Business

Rapportages

Gebruikershandleiding v1.3

Contents

1. Inloggen 3

Inloggen 3

2. Basisrapporten 3

2.1 Hoe maak ik een basisrapport? 3
2.2 Hoe lees ik mijn basisrapport? 6
2.3 Gegevens exporteren 7

3. Geavanceerde rapporten 9

3.1 Hoe maak ik een geavanceerd rapport? 9
3.1.1 Stel de parameters voor het rapport in 9
3.2 Rapporten opslaan en plannen 17

4. Visualisaties rapporten 22

5. Connectoren 27

5.1 Wat zijn Connectoren? 27
5.2 Hoe maak je een Connector? 27
5.3 Hoe verhoog je de beveiliging? 29
5.4 Koppeling met Power BI 30
Om een koppeling te maken met Power BI is het nodig om een Power Bi Connector link te configureren in het Reporting Platform, onder opgeslagen rapporten. 30
5.4.1 Hoe koppel je een rapport aan Power BI? 30
5.4.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Power BI Connector? 31
5.5 Koppeling met Qlick 32
5.5.1 Hoe koppel je een rapport aan Qlik? 32
5.5.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Qlik Connector? 34
5.6 Koppeling met Excel 34
5.6.1 Hoe koppel je een rapport aan Excel? 34
5.6.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Excel Connector? 35

6. Dashboard 37

6.1 Een Dashboard maken 37
3. Bewerkingsmodus 41
In de bewerkingsmodus kun je de grootte en positie van je widgets wijzigen. Door het **pennetje** in de rechterhoek van een widget, of door **Inhoud bewerken** bovenin het Dashboard-menu te selecteren, kom je in de bewerkingsmodus van het Dashboard. 41 41 41

7. Beheer 43

1. Inloggen

Inloggen

Ga naar https://reports.odido.nl/ en log in met je gebruikersnaam/e-mailadres en wachtwoord.

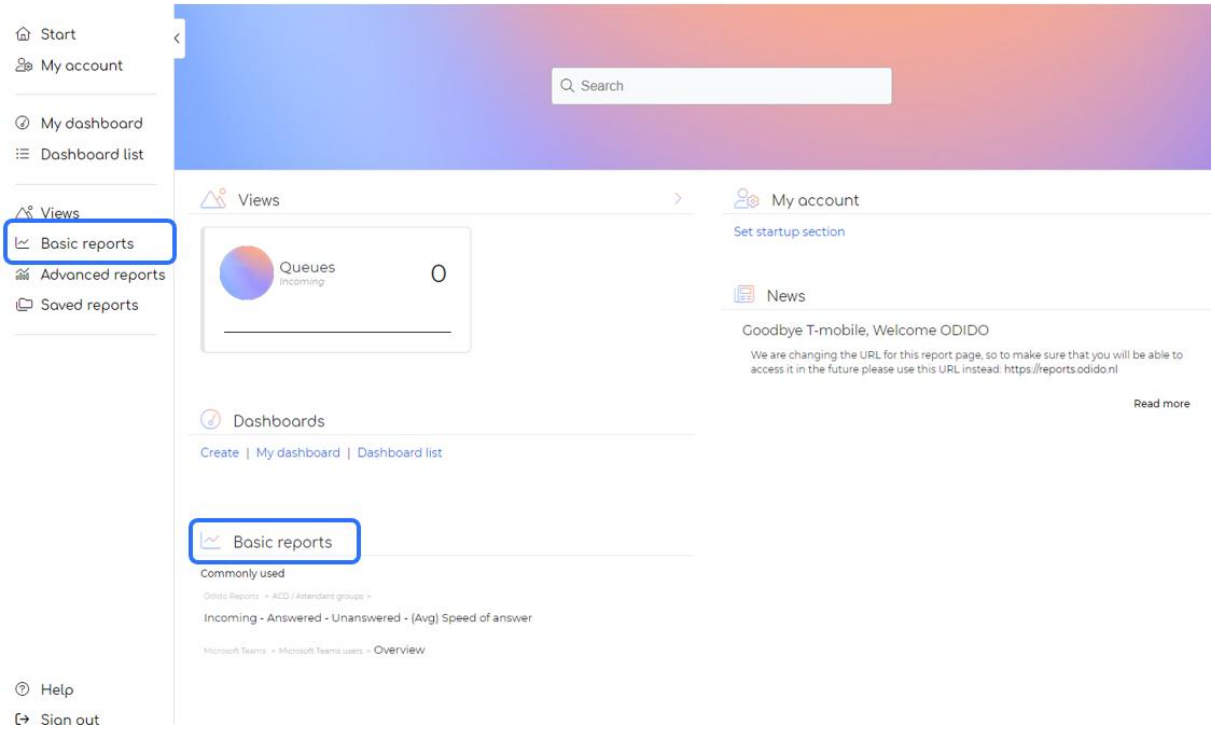
Wachtwoord vergeten?

- Klik dan onderin op “Bent u uw wachtwoord vergeten?”. Vul je mailadres in en klik op “send reset link”. Je ontvangt een mail om een nieuw wachtwoord aan te maken.
- Klik op de link **Create a new password** in de mail. Vul je nieuwe wachtwoord in en sla op.
- Ga terug naar het inlogscherm. Log nu in met je nieuwe wachtwoord.

