

Koldingweg 19-1  
9723 HL Groningen

## Callvoip gespreksrapportages opvragen

v050120MT

Postbus 5236  
9700 GE Groningen

De Callvoip 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.

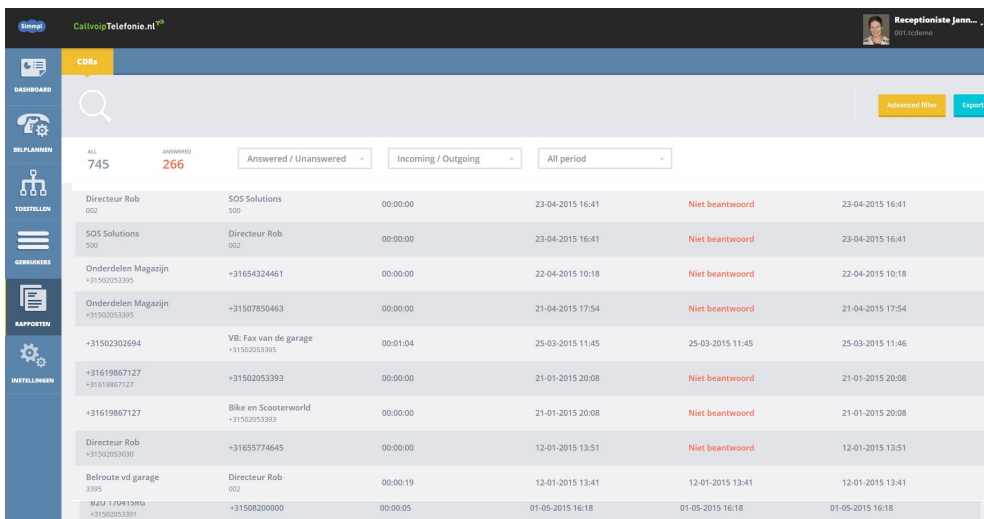
T (050) 820 00 00  
F (050) 820 00 08  
E [aanvraag@callvoip.nl](mailto:aanvraag@callvoip.nl)  
W [www.callvoip.nl](http://www.callvoip.nl)

Naast de rapportageregels (Call Detail Records – CDR's) heb je de bereikbaarheidsmonitor tot je beschikbaar. Voor meer informatie, zie:

<https://www.callvoip.nl/ondersteuning/extra-features/bereikbaarheidsmonitor/>

### CDR's: de gespreksregels

Log in op de Callvoip telefooncentrale en kies links in de menubalk optie **[Rapporten]**.



Alle	Antwoord	Antwoord / Unantwoord	Inkomend / Uitgaand	Alle periodes
745	266			
Directeur Rob 002	SOS Solutions 000	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord
SOS Solutions 000	Directeur Rob 002	00:00:00	23-04-2015 16:41	Niet beantwoord
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31654324461	00:00:00	22-04-2015 10:18	Niet beantwoord
Onderdelen Magazijn +31502053395	+31507850463	00:00:00	21-04-2015 17:54	Niet beantwoord
+31502302694	VB: Fax van de garage +31502053395	00:01:04	25-03-2015 11:45	25-03-2015 11:45
+31619867127	+31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord
+31619867127	Bike en Scooterworld +31502053393	00:00:00	21-01-2015 20:08	Niet beantwoord
Directeur Rob +31502053393	+31655774645	00:00:00	12-01-2015 13:51	Niet beantwoord
Belroute vd garage 000	Directeur Rob 002	00:00:19	12-01-2015 13:41	12-01-2015 13:41
BLAD TROMTJANG +31502053391	+31508200000	00:00:05	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.

