Business

Veelgestelde vragen

Rapportages

Versie 1.3

Versie: 2 oktober 2026

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

Hoe gebruik je de Rapportage tool?

Rapportage geeft gebruikers de mogelijkheid geavanceerde, gegroepeerde en samengestelde rapporten te maken. Ook is het mogelijk om Teams rapporten uit te draaien. Teams reporting geeft inzicht in de interne en externe workflow en communicatie.

Hoe wordt de informatie gepresenteerd?

Alle rapporten worden gepresenteerd in zowel grafische als spreadsheetindelingen waarmee je eenvoudig trends en afwijkingen kunt waarnemen. Je kunt de informatie ook diepgaand analyseren met de gedetailleerde belspecificaties en individuele groeperingsopties.

Welke rapporten zijn er beschikbaar in de tool?

Er zijn verschillende rapporten beschikbaar, namelijk: User ID, Belgroepen, IVR en Rulebased Numbers. Ook kun je Teams rapporten uitdraaien. Hier heb je rapporten over meetings en telefoongesprekken.

Heb ik Teams Telefonie van Odido nodig om gebruik te kunnen maken van Teams rapporten?

Nee, dit is niet nodig.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

Welke data bevat een rapport?

De inhoud in de rapporten varieert, maar een paar typische voorbeelden zijn: inkomende oproepen, uitgaande gesprekken, beantwoorde oproepen, onbeantwoorde oproepen, gemiddelde responstijden, gemiddelde gespreksduur, gemiddelde wachttijd voor onbeantwoorde oproepen en serviceniveaus.

Kan ik mijn eigen aangepaste rapporten maken?

Ja, je kan kiezen welke parameters je wilt afzetten tegen elkaar en deze rapporten opslaan om ze op een later moment opnieuw uit te draaien voor dat tijdsbestek.

Kan ik de gegevens exporteren?

De gegevens van een rapport kun je (eenmalig) exporteren naar bekende applicaties zoals Excel of andere applicaties via bijvoorbeeld een XML- of CSV-bestand. Er bestaat ook de mogelijkheid om rapporten te koppelen aan een extern systeem om daar verder te analyseren. Voorbeelden hiervan zijn Excel, Power BI, Qlik maar ook via standaard formats als XML. Een aparte handleiding voor het maken van zo'n koppeling (een connector) is beschikbaar.

Is het mogelijk om mijn favoriete rapporten te automatiseren?

Er is geen reden om het moeilijker te maken dan nodig is. Daarom hebben we je in staat gesteld om je te abonneren op uw favoriete rapporten. Kies zelf wanneer en hoe vaak ze moeten worden verzonden en of ze alleen naar een specifieke persoon of naar meerdere binnen het bedrijf worden verzonden.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

Hoe lang blijven de gegevens bewaard?
Je kan rapporten tot 3 jaar in het verleden uitdraaien.

Hoe up-to-date zijn de gegevens die worden weergegeven?
Iedere 25 minuten worden de rapporten geüpdatet met nieuwe gegevens.

Hoe krijg ik toegang tot Rapportages en wat kan ik hiermee?
Nadat de add-on is geactiveerd ontvang je een e-mail met inlog-instructies. Nadat je een persoonlijk wachtwoord hebt aangemaakt wordt je doorgelinkt naar het loginscherm van de rapportagetool. https://reports.odido.nl/

Ik ben mijn gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten. Wat nu?
Je gebruikersnaam is het e-mailadres dat is ingevuld in de MPS bij het activeren van de Extra Rapportages. Via het inlogscherm van de rapportagetool kan je het wachtwoord opvragen door te klikken op “Have you forgotten your password?”

Ik heb geen welkomst e-mail ontvangen. Wat moet ik doen?
Zodra de Extra Rapportages is toegevoegd duurt het een uur voordat je de welkomst e-mail ontvangt. Heb je de e-mail na drie uur nog niet ontvangen, neem dan contact op met support.

Hoe sla ik een rapport op als favoriet?
Je slaat een rapport op door na het uitdraaien van een rapport te klikken op “save”. Het rapport dat je zojuist hebt aangemaakt is nu opgeslagen als rapportage template.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

Hoe stel ik in dat het rapport automatisch wordt verstuurd?

Ga naar het opgeslagen rapport dat je automatisch wilt versturen en vink “enabled” aan. Je kan het rapport een naam/beschrijving meegeven en ontvangers toevoegen. Als je klikt op het plusteken “Add new send schedule” krijg je de mogelijkheid om in te stellen op welke datum en tijdstip je de rapporten herhaaldelijk wilt versturen.

Hoe wijzig ik de dag waarop het rapport automatisch wordt verstuurd?

Open het opgeslagen rapport dat automatisch wordt verstuurd. Onder het tabblad “Schema and receivers” kan je een nieuw schema toevoegen of een bestaand schema aanpassen.

Hoe wijzig ik de ontvangers waarnaar het rapport automatisch wordt verstuurd?

Open het opgeslagen rapport dat automatisch wordt verstuurd. Onder het kopje “Receivers” staan alle ontvangers, hier kan je ontvangers verwijderen of nieuwe toevoegen.

Kan ik de bundel Reporting tussentijds opzeggen?

Nee, de bundel loopt gelijk met de contractperiode van je contract.

Hoe wordt Reporting gefactureerd?

Reporting wordt als add-on gefactureerd op je Business Essential factuur.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.

Kan ik medewerkers toegang geven tot specifieke data?

Je kan medewerkers alleen toegang geven tot de groepen waar hij/zij lid van is. Deze accounts en rechten stel je zelf in via de portal. Hoe je dit doet lees je in de handleiding.

Kan ik alerts instellen op mijn wallboard?

Het is mogelijk om alerts d.m.v. kleuren op het dashboard in te stellen als er bijvoorbeeld een service level is behaald wordt. Je krijgt hier geen mail of sms bericht van.

Hoe realtime is de data in het live wallboard?

Iedere 4 tot 5 seconden wordt de data opgehaald uit het platform.

Kan ik live data combineren met historische data?

Ja dat is mogelijk. Voorbeeld: aantal mensen in de wacht (live) en gemiddelde wachttijd per dag of per week.

Kan ik voor gedefinieerde dashboards gebruiken?

We hebben een aantal veelgebruikte dashboards templates waar je uit kan kiezen.

Odido Netherlands Holding B.V. – Strictly Confidential and Proprietary. All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any material form without the written permission of the copyright owner.