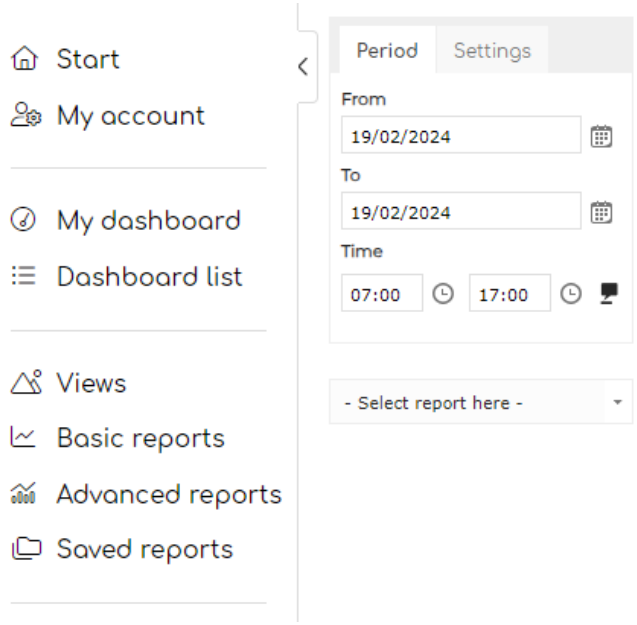
2. Basisrapporten

2.1 Hoe maak ik een basisrapport?

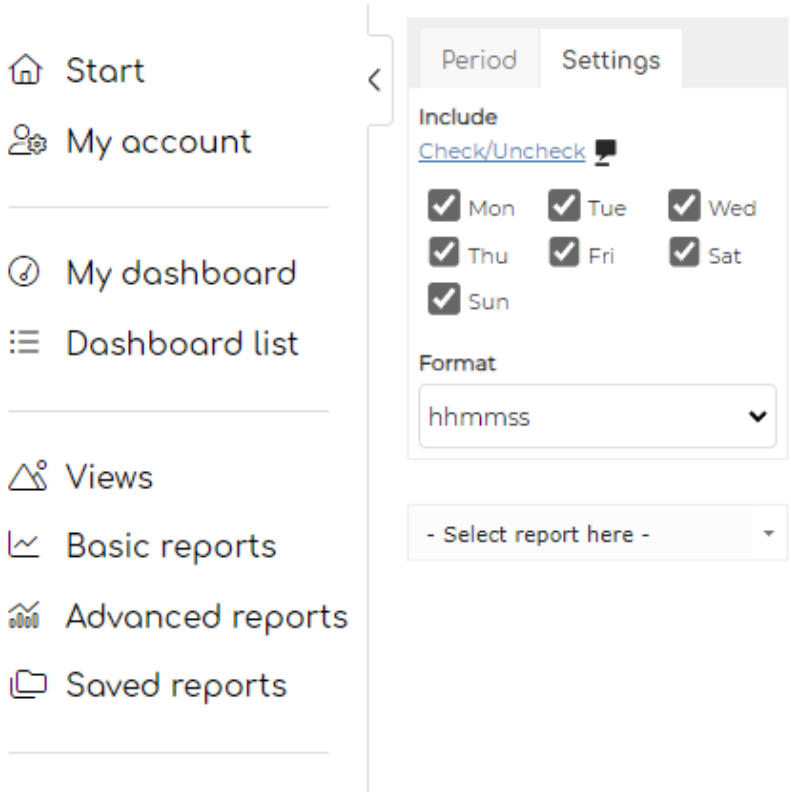
Om een basisrapport te maken, ga je naar **"Basic reports"** in het hoofdmenu. Je komt er ook via de snelkoppeling op de startpagina.



Onder **"periode"** stel je de tijd en datum in van de periode waarover je een rapport wil maken.

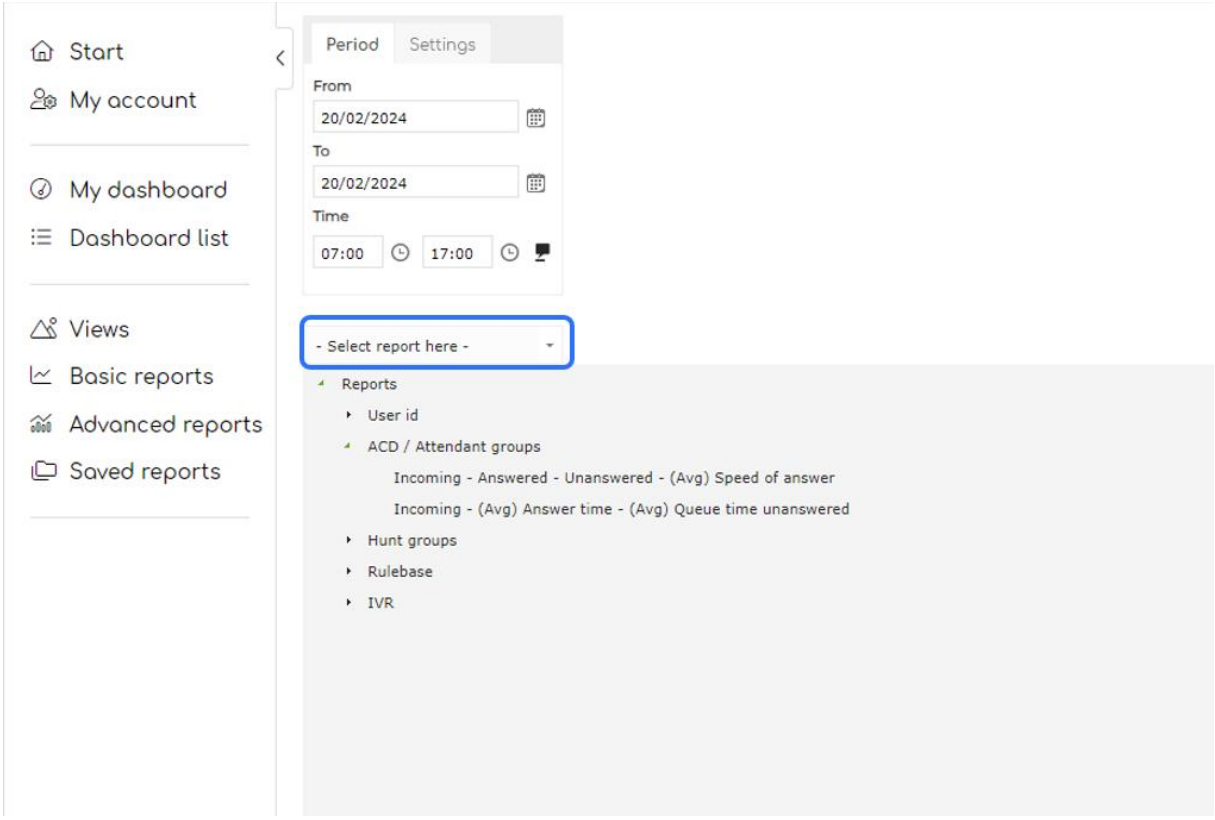


Onder het tabblad **"instellingen"** kun je kiezen welke weekdagen je wil opnemen of uitsluiten, en in welke tijdsindeling je de gegevens in het rapport wil presenteren.

