



URENREGISTRATIE

*Applicatie voor het registreren en bewerken van de uren van de callcenter
medewerker 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

Email: rroos@rst-software.nl

Inleiding

Met de urenregistratie-database hoeft u niet langer met papieren urenstaten te werken die afhankelijk zijn van het invulgedrag van een agent. Allereerst scheelt u dat veel administratiekosten want het spaart de verwerking uit, daarnaast kunt u de agent, indien gewenst, naar netto beltijd uitbetalen. Hiermee bereikt u dat hij productiever wordt en alle beschikbare beltijd daadwerkelijk gaat benutten. Onze ervaring is dat hiermee de productiviteit met ruim 8% wordt verbeterd.

Inlogschermb

Dtm	Sft	Blk	#	Supervisor
di, 05-10-2004	O	1	11	
di, 05-10-2004	O	2	9	
di, 05-10-2004	O	3	13	Tommy
di, 05-10-2004	O	4	11	
di, 05-10-2004	O	5	13	
di, 05-10-2004	O	6	5	

Het inlogschermb biedt u de mogelijkheid de gewenste datum en shift te selecteren, waarvan u de door de agent gerealiseerde tijden wilt bekijken.

Tevens geeft dit scherm inzicht in de dagen en shifts waarop agenten nog niet gevalideerd zijn, d.w.z. dat de automatisch gegenereerde en handmatig toegevoegde tijden nog niet zijn gecontroleerd en goedgekeurd door de supervisor. Door de datum te selecteren en te klikken op de knop "Naar Validatieschermb" opent u het overzichtsschermb van de betreffende shift.

Validatiescherm

Urenregistratie 1.0p

Bestand Bewerken Beeld

Validatiescherm Urenregistratie

Inloggen << Terug Overzetten shift Bekijken detailrecords Ongeldig verklaren

Controleur: Roland Blok 1 dinsdag 5 oktober 2004 Ochtend

Agenten: Blok 1 11

Agent	WS
hoAaBuart	WS008
niealVdig	WS009
ljDuf	WS01
efaRSahi	WS13
eitsalD	WS007
ilallAK	WS10
KroeCu	WS6
aJhmScik	WS14
Sfiem	WS005
ysusRN	WS011
MtauUms	WS3

BoutaharA Totaal duur ingepland: 3:15:00

Projecten

Campagne	Begintijd	Eindtijd	Duur
GoedkoopBellen	9:05	9:51	0:43:32
			0:00:00

Tijd in mindering

Overig

Besteding	Campagne	Begintijd	Eindtijd	Duur
Onverantwoorde tijd				2:01:28
Te laat		9:00	9:05	0:05:00
Briefing		11:00	11:25	0:25:00
*				0:00:00

Overantwoorde tijd Subtotaal: 3:15:00

Saldo Positief 0:00:00

Accoord

Roland

Toevoegen Verwijderen

Form View

Het validatiescherm geeft het volledige overzicht weer van de activiteiten van een agent in het callcenter.

In de “Agenten”-lijst selecteert u de agent waarvan u de tijdsbesteding wilt bekijken. Naast de agent vindt u de werkplek waar deze ingelogd is geweest. In de laatste kolom wordt een “/”-teken geplaatst om aan te geven dat de tijden voor accoord zijn bevonden.

Een supervisor kan accoord geven door een vinkje te plaatsen in het veld “Accoord” rechts onder in het scherm. Voordat het systeem dit accepteert, worden eerst een aantal controles uitgevoerd. Zo moet het Saldo Positief op “0:00:00” staan of een positief getal weergeven (dit is dan extra tijd die is besteed boven de “Totale Duur Ingepland”); is dit saldo negatief, dan is nog niet alle tijd verantwoord.

In het vak “Projecten” ziet u de totale werktijd staan die door het systeem is geregistreerd; u kunt hier niet handmatig wijzigingen in aanbrengen.

In het vak “Overig” kunt u handmatig tijdsbestedingen invoeren en de duur hiervan. Tijd die overblijft kunt u wegboeken met de knop “Onverantwoorde tijd”, zodat het saldo op “0:00:00” uitkomt.

Met de knop “Tijd in Mindering” kunt u in het vak “Overig” tijd afboeken van een project waar een agent bijvoorbeeld ingelogd is gebleven in het systeem zonder daadwerkelijk te hebben gewerkt.

De knop “Bekijken Detailrecords” laat het volledige verloop van het belgedrag van een agent zien, van inloggen naar wachttijd naar gesprek naar nabewerking en weer naar wachttijd.

