

HANDLEIDING: GESPREKSRAPPORTAGE OPVRAGEN

De ZPEAK Online Telefooncentrale biedt een geavanceerde rapportage module waar je specificaties en gespreksrapportages kunt opvragen. Je hebt een basisfilter, een geavanceerd filter en je kunt de gespreksselectie downloaden om deze in excel verder te filteren.

In deze handleiding:

[Gespreksregels](#)

[Basisfilter gespreksregels](#)

[Geavanceerd filter gespreksregels](#)

[Gespreksregels downloaden](#)

[Voorbeelden gespreksrapportages opvragen](#)

[1. Je wilt de specificaties gedurende één dag van één toestel opvragen.](#)

[2. Je wilt de specificaties gedurende de afgelopen week van jouw verkoopteam \(3 medewerkers\) bekijken](#)

[3. Je wilt weten hoeveel uitgaande gesprekken je de afgelopen maand heeft ontvangen op het balietoestel](#)

[4. Je wilt een overzicht van het aantal keren en de data dat een bepaald specifiek nummer naar jouw organisatie heeft gebeld.](#)



ZPEAK
Overschiestraat 184
1062 XK Amsterdam

Postadres
Wiersedreef 26
3433 ZX Nieuwegein
KVK: 62505017

T 0800-650 00 56
ma t/m vr
08.30 - 17.30u

Gespreksregels

Log in op de ZPEAK Online Telefooncentrale en kies links in de menubalk optie **[Rapporten]**.

ALL	745	ANSWERED	266	Answered / Unanswered	Incoming / Outgoing	All period
Directeur Rob 002	SOS Solutions 500	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41	
SOS Solutions 500	Directeur Rob 002	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41	
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31654324461	00:00:00	22-04-2015 10:18	Niet beantwoord	22-04-2015 10:18	
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31507850463	00:00:00	21-04-2015 17:54	Niet beantwoord	21-04-2015 17:54	
+31502302694	Vb: Fax van de garage +31502053393	00:01:04	25-03-2015 11:45	25-03-2015 11:45	25-03-2015 11:46	
+31619867127 +31619867127	+31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08	
+31619867127	Bike en Scooterworld +31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08	
Directeur Rob +31502053393	+31655774645	00:00:00	12-01-2015 13:51	Niet beantwoord	12-01-2015 13:51	
Belroute vd garage 3395	Directeur Rob 002	00:00:19	12-01-2015 13:41	12-01-2015 13:41	12-01-2015 13:41	
BZU 170415RG +31502053391	+31508209000	00:00:05	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	01-05-2015 16:18	

Op de rapportenpagina vind je de gespreksdetailregels (call detail records of CDR's): een overzicht van alle gespreksregels, met de meest recente bovenaan. Deze gespreksregels worden gepresenteerd in een aantal kolommen zodat je snel kunt zien of het gaat om een inkomend of uitgaand gesprek, wat de duur is, en op welke datum en tijd werd gebeld en het gesprek werd beëindigd.

Als een inkomend gesprek op een groep van bijvoorbeeld 5 toestellen overgaat, en door één van de 5 toestellen in de groep wordt aangenomen, dan zal dit gesprek er ook in 5 regels instaan waarvan er bij 4 regels staat dat het gesprek niet beantwoord werd, en bij één regel dat het gesprek wel is beantwoord.

Als je de muis op een waarde in één van de drie rechter kolommen houdt (alle drie met een datum) krijg je een relatieve tijdsindicatie te zien, bv. vandaag, gisteren, afgelopen vrijdag.

Basisfilter gespreksregels

Bovenaan de pagina zie je het totaal aantal gesprekken en het aantal aangenomen gesprekken. Hier kun je de gespreksregels filteren.