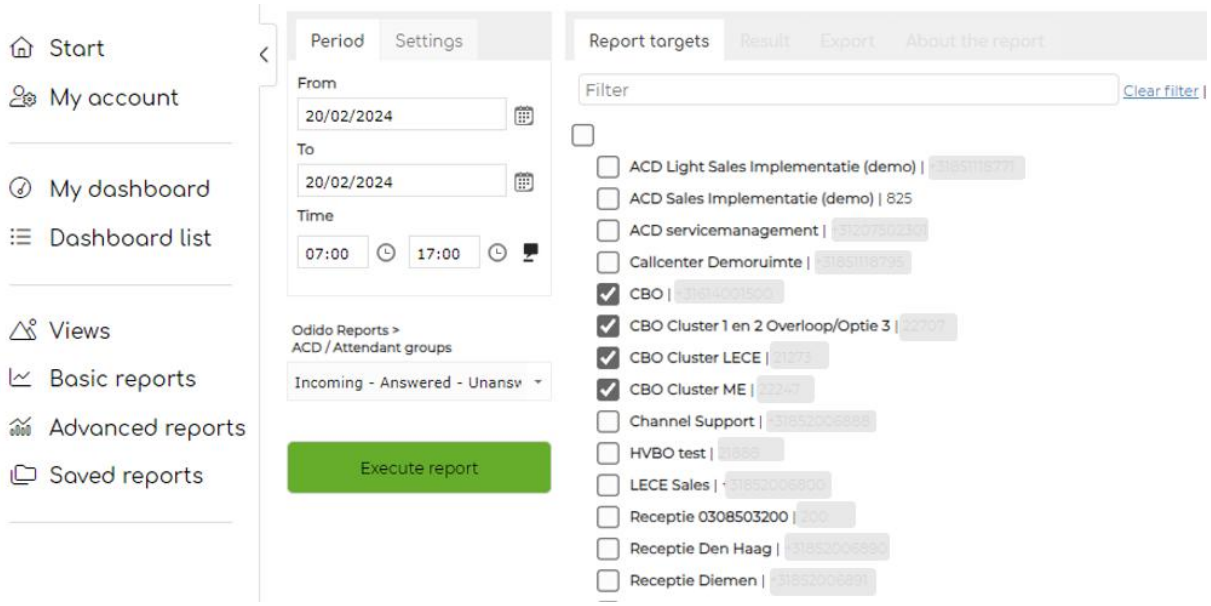


Aangezien het **Reporting** Platform verschillende soorten gegevens ondersteunt die in dezelfde interface werken, kun je kiezen uit verschillende rapporten. Alle rapporten waar je bedrijf uit kan kiezen worden hier gepresenteerd, zodat je gemakkelijk toegang hebt tot al je gegevens en deze op één plaats kunt verzamelen.

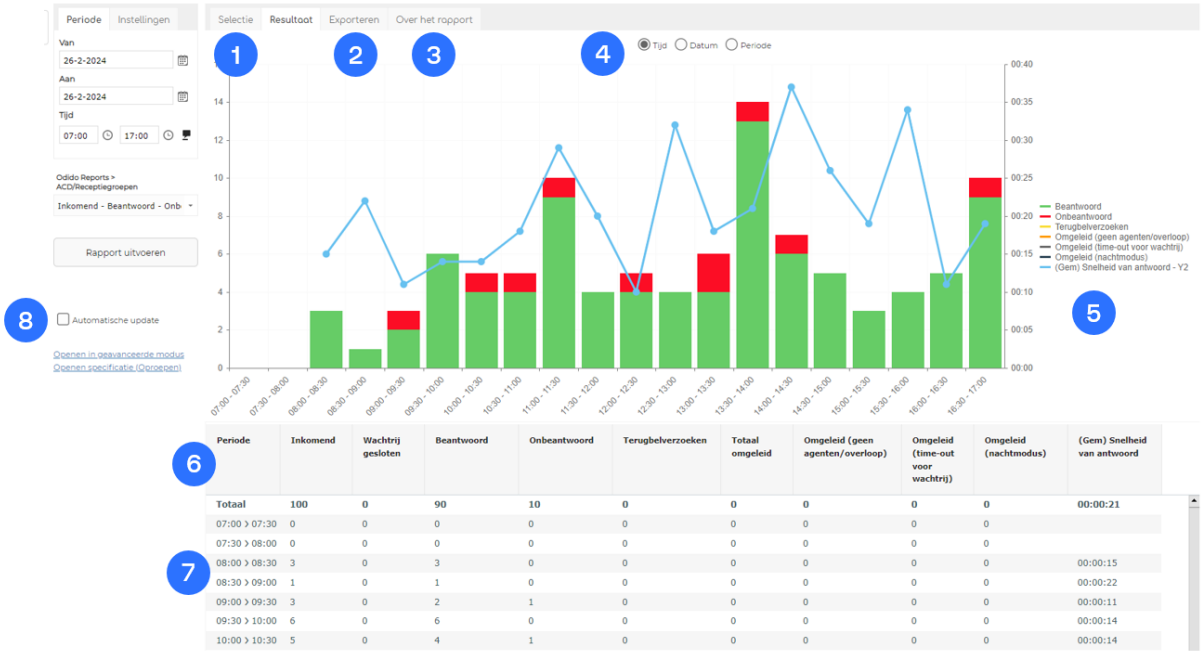
Selecteer het rapport dat je wil maken.
Zodra een rapport is geselecteerd, worden de beschikbare rapportdoelen weergegeven. Hier kies je de meetobjecten en/of groepen die je wil opnemen in het rapport. Dit kan ook in een later stadium worden gewijzigd.



Selecteer je meetobjecten en druk op "rapport uitvoeren".
Tip! Vergeet de filterfunctie niet. Als je een grote organisatie hebt en op zoek bent naar specifieke meetobjecten, kan dit je tijd besparen.



2.2 Hoe lees ik mijn basisrapport?



1. Rapportdoelen opnieuw selecteren.
2. Exporteer je rapport.
3. Informatie over het rapport.
4. Tijdsgroepen selecteren.
5. Welke gegevens worden gepresenteerd in elke grafiek.
6. Alle kolommen die worden gepresenteerd in het rapport hebben aanklikbare koppen die een tooltip/popup weergeven die beschrijft welke informatie de kolommen bevatten en hoe je de waarden correct interpreteert.
7. Tabel met de gegevens voor de geselecteerde meetobjecten.
8. Stel interval in voor automatische updates van het rapport.

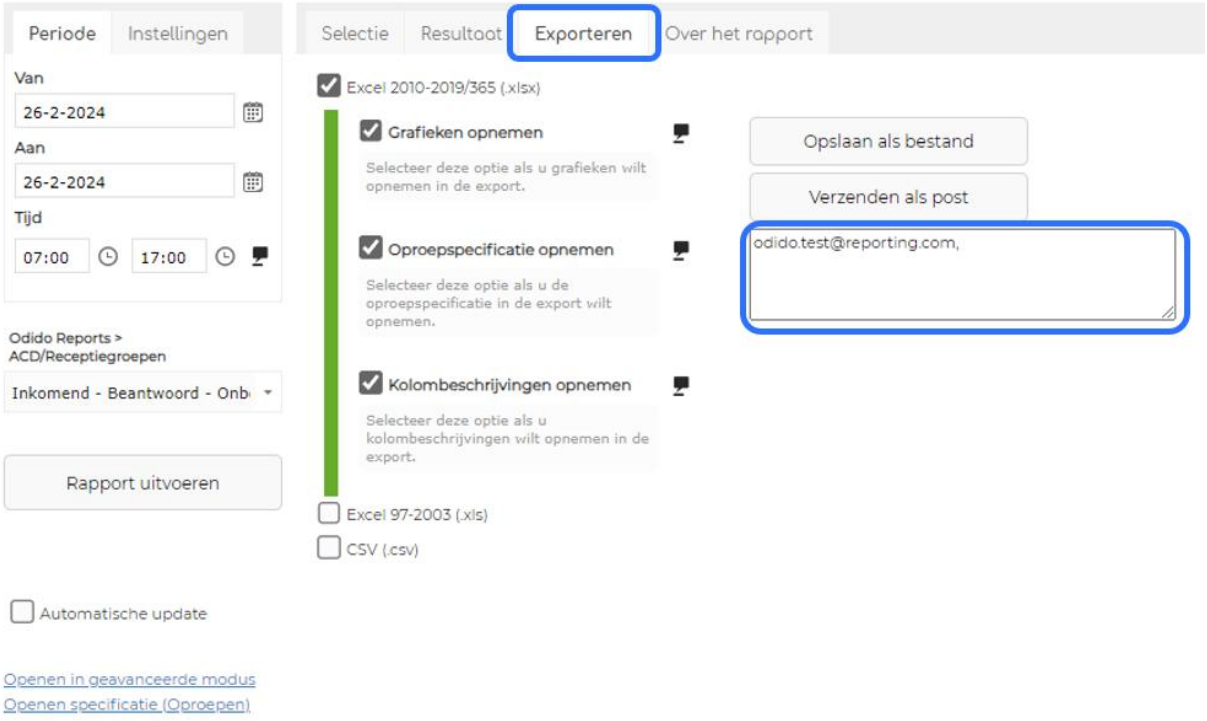
2.3 Gegevens exporteren

Je gegevens exporteren
Veel gebruikers willen hun rapporten verspreiden binnen de organisatie, zodat meer mensen gebruik kunnen maken van de gegevens en de inzichten die erin staan.

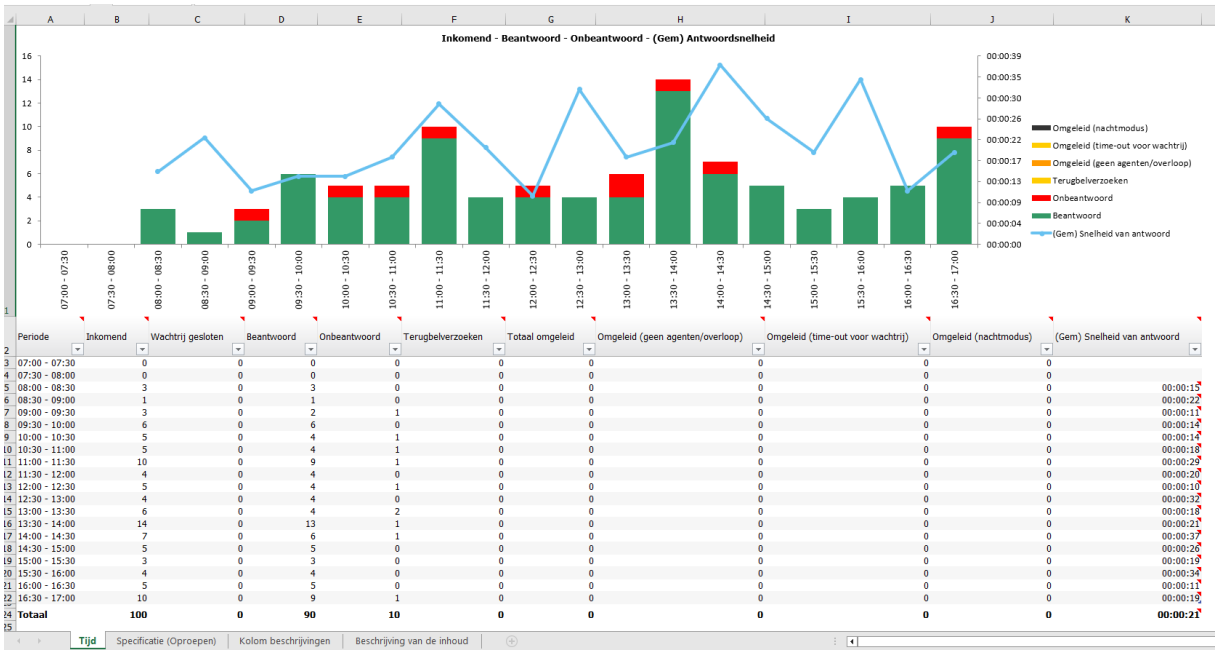
Om je rapport te exporteren, selecteert je het tabblad Exporteren en kies je in welk formaat je het bestand wil exporteren. Je kan het rapport als e-mailbijlage verzenden of downloaden. Zet een komma "," tussen de e-mailadressen als je het rapport naar meerdere mensen wil e-mailen.

Exporteren naar Excel-bestand
Alle rapporten kunnen worden geëxporteerd naar Excel voor verdere verwerking en verspreiding buiten het systeem. De geëxporteerde rapporten zien er hetzelfde uit als binnen het systeem. Ze zijn ontworpen om de ingebouwde functies van Excel te gebruiken, zoals filters en sorteren. De Excel-export bevat alle grafieken die je ook in de webinterface ziet. Het rapport ziet er dus hetzelfde uit en werkt hetzelfde, ongeacht of je rechtstreeks in de Webversie of in Microsoft Excel werkt.

1. Exporteer het rapport naar een bestand of verstuur het direct vanuit het systeem als e-mailbijlage.



2. Het rapport ziet er hetzelfde uit en werkt hetzelfde als in het platform.



Periode	Inkomend	Wachtrij gesloten	Beantwoord	Onbeantwoord	Terugbelverzoeken	Totaal omgeleid	Omgeleid (geen agenten/overloop)	Omgeleid (time-out voor wachtrij)	Omgeleid (nachtmodus)	(Gem) Snelheid van antwoord
07:00 - 07:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
07:30 - 08:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
08:00 - 08:30	3	0	3	0	0	0	0	0	0	00:00:15
08:30 - 09:00	1	0	1	0	0	0	0	0	0	00:00:22
09:00 - 09:30	3	0	2	1	0	0	0	0	0	00:00:11
09:30 - 10:00	6	0	6	0	0	0	0	0	0	00:00:14
10:00 - 10:30	5	0	4	1	0	0	0	0	0	00:00:14
10:30 - 11:00	5	0	4	1	0	0	0	0	0	00:00:18
11:00 - 11:30	10	0	9	1	0	0	0	0	0	00:00:29
11:30 - 12:00	4	0	4	0	0	0	0	0	0	00:00:20
12:00 - 12:30	5	0	4	1	0	0	0	0	0	00:00:10
12:30 - 13:00	4	0	4	0	0	0	0	0	0	00:00:32
13:00 - 13:30	6	0	4	2	0	0	0	0	0	00:00:18
13:30 - 14:00	14	0	13	1	0	0	0	0	0	00:00:21
14:00 - 14:30	7	0	6	1	0	0	0	0	0	00:00:37
14:30 - 15:00	5	0	5	0	0	0	0	0	0	00:00:26
15:00 - 15:30	3	0	3	0	0	0	0	0	0	00:00:19
15:30 - 16:00	4	0	4	0	0	0	0	0	0	00:00:34
16:00 - 16:30	5	0	5	0	0	0	0	0	0	00:00:11
16:30 - 17:00	10	0	9	1	0	0	0	0	0	00:00:19
Totaal	**100**	**0**	**90**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**00:00:21**

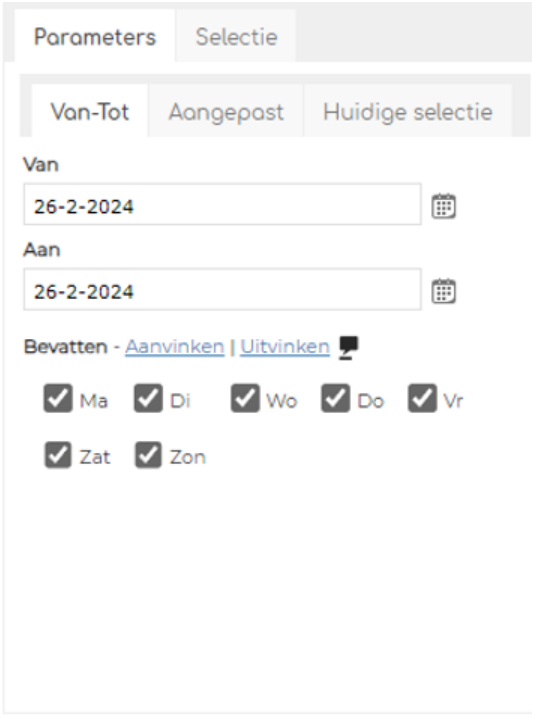
3. Geavanceerde rapporten

3.1 Hoe maak ik een geavanceerd rapport?

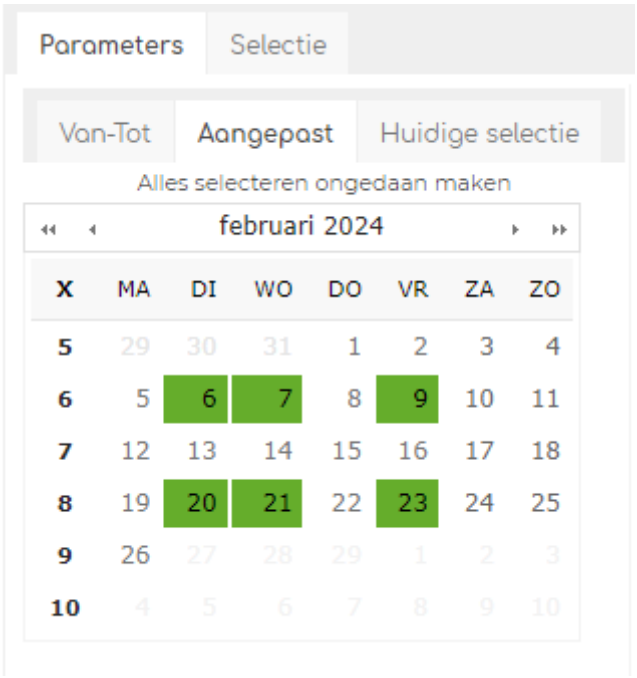
3.1.1 Stel de parameters voor het rapport in

Selecteer de periode waarop je rapport betrekking moet hebben

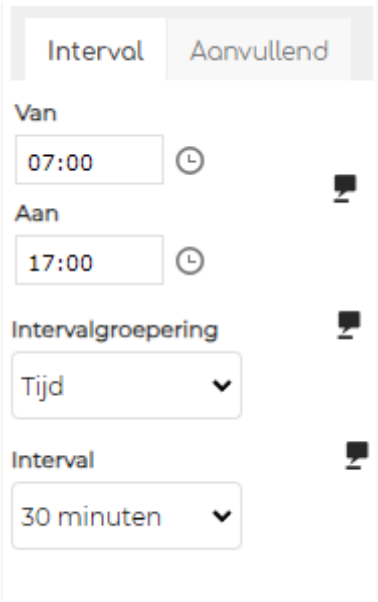
In het eerste deel van het tabblad **Parameters** bepaal je welke periode het rapport moet beslaan en welke dagen van de week je wil opnemen of uitsluiten. In de onderstaande afbeelding is het rapport zo ingesteld dat het alle weekdagen in augustus 2024 bevat. Selecteer de data door ze handmatig in te typen of door op het kalenderpictogram naast de tekstvakken te klikken.



Als het rapport geen begin- en einddatum moet hebben, maar een verzameling van specifieke datums, dan kun je elke gewenste combinatie selecteren door op het sub-tabblad **Aangepast** te klikken.



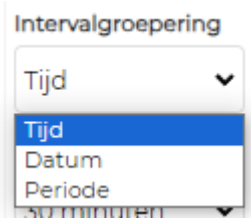
Interval
De volgende sectie onder het tabblad Parameters is het tabblad **Interval**, waar je bepaalt welke uren van de dag het rapport moet bevatten.



Met de instellingen in dit voorbeeld zou het rapport alle statistieken bevatten voor de geselecteerde data die dagelijks tussen 7:00 uur ‘s ochtends en 11:59 ’s nachts verzameld worden. Met de instellingen voor **Interval** kun je de initiële weergave van het rapport definiëren. Je kunt dit ook wijzigen nadat het rapport is gemaakt, om het rapport gegroepeerd op een ander interval weer te geven.
Onder het tabblad **Aanvullend** wordt de instelling **Formaat** gebruikt om de tijdsindeling in te stellen waarin alle tijdswaarden worden weergegeven.

Opties voor groeperen
Je kan de resultatenset groeperen op basis van **intervallen** en **groepen/objecten**.

Interval groeperen
Vaak gebruikt in combinatie met resultaatgroepering **Totaal**, je kan kiezen voor een groepering **Tijd**, **Datum** of de volledige **Periode** (zoals ingesteld in de parameters). De groepering **Tijd** genereert een rapport dat gericht is op tijdsloten samengevat voor alle datums binnen de parameters. De slots kunnen 30, 60 of 120 minuten zijn.



De intervalgroepering kan ook gemakkelijk worden gewijzigd nadat het rapport is uitgevoerd met de keuzerondjes op het tabblad **Groepering**. Dit opent ook opties zoals **Weekdag**, **Week** en **Maand**, vergelijkbaar met de **Tijdslotgroepering**.

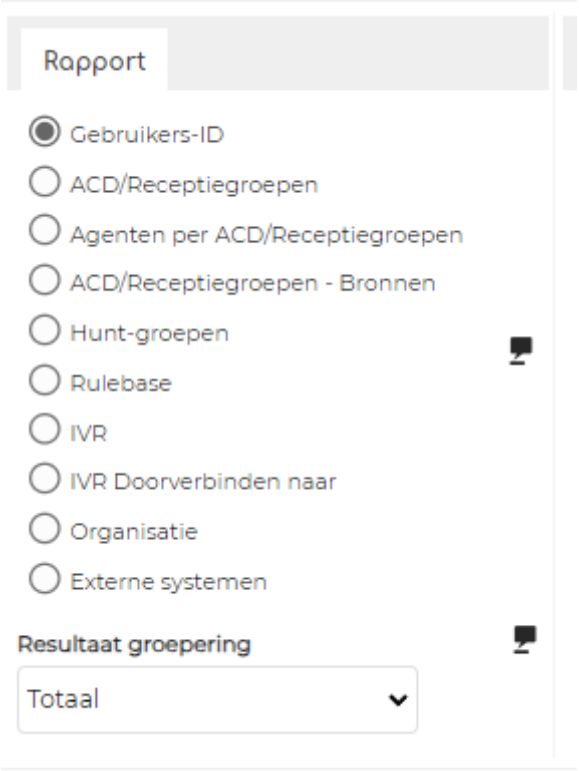
Resultaat groepering
Vaak gebruikt in combinatie met intervalgroepering Periode, kun je **Objecten** of **Groepen** (d.w.z. logische groepen in het Analytics-platform) selecteren. Dit genereert een rapport dat gericht is op de **Objecten**. Afhankelijk van het geselecteerde rapporttype zijn dit gebruikers, aanwezigen, groepen enz.



Aanvullend kun je de objecten/groepsgroepering naar wens gebruiken **in combinatie met** verschillende intervalgroeperingen.

Kies het rapporttype
Je selecteert een rapport door op de radio button naast de rapportnaam aan te vinken. In dit plaatje is het rapport “gebruiker-ID” geselecteerd.

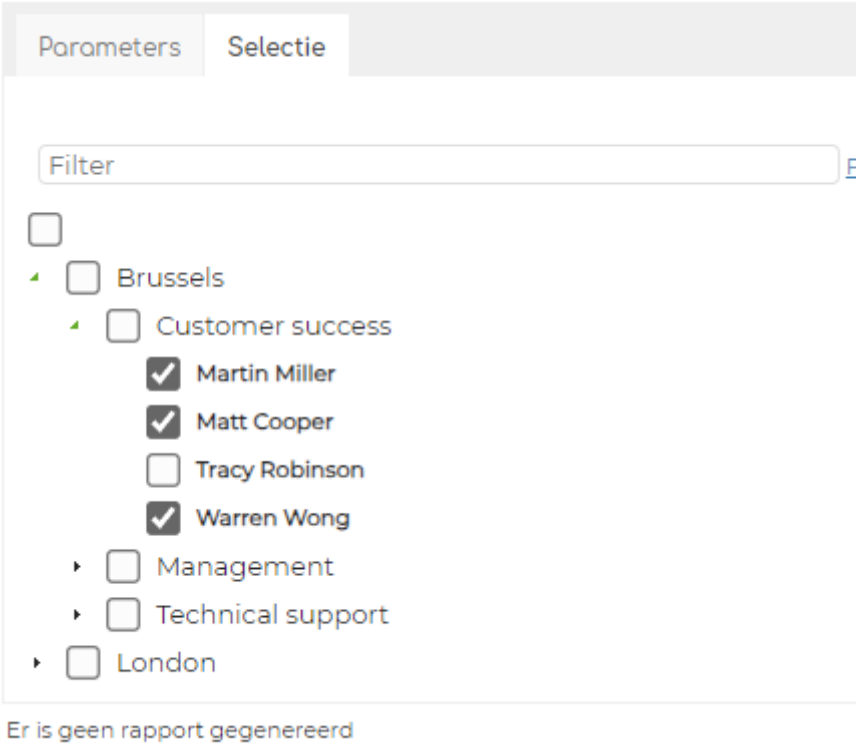
De instellingen voor **Resultaatgroeperingen**, definiëren hoe de resultaatset gegroepeerd moet worden.



3.1.2 De rapportagedoelen instellen

Nu je hebt geselecteerd hoe het rapport eruit moet zien, is het tijd om te bepalen wat het moet bevatten. Door op het pictogram voor Rapportagedoelen te klikken, worden alle beschikbare meetobjecten voor je account weergegeven. Je kan ook zien welke rapportgroepering en intervalgroepering je in de vorige stappen hebt geselecteerd.

Wanneer er een groot aantal meetobjecten en/of -groepen is, kun je de filterfunctie gebruiken om de zichtbare meetobjecten en groepen te beperken door een filtervoorwaarde toe te passen. Het filter komt overeen met alle meetobjecten die het criterium bevatten in het naam- of nummergedeelte of in de beschrijving. Je selecteert meetobjecten door het selectievakje ernaast aan te vinken. Wanneer je een object hebt geselecteerd, blijft het in de resultatenlijst terwijl je het filter wijzigt om andere objecten te vinden.



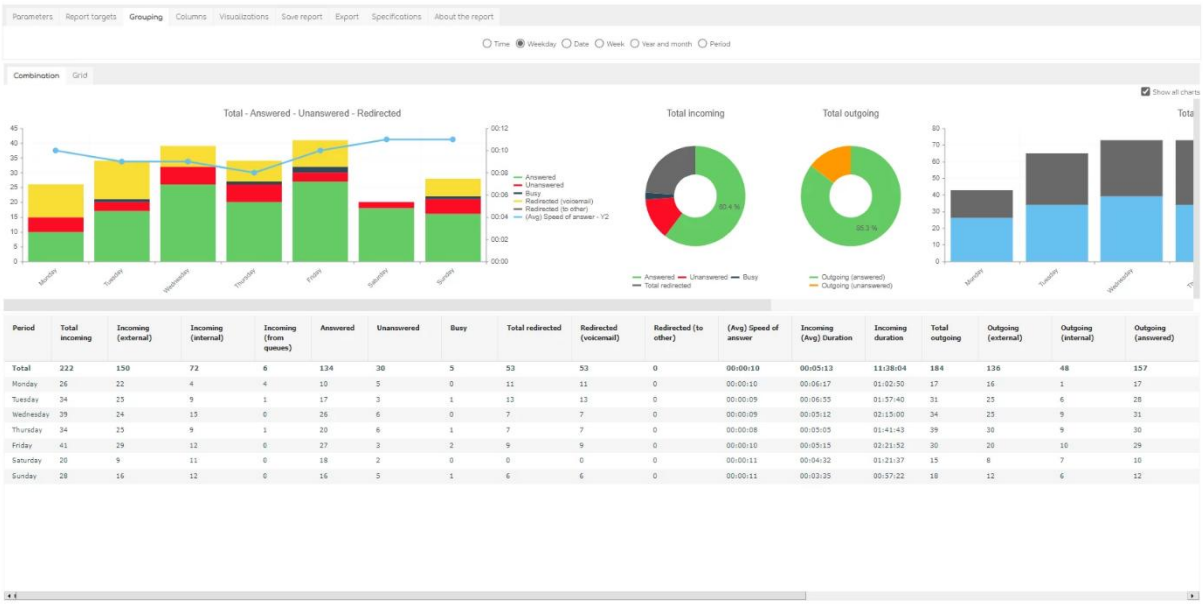
In bovenstaande afbeelding zijn er geen groepen, maar kan je een enkel meetobject uit een groep selecteren door te filteren, of de groep uit te vouwen en de gewenste meetobjecten in die groep aan te vinken.

Klik ten slotte op de knop **Uitvoeren** om het rapport op te laten maken.

3.1.3 Het rapport leren kennen

Wanneer het rapport is gegenereerd, kun je het eenvoudig weergegeven rapportinterval wijzigen door de keuzerondjes onder de tab **Groepering** aan te vinken.

Als je bijvoorbeeld **Weekdag** selecteert, wordt hetzelfde resultaat als voorheen weergegeven, maar het rapport wordt gegroepeerd op weekdag in plaats van de vorige groepering.

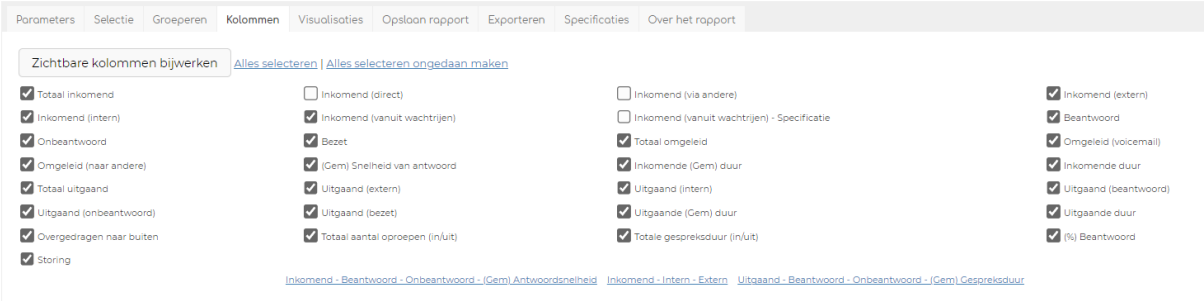


In de geavanceerde rapporten wordt, in tegenstelling tot de basisrapporten, een groot aantal kolommen weergegeven. De inhoud hangt af van de geselecteerde module en het rapport. Meestal zijn er tussen de 20 en 50 kolommen per rapport. Het kan zijn dat je horizontaal moeten scrollen om ze allemaal te zien.

Je kunt op de kolomnamen klikken om een pop-upvenster met informatie te openen. Of simpelweg met de muis over de kolomnaam bewegen om een tooltip te zien die de beschrijving van de kolom weergeeft.



Kolommen
Hoewel alle kolommen gemakkelijk toegankelijke beschrijvingen hebben, kan het een goed idee zijn om het rapport meer te richten op bepaalde waarden. De volgende stap is om alleen de kolommen te selecteren waarin je geïnteresseerd bent door naar het tabblad **Kolommen** te gaan.

