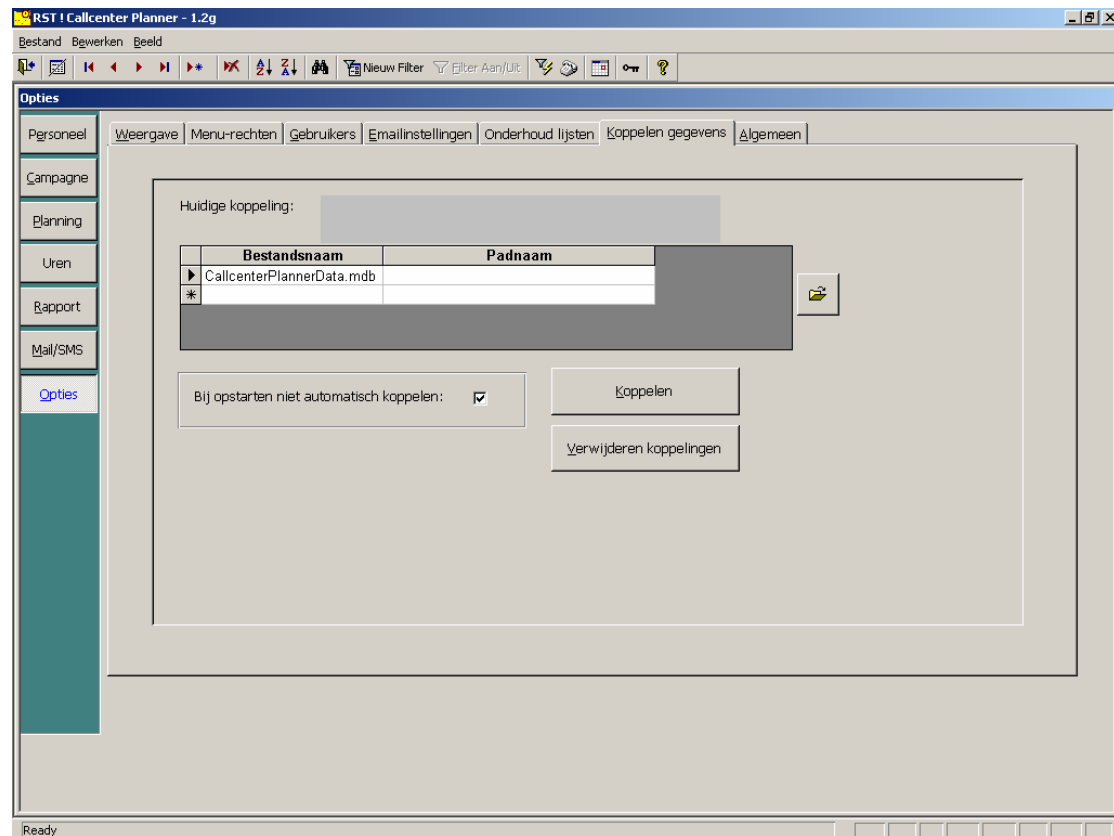
De instellingen om vanuit deze applicatie email te kunnen versturen, dient u in dit tabblad in te stellen.

Opties –Onderhoud lijsten



De meeste (afrol)lijsten die in deze applicatie worden gebruikt, kunt u uitbreiden bij het tabblad “Onderhoud lijsten”.

Opties – Koppelen gegevens



De Callcenter Planner is een applicatie die uit twee delen bestaat: het front-end, waarin u de schermen aantreft die in dit document zijn besproken, en het back-end, waarin alleen de tabellen zijn opgenomen met alle gegevens. Via bovenstaand scherm kunt u een koppeling maken tussen beide bestanden.

Opties – Algemeen

RST Callcenter Planner - 1.2g

Bestand Bewerken Beeld

Opties

Personeel Weergave Menu-rechten Gebruikers Emailinstellingen Onderhoud lijsten Koppelen gegevens Algemeen

Campagne

Planning

Uren

Rapport

Mail/SMS

Opties

Instellingen Word

Directory sjablonen: f:\data\Template

Directory documenten: F:\data\Document

Aantal dagen dat medewerker als "Nieuw in dienst" beschouwd moet worden: 30

Bezettingsgraad met half uur corrigeren wanneer twee shifts achter elkaar wordt gewerkt

Snelkoppelingen beheren

Snelkoppeling op bureaublad

Snelkoppeling bij Programma's in Start-menu

Tekst voor snelkoppeling naar klemboord

Plazo opnieuw invullen in planningsscherm

Form View

Bij “Opties – Algemeen” geeft u instellingen aan voor de locatie waar u de Word-sjablonen en -documenten bewaart die u gebruikt bij het genereren van documenten voor uw medewerkers (“Personeel, Medewerker”).

De optie “aantal dagen dat medewerker als “Nieuw in dienst” beschouwd moet worden” wordt gebruikt bij het generen van rapporten die samenhangen met het in of uit dienst gaan van agenten.