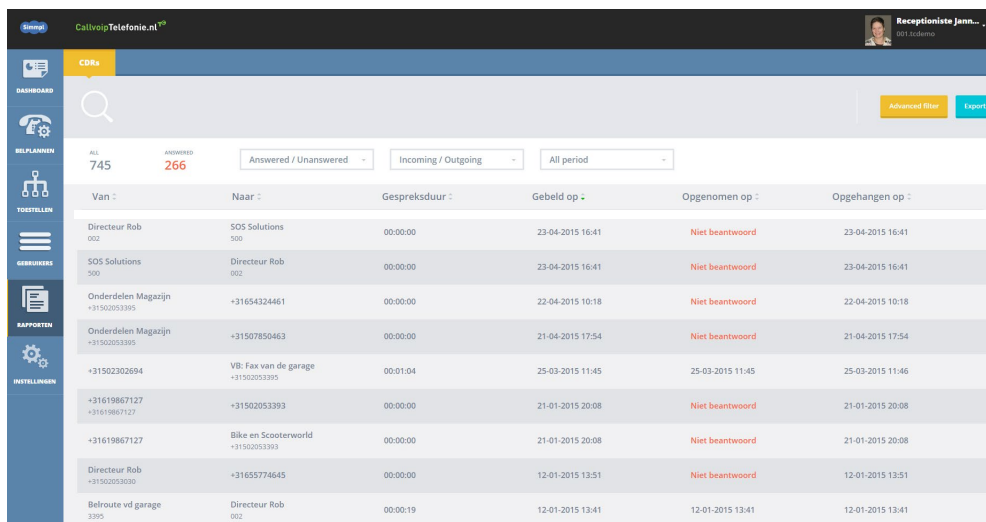
Als een inkomend gesprek op een groep van bijvoorbeeld 5 toestellen overgaat, en door één van de 5 toestellen in de groep wordt aangenomen, dan zal dit gesprek er ook in 5 regels instaan waarvan er bij 4 regels staat dat het gesprek niet beantwoord werd, en bij één regel dat het gesprek wel is beantwoord.

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.

ING BANK 5041280  
IBAN NL66INGB0005041280  
BIC INGBNL2A  
KVK 02066541  
BTW NL1041.63.252.B01

## Basisfilter gespreksregels

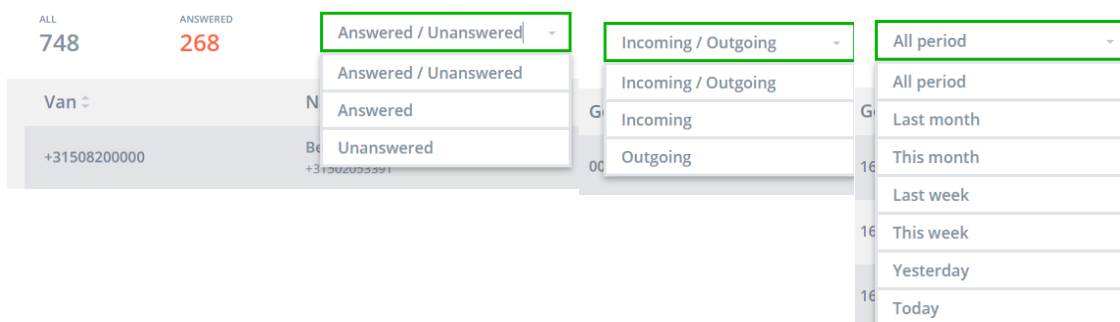
Bovenaan de pagina zie je het totaal aantal gesprekken en het aantal aangenomen gesprekken. Hier kun je de gespreksregels filteren.



The screenshot shows the 'CDRs' (Call Detail Records) section of the CallvoipTelefonie.nl interface. At the top, there are filters for 'ALL' (745) and 'ANSWERED' (266). Below these are dropdown menus for 'Answered / Unanswered', 'Incoming / Outgoing', and 'All period'. The main table lists call records with columns: 'Van', 'Naar', 'Gespreksduur', 'Gebeld op', 'Opgenomen op', and 'Opgehangen op'. The 'Opgenomen op' column contains status labels like 'Niet beantwoord'.