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Directeur Rob 002	SOS Solutions 500	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41
SOS Solutions 500	Directeur Rob 002	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord	23-04-2015 16:41
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31654324461	00:00:00	22-04-2015 10:18	Niet beantwoord	22-04-2015 10:18
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31507850463	00:00:00	21-04-2015 17:54	Niet beantwoord	21-04-2015 17:54
+31502302694	Vb. Fax van de garage +31502053395	00:01:04	25-03-2015 11:45		25-03-2015 11:45
+31619867127 +31619867127	+31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08
+31619867127	Bike en Scooterworld +31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord	21-01-2015 20:08
Directeur Rob +31502053030	+31655774645	00:00:00	12-01-2015 13:51	Niet beantwoord	12-01-2015 13:51
Belroute vd garage 3395	Directeur Rob 002	00:00:19	12-01-2015 13:41		12-01-2015 13:41

Hiertoe heb je drie dropdown-menu's waar je de gewenste selecties kunt maken: wel/niet beantwoord, inkomend/uitgaand en een voorselectie van een aantal periodes:

ALL 748 ANSWERED 268

Answerd / Unanswerd
 Answerd / Unanswerd
 Answerd
 Unanswerd

Incoming / Outgoing
 Incoming / Outgoing
 Incoming
 Outgoing

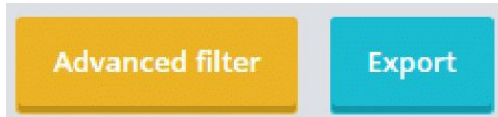
All period
 All period
 Last month
 This month
 Last week
 This week
 Yesterday
 Today

Maak jouw selecties om snel en gericht een beeld te krijgen van de belverkeersstromen en verdeling daarvan in jouw gebruiksomgeving.

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
+31508200000	Belroute Dierenkliniek Elze +31502053391	00:00:05	16:08	16:08	16:08
+31508200000	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:06	16:07	16:07	16:07
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45	06-05-2015 13:45
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48	06-05-2015 10:48
+31408449926	Romap (demo) 210415AB via RH +31502053385	00:00:05	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36	06-05-2015 10:36

Geavanceerd filter gespreksregels

Wil je de gespreksregels verder analyseren? Gebruik daarvoor de geavanceerde filterfunctie. Je activeert het geavanceerde filter met de gele button **[Advance filter]** rechtsbovenaan de pagina:



De geavanceerde filtermogelijkheden zijn een aanvulling op het basisfilter, dus de ingevulde waarden in het basisfilter blijven gehanteerd en met de geavanceerde filtermogelijkheden kun je dit resultaat verder uitfilteren.

Let op: je kunt ingevulde waarden uit het filter wissen door deze weg te halen.

Het geavanceerde filter volgt de volgende opties toe:

- **[From]** Filter op een nummer of intern toestel dat heeft gebeld
LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- **[To]** Filter op een nummer of intern toestel dat werd gebeld
LET OP: noteer het nummer in formaat 31xxx (bv: 050-8200000 is 31508200000)
- **[Gebeld op]** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken plaatsvonden
- **[Opgenomen op]:** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beantwoord
- **[Opgehangen op]** Filter op een tijdsinterval waarin gesprekken werden beëindigd

Opmerkingen bij datumfilters: als je bij de datum-filters alleen de linker kalenderdatum invult dan wordt de periode van dat moment tot nu gebruikt. Wil je alleen de betreffende datum, vul dan in de rechter kalender ook die datum in.

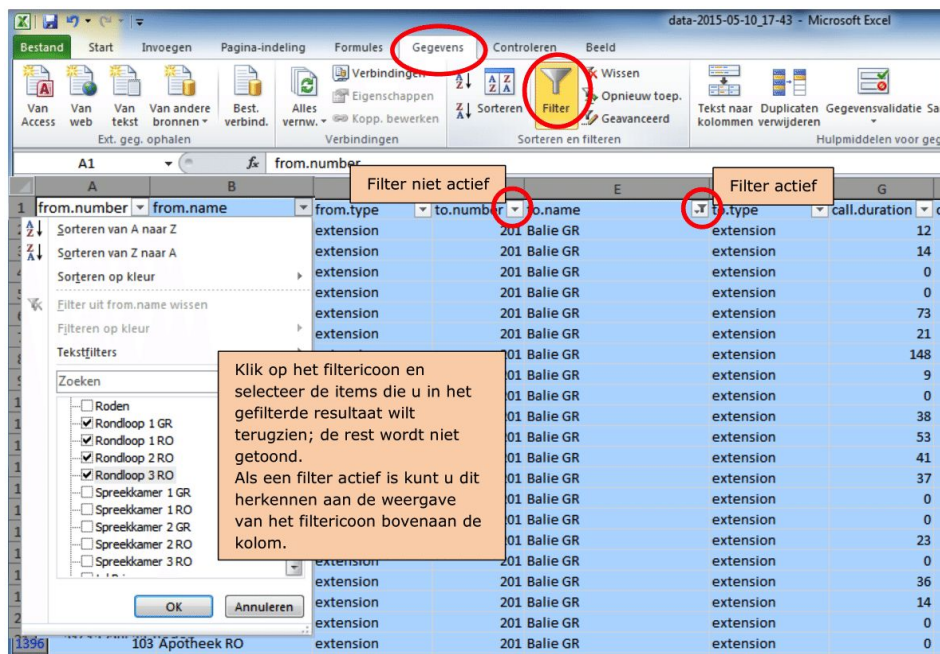
Voorbeeld: interval is 1 mei 2015 gehele dag