Detailrecords									
Agent: rBuaahoAt									
Werkstation:	Campagne:	Tijd:	Status:	Duur:	Result:	Shift:	Belrechr:	Telhr:	
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:16	1	0:00:04		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:20	2	0:00:01		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:21	2	0:00:17		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:38	3	0:00:06		O	3420800		
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:44	4	0:00:01		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:45	4	0:00:07		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:52	0	0:00:00	O		3420800	0206714417	
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:54	2	0:00:00		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:05:54	2	0:00:22		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:06:16	3	0:00:25		O	3413523		
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:06:41	4	0:00:04		O			
WS008	GoedkoopBellen	5-10-2004 9:06:45	0	0:00:00	N		3413523	0294291327	

Status:	Omschrijving:	Duur:
1	Administratie	0:01:19
2	Wachttijd	0:07:03
3	Gesprek	0:29:08
4	Nabewerkingstijd	0:07:05
6	Uitgelogd	0:00:00
9	Nabellen	0:00:16

Totale duur uit te betalen: 0:43:16

Sluiten

Ook pauzes, begeleiding van supervisors en handmatig nabellen kunnen vanuit de campagnes worden aangegeven en worden geregistreerd.

De knop “Ongeldig verklaren” keurt in één keer desgewenst alle activiteiten in de betreffende shift van een agent af.

De knop “Overzetten shift” zet records die bijvoorbeeld op de “ochtend-shift” staan, over naar de middag shift, wanneer door de agent is ingelogd op een tijdstip die wordt toegerekend aan de ochtend-shift (bijv. 12:59) terwijl er feitelijk gewerkt is in de middagshift.

Agenten die niet in de lijst zijn opgenomen, omdat ze geen werkzaamheden hebben verricht waardoor ze automatisch in het urensysteem worden geregistreerd, kunnen handmatig worden toegevoegd met de knop “Toevoegen” onder de lijst.

Rapportage

Urenregistratie 1.0p

Bestand Bewerken Beeld

Rapporten

Inloggen

Rapport

Opties

Reports:

- Excel export
- Excel export Permanrapport

Rapport: Urenregistratie campagne totalen

Periode van toepassing op: Datum waarop gewerkt

Jaar: 2005

Week: 5 < > Deze Week

Datum Start: 31-1-2005

Datum Eind: 6-2-2005

Vandaag

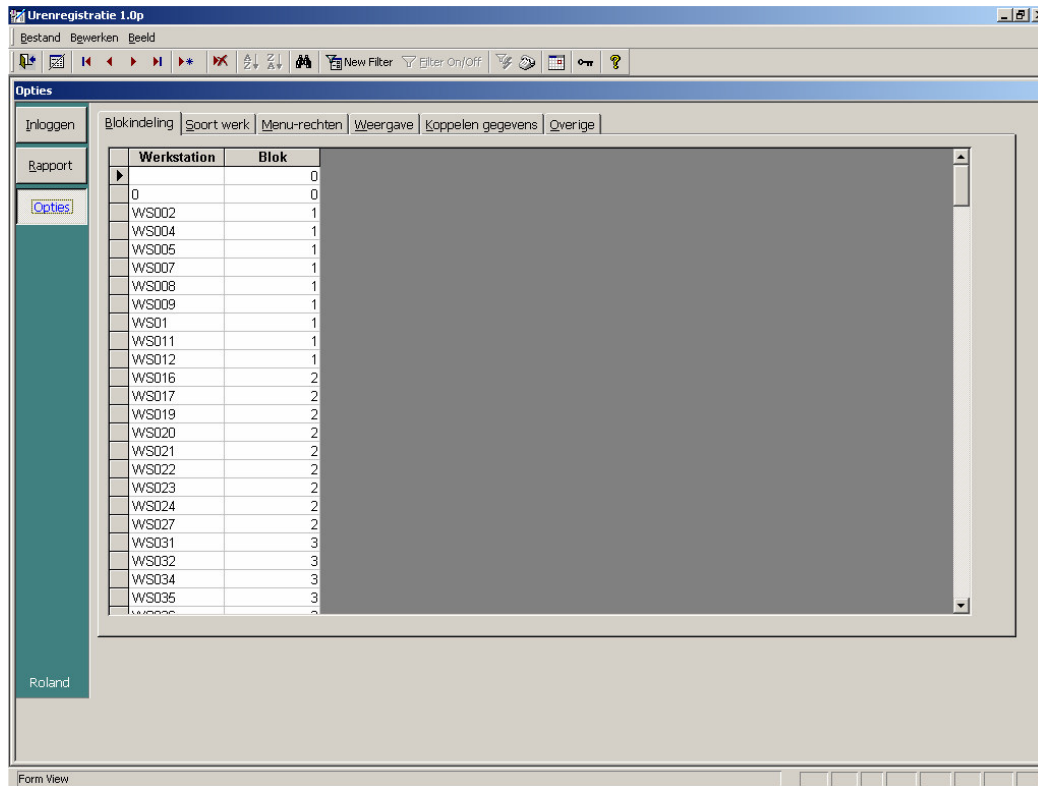
Gisteren

OK

Roland

Form View

De gegevens die in het urenregistratiesysteem zijn vastgelegd kunnen op verschillende manieren worden geëxporteerd naar MS-Excel.