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 11:46
+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 +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

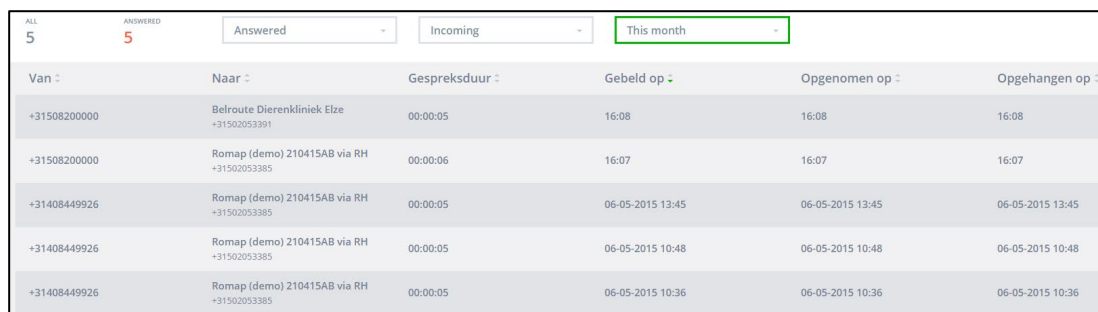
Hiertoe heb je drie dropdown-menu's waar je de gewenste selecties kunt maken: wel/niet beantwoord, inkomend/uitgaand en een voorselectie van een aantal periodes:



This image shows a close-up of the filter area. The 'ALL' count is 748 and 'ANSWERED' is 268. Three dropdown menus are open, showing options: 'Answered / Unanswered' (with 'Answered' and 'Unanswered' options), 'Incoming / Outgoing' (with 'Incoming' and 'Outgoing' options), and 'All period' (with options like 'All period', 'Last month', 'This month', 'Last week', 'This week', 'Yesterday', and 'Today').

ALL	ANSWERED	Answered / Unanswered	Incoming / Outgoing	All period
748	268	Answered / Unanswered	Incoming / Outgoing	All period
		Answered	Incoming	Last month
		Unanswered	Outgoing	This month
				Last week
				This week
				Yesterday
				Today

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

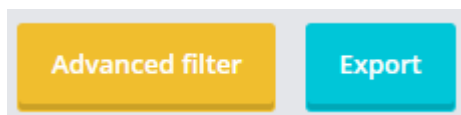


The screenshot shows the filtered call records. The filters are set to 'ALL' (5), 'ANSWERED' (5), 'Answered', 'Incoming', and 'This month'. The table lists call records with columns: 'Van', 'Naar', 'Gespreksduur', 'Gebeld op', 'Opgenomen op', and 'Opgehangen op'.

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.

The screenshot shows the advanced filter interface. On the left, there are two dropdown menus labeled 'From (number/extension)' and 'To (number/extension)'. On the right, there are three rows of time filters: 'Gebeld op', 'Opgenomen op', and 'Opgehangen op'. Each row has two date/time input fields separated by a minus sign. Below these filters, there are three summary boxes: 'ALL 5', 'ANSWERED 5', and a dropdown menu currently set to 'Answered'. To the right of these are two more dropdown menus: 'Incoming' and 'This month'.

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 januari 2020 gehele dag*

This example shows the 'Gebeld op' filter. The left date field is filled with '05/01/2020'. The right date field is filled with '01/01/2020'. The time fields are set to '00:00' and '23:59'.

*Voorbeeld: interval vanaf 1 januari 2020 tot nu*

This example shows the 'Gebeld op' filter. The left date field is filled with '05/01/2020'. The right date field contains the text 'Voer datum in'. The time fields are set to '00:00' and '23:59'.