Voorbeeld: interval vanaf 1 mei 2015 tot nu

Voorbeeld: interval is alles vóór 1 februari 2015

Gespreksregels downloaden

Als je de gewenste selectie heeft gemaakt dan kun je deze downloaden naar een .csv bestand (= comma separated value) dat je kun inlezen in Excel. Als je het .csv opent zie je de waarden in excel-kolommen weergegeven. Een handige eerste filteroptie is om in Excel in menu **[Gegevens]** de optie **[Filter]** in te schakelen. Je krijgt per Excel-kolom dan een filteroptie waar je op de gewenste waarde kunt filteren. Je kunt filters van meerdere kolommen tegelijk gebruiken.



Aan het aantal regels kunt zien om hoeveel gesprekken het gaat. Dit aantal wordt linksonder in de statusbalk weergegeven. Als je een filterselectie kopieert en in een nieuw blad plakt, kun je ook het totale aantal seconden (kolom Call Duration) berekenen. Deze call duration in seconden kun je dan delen door 60 om minuten te krijgen.

Voorbeelden gespreksrapportages opvragen:

1. Je wilt de specificaties gedurende één dag van één toestel opvragen.

Een instructie:

- in het basisfilter zijn geen instellingen nodig
- open het geavanceerde filter
- bij **[FROM]** vul je het interne toestelnummer in van het betreffende toestel
- bij alle drie datumvelden (gebeld op, opgenomen op en opgehangen op) vult je in beide kalendervelden de dag in waarvan je de specificaties wilt opvragen. In het voorbeeld is dit 1 mei 2015.

The screenshot shows the advanced filter section with the following settings:

- From (number/extension):** Receptie RO | 101
- Gebeld op:** 01-05-2015, 00:00 - 23:59
- Opgenomen op:** 01-05-2015, 00:00 - 23:59
- Opgehangen op:** 01-05-2015, 00:00 - 23:59

Below the filters, the summary shows 9 answered calls. The table below displays the call details:

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Receptie RO +31509015500	+31505416070	00:02:19	01-05-2015 16:48	01-05-2015 16:48	01-05-2015 16:50
Receptie RO 101	Balle GR 201	00:01:06	01-05-2015 16:31	01-05-2015 16:31	01-05-2015 16:32
Receptie RO 101	Overleg RO 108	00:00:25	01-05-2015 15:05	01-05-2015 15:05	01-05-2015 15:06
Receptie RO 101	Balle GR 201	00:00:57	01-05-2015 14:31	01-05-2015 14:31	01-05-2015 14:32

2. Je wilt de specificaties gedurende de afgelopen week van jouw verkoopteam (3 medewerkers) bekijken

Een instructie:

- basisfilter: kies **[last week]** (voor een eerdere week: gebruik het advanced filter)
- open het geavanceerde filter
- kies bij **[From]** het interne nummer van één van de drie verkoopteamleden
- je krijgt nu de analyse te zien; herhaal dit voor de overige 2 verkoopteamleden

The screenshot shows the advanced filter section with the following settings:

- From (number/extension):** Marieke Timmer | 002
- Gebeld op:** Enter date, 00:00 - 23:59
- Opgenomen op:** Enter date, 00:00 - 23:59
- Opgehangen op:** Enter date, 00:00 - 23:59

Below the filters, the summary shows 88 answered calls. The table below displays the call details:

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Marieke Timmer +31508200000	+31503143366	00:01:28	10-05-2015 19:12	10-05-2015 19:12	10-05-2015 19:14
Marieke Timmer +31508200000	+31502053391	00:00:05	10-05-2015 16:08	10-05-2015 16:08	10-05-2015 16:08

- of: laat **[From]** leeg > je krijgt alle data in de gewenste periode van ALLE toestellen

The screenshot shows a search interface with several filters. The 'Last week' filter is highlighted with a red box. Below the filters is a table of search results.

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Marieke Timmer +3150820000	+31502053391	00:00:05	16:08	16:08	16:08
Marieke Timmer +3150820000	+31502053385	00:00:04	16:07	16:07	16:07

- klik nu op **[Export]** en laadt het .csv bestand in Excel



- filter het excelbestand op kolom **[from.name]**

The screenshot shows an Excel spreadsheet with a filter applied to the 'from.name' column. The filter menu is open, showing a list of names with checkboxes. The 'from.name' column header is highlighted with a red box. The filter menu is also highlighted with a red box.

from.number	from.name	from.type	to.nu
	Sorteren van A naar Z	extension	3150
	Sorteren van Z naar A	extension	3150
	Sorteren op kleur	extension	3165
	Filter uit from.name wissen	extension	3165
	Fijteren op kleur	extension	3130
	Tekstfilters	extension	3130
	Zoeken	extension	3165
	<input checked="" type="checkbox"/> (Alle selecteren)	extension	3168
	<input type="checkbox"/> Arnold Boersma	extension	3158
	<input type="checkbox"/> Bauke van den Akker	extension	3157
	<input type="checkbox"/> Herman Willems	extension	3120
	<input checked="" type="checkbox"/> Marieke Timmer	extension	3165
	<input type="checkbox"/> meldteksten nummer	extension	3150
	<input type="checkbox"/> Projecten 205	extension	3123
	<input checked="" type="checkbox"/> Ralf Gerrits	extension	3126
	<input type="checkbox"/> Robert Tjdhof	extension	3130

3. Je wilt weten hoeveel uitgaande gesprekken je de afgelopen maand heeft ontvangen op het balietoestel

Een instructie:

- kies bij het basisfilter: **[This month]** (of een andere periode)
- open het geavanceerde filter
- vul bij **[From]** het interne nummer in van het betreffende balietoestel
- kies bij het basisfilter: **[Outgoing]**

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Balle GR +31505015500	+3281567858	00:02:42	08-05-2015 14:18	08-05-2015 14:18	08-05-2015 14:21
Balle GR +31505015500	+3281567858	00:00:32	08-05-2015 14:12	08-05-2015 14:13	08-05-2015 14:13
Balle GR +31505015500	+3281567858	00:00:00	08-05-2015 14:12	Niet beantwoord	08-05-2015 14:12
Balle GR +31505015500	+31205693000	00:02:39	07-05-2015 21:00	07-05-2015 21:00	07-05-2015 21:02
Balle GR +31505015500	+31205693000	00:03:16	07-05-2015 20:55	07-05-2015 20:55	07-05-2015 20:58

4. Je wilt een overzicht van het aantal keren en de data dat een bepaald specifiek nummer naar jouw organisatie heeft gebeld.

Een instructie:

- open het geavanceerde filter
- vul bij **FROM** het nummer in dat je zoekt en noteer het nummer als 31xxx
- kies bij het basisfilter: **[Incoming]**

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
+31508200000	Dhr. Elkenaar +31502053011	00:00:00	07-01-2015 13:06	Niet beantwoord	07-01-2015 13:06
+31508200000	alternatief +31502053031	00:00:00	27-08-2014 13:45	Niet beantwoord	27-08-2014 13:45
+31508200000	Belroute vd garage +31502053031	00:00:00	17-08-2014 17:13	Niet beantwoord	17-08-2014 17:13