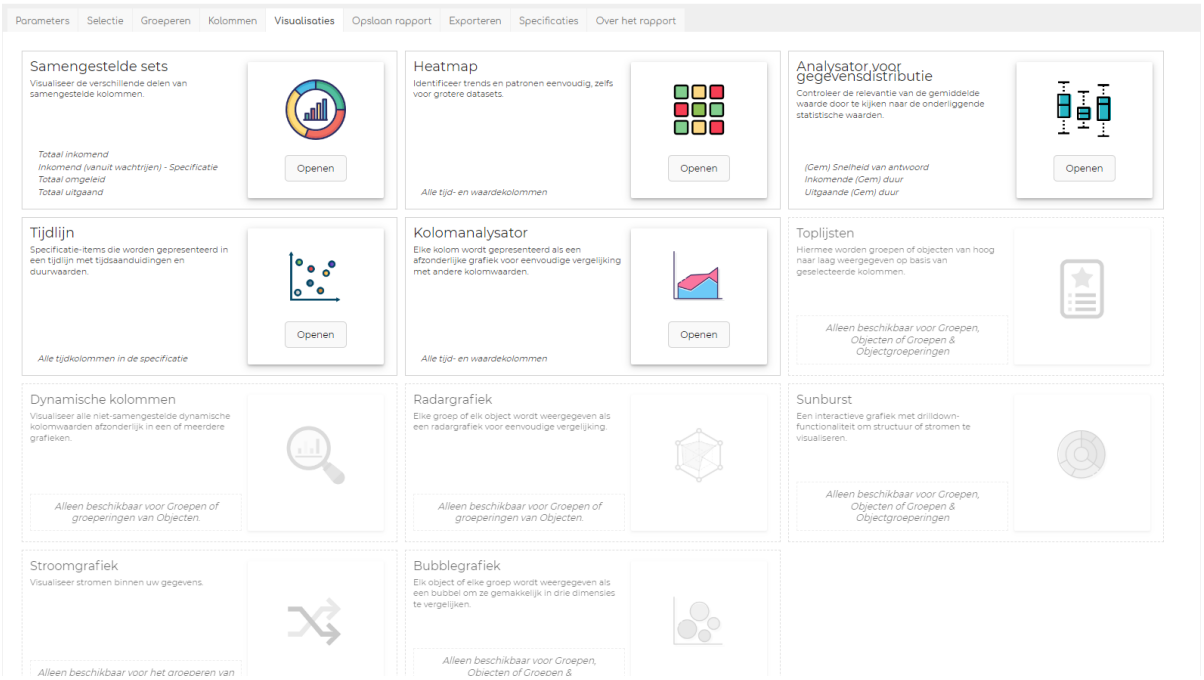


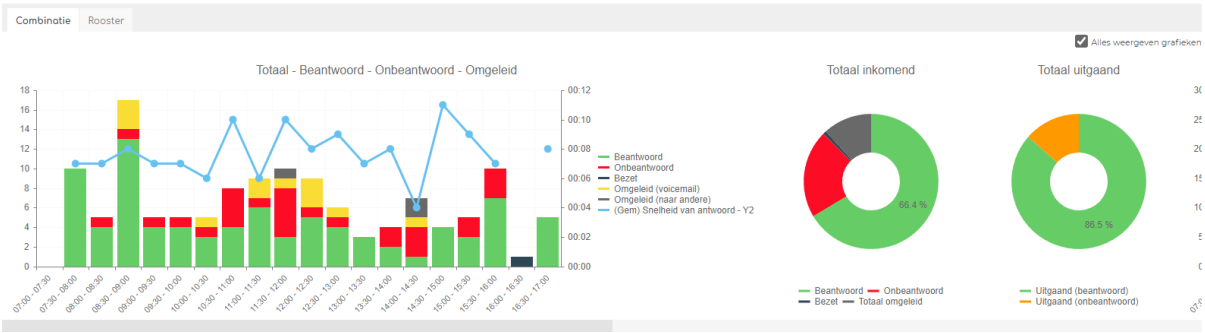
Van hieruit kun je alle kolommen selecteren die je in het rapport wil hebben, door de kolommen die je wil weergeven aan te vinken en de kolommen die je niet wil weergeven uit te vinken. Je kunt een tooltip/informatie weergeven over wat elke kolom bevat, door met de muis over de kolomnaam te gaan.

Als je de gewenste kolommen hebt geselecteerd, klik je op de knop **Zichtbare kolommen bijwerken** in de linkerbovenhoek van het tabblad. De pagina wordt opnieuw geladen en bevat nu de geselecteerde kolommen. Je kunt altijd kolommen aan een rapport toevoegen of verwijderen.

Visualisaties
Visualisaties geven de gebruiker interessante analyses en extra inzichten in de gegevens in hun rapporten. Het Dstny Analytics Platform biedt verschillende visualisaties. Elke visualisatie heeft als doel de gegevens op een bepaalde manier te presenteren en te helpen bij het analyseren van de inhoud. Ze voegen interesse toe en presenteren bevindingen die je gegevens begrijpelijker en gedenkwaardiger maken voor je publiek.

Verschillende visualisaties zijn beschikbaar voor verschillende rapporten, afhankelijk van de parameters die zijn ingesteld voor een rapport. Visualisaties die grijs zijn weergegeven, zijn niet beschikbaar voor die specifieke rapporten.





Rapport opslaan

Met geplande rapporten genereert het systeem bijgewerkte rapporten en distribueert ze naar gespecificeerde ontvangers, op vooraf ingestelde tijdstippen. Geplande rapporten automatiseren het maken en verspreiden van rapporten. Dit vereenvoudigt de verspreiding van informatie binnen de organisatie van de klant, zonder dat iedereen die baat zou kunnen hebben bij de informatie moet leren hoe het Reporting Platform werkt.

Exporteer

Alle rapporten die worden gemaakt in het Reporting Platform kunnen worden geëxporteerd naar Excel voor verdere verwerking en verspreiding buiten het systeem. De geëxporteerde rapporten hebben dezelfde look en feel als binnen het systeem. Ze zijn ontworpen om de ingebouwde functies van Excel te gebruiken, zoals filters en sorteren.

Specificaties
Op rapporten die het loggen van gesprekksspecificaties ondersteunen, kan elk gesprek worden bekeken met behulp van het logboek voor gesprekksspecificaties. De oproepspecificatie bevat de volgende informatie over elke oproep.

Bron	Het A-nummer van de oproep, d.w.z. het nummer of de identificator.
Aangevraagd doel	Het nummer dat de beller heeft aangevraagd. Dit is niet noodzakelijkerwijs