*Voorbeeld: interval is alles vóór 1 februari 2020*

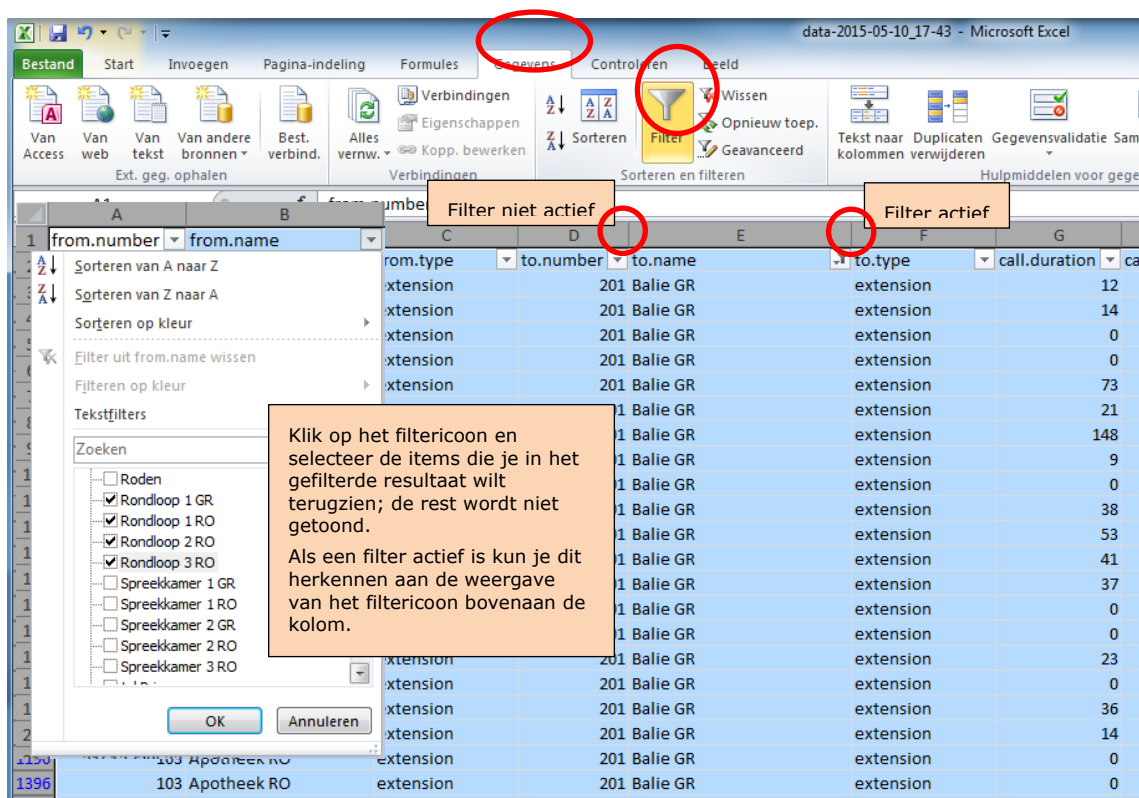
This example shows the 'Gebeld op' filter. The left date field contains the text 'Voer datum in'. The right date field is filled with '01/02/2020'. The time fields are set to '00:00' and '23:59'.

## Gespreksregels downloaden

Als je de gewenste selectie heeft gemaakt dan kun je deze downloaden naar een .csv bestand (= comma separated value) dat je kunt 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.