Opties, Blokindeling

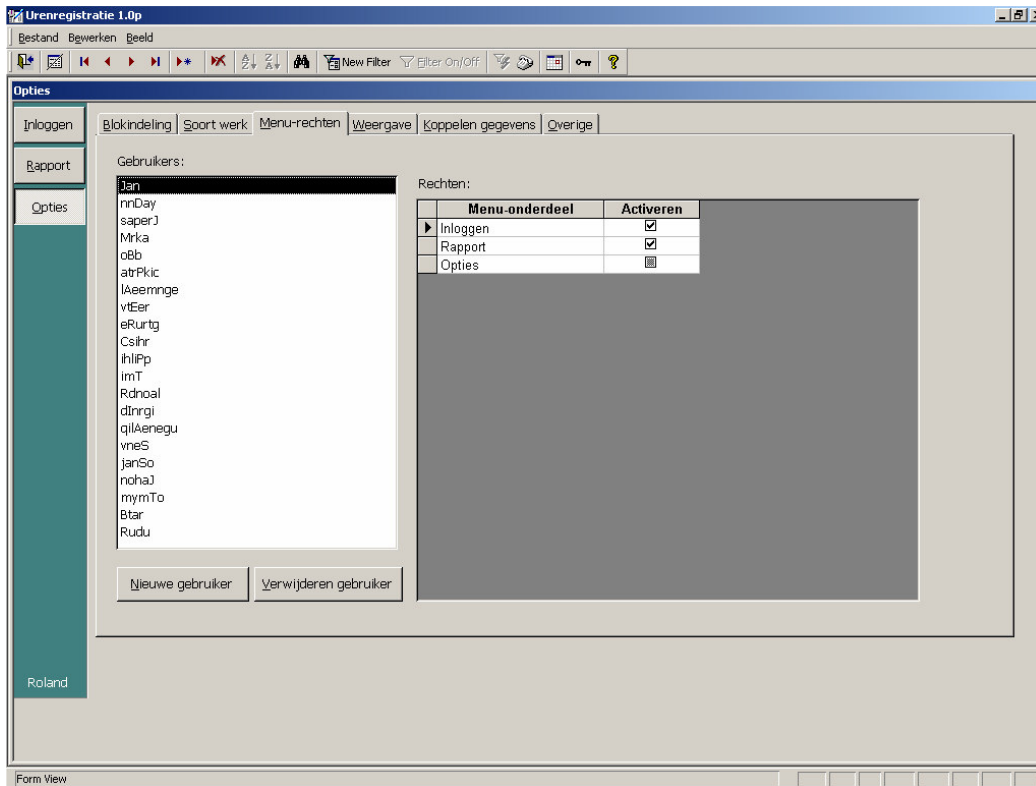
Bij “Opties, Blokindeling” kunt u opgeven welke pc’s aan welk blok moeten worden toegewezen. Dit is in principe een eenmalige actie, die alleen moet worden veranderd wanneer u werkplekken wijzigt of uitbreidt.

Opties, Soort Werk

Soort Werk	Kop in Rapport	Volgorde	Uitbetalen	campagne verplicht	campagne verboden
Bellen	gebeld	11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Briefing	briefing	12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Briefing klant	briefing klant	13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meeluisteren	luister	14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Training	training	15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesprek Management	man	16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flyeren	flyer	17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Planning	plan	18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bijzonder - betaald	bijzonder	19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supervisie	supervisie	20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicecalls	service	21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nabellen	nabel	22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werkplekstoring	werkplekstoring	25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Campagnestoring	Campagnestoring	26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dialerstoring	Dialerstoring	27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IT Onderhoud	IT Onderhoud	28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inluisteren	inluister	32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kwaliteitscontrole	kwat	33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administratie	admin	36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
facilitair	facilitair	38	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Te laat	te laat	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Bij “Opties, Soort werk” kunt u het soort werk definiëren wat u in de (handmatige) registratie wilt toepassen. Tevens geeft u hierbij aan of het een activiteit betreft die u wenst uit te betalen.

Om de invoer in het validatie-scherm door de supervisor goed te laten verlopen kunt u aangeven of de supervisor al dan niet verplicht een campagne bij de activiteit mag of moet selecteren.

Opties, Menurechten

Bij het tabblad “Menurechten” definieert u de gebruikers (en hun wachtwoorden) van deze database en de toegang die zij hebben tot de verschillende menu-onderdelen.

Gegevens van een reeds bestaande gebruiker kunnen worden gewijzigd in het mutatiescherm; deze wordt geopend door in de lijst van de gebruikers dubbel te klikken op de betreffende naam.