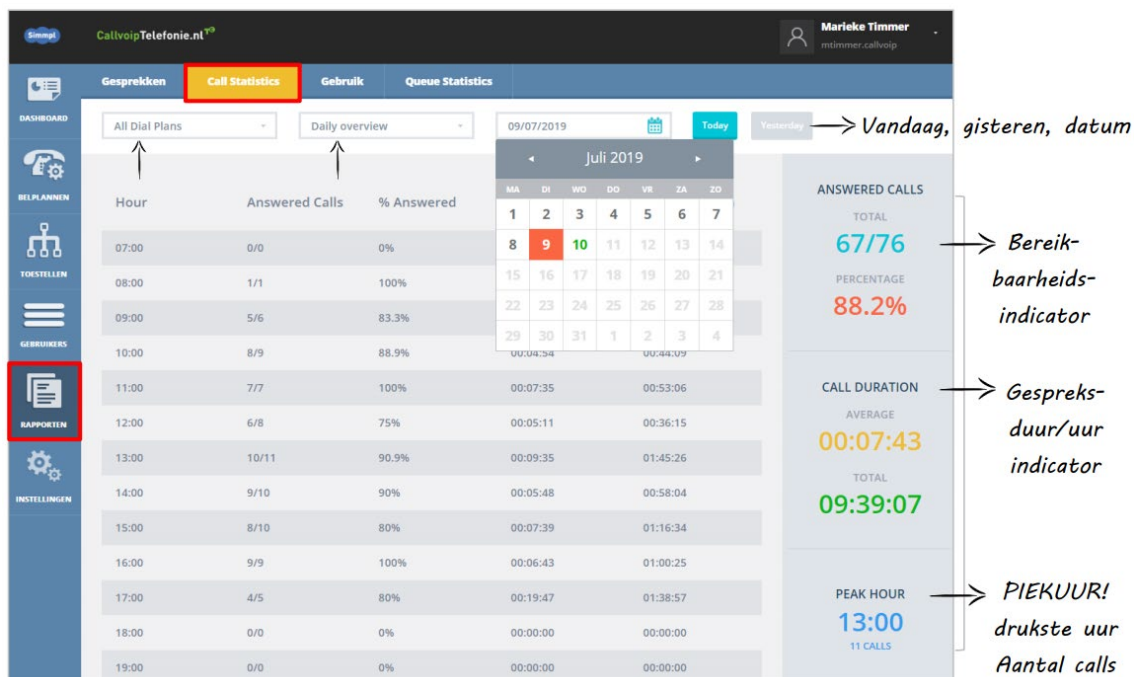
Dit aantal wordt linksonder in de statusbalk weergegeven.

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.

## De bereikbaarheidsmonitor

De bereikbaarheidsmonitor is eigenlijk de verwerkte versie van de belregels. De bereikbaarheidsmonitor kijkt alleen naar inkomende gesprekken. Je kunt deze per uur, dag en week bekijken en dan per nummer.

De statistieken worden automatisch bijgewerkt, zonder page reload, dus ideaal voor een monitor aan de muur van uw inbound callcenter team!



Meer informatie over de bereikbaarheidsmonitor?

Ga naar: <https://www.callvoip.nl/ondersteuning/extra-features/bereikbaarheidsmonitor/>

## Voorbeelden gespreksrapportages opvragen:

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

#### 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) vul je in beide kalendervelden de dag in waarvan u de specificaties wilt opvragen. In het voorbeeld is dit 1 mei.

The screenshot shows the advanced filter interface. The 'From (number/extension)' field is set to 'Receptie RO | 101'. The 'To (number/extension)' field is empty. The 'Gebeld op' (Called on) section has three date-time pairs, all set to '01-05-2015' and '23:59'. The 'Opgenomen op' (Answered on) and 'Opgehangen op' (Hanging up on) sections also have three date-time pairs, all set to '01-05-2015' and '23:59'. Below the filters, the 'ALL' count is 9, and the 'ANSWERED' count is 9. The 'Answered / Unanswered' filter is set to 'Answered'. The 'Incoming / Outgoing' filter is set to 'Incoming'. The 'All period' filter is set to 'All period'. The table below shows the results of the filter.

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Receptie RO +31505015500	+31505416070	00:02:19	01-05-2015 16:48	01-05-2015 16:48	01-05-2015 16:50
Receptie RO 101	Balie 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	Balie GR 201	00:00:57	01-05-2015 14:31	01-05-2015 14:31	01-05-2015 14:32
Receptie RO 101	Administratie RO 113	00:08:07	01-05-2015 13:30	01-05-2015 13:30	01-05-2015 13:38

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

#### 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 interface. The 'From (number/extension)' field is set to 'Marieke Timmer | 002'. The 'To (number/extension)' field is empty. The 'Gebeld op' (Called on) section has three date-time pairs, all set to 'Enter date' and '23:59'. The 'Opgenomen op' (Answered on) and 'Opgehangen op' (Hanging up on) sections also have three date-time pairs, all set to 'Enter date' and '23:59'. Below the filters, the 'ALL' count is 99, and the 'ANSWERED' count is 88. The 'Answered / Unanswered' filter is set to 'Answered'. The 'Incoming / Outgoing' filter is set to 'Incoming'. The 'Last week' filter is set to 'Last week'. The table below shows the results of the filter.

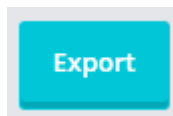
Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Marieke Timmer +31508200000	+31503143366	00:01:28	10-05-2015 19:12	10-05-2015 19:12	10-05-2015 19:14
Marieke Timmer +31508200000	+31502053391	00:00:05	10-05-2015 16:08	10-05-2015 16:08	10-05-2015 16:08

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

The screenshot shows a call log interface. At the top, there are filters for 'From (number/extension)', 'To (number/extension)', and three time ranges for 'Gebeld op', 'Opgenomen op', and 'Opgehangen op'. Below these are buttons for 'ALL' (265), 'ANSWERED' (238), and a dropdown for 'Answered / Unanswered'. A red box highlights the 'Last week' filter. Below the filters is a table with columns: 'Van:', 'Naar:', 'Gespreksduur:', 'Gebeld op:', 'Opgenomen op:', and 'Opgehangen op:'. The table contains two rows of call records for 'Marieke Timmer'.

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Marieke Timmer +31508200000	+31502053391	00:00:05	16:08	16:08	16:08
Marieke Timmer +31508200000	+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 columns: 'from.number', 'from.name', 'from.type', and 'to.nu'. The 'from.name' column is selected, and a filter dropdown is open. The filter shows a list of names with checkboxes. 'Marieke Timmer' and 'Ralf Gerrits' are checked. A red box highlights the filter dropdown.

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
	Filtreren op kleur	extension	3130
	Tekstfilters	extension	3165
	Zoeken	extension	3168
	(Alles selecteren)	extension	3158
	Arnold Boersma	extension	3157
	Bauke van den Akker	extension	3120
	Herman Willems	extension	3165
	Marieke Timmer	extension	3150
	meldteksten nummer	extension	3123
	Projecten 205	extension	3126
	Ralf Gerrits	extension	3126
	Robert Tijdhof	extension	3126



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

**Instructie:**

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

The screenshot shows the Callvoip interface with the following filters and data:

- From (number/extension):** Balie GR | 201
- To (number/extension):** (empty)
- Gebeeld op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- Opgenomen op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- Opgehangen op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- ALL:** 15
- ANSWERED:** 13
- Unanswered / Unanswered:** (dropdown)
- Outgoing:** (dropdown)
- This month:** (dropdown)

Van :	Naar :	Gespreksduur :	Gebeld op :	Opgenomen op :	Opgehangen op :
Balie GR +31505015500	+3281567858	00:02:42	08-05-2015 14:18	08-05-2015 14:18	08-05-2015 14:21
Balie GR +31505015500	+3281567858	00:00:32	08-05-2015 14:12	08-05-2015 14:13	08-05-2015 14:13
Balie GR +31505015500	+3281567858	00:00:00	08-05-2015 14:12	Niet beantwoord	08-05-2015 14:12
Balie GR +31505015500	+31205693000	00:02:39	07-05-2015 21:00	07-05-2015 21:00	07-05-2015 21:02
Balie 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 de organisatie heeft gebeld.**

**Instructie:**

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

The screenshot shows the Callvoip interface with the following filters and data:

- From (number/extension):** 31508200000
- To (number/extension):** (empty)
- Gebeeld op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- Opgenomen op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- Opgehangen op:** Enter date, 00:00, Enter date, 23:59
- ALL:** 3
- ANSWERED:** 0
- Unanswered:** (dropdown)
- Incoming:** (dropdown)
- All period:** (dropdown)

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



Callvoip  
Koldingweg 19-1  
9723 HL GRONINGEN

T: 050 – 820 00 00  
F: 050 – 820 00 08

@: [callvoip@callvoip.nl](mailto:callvoip@callvoip.nl)  
W: [www.callvoip.nl](http://www.callvoip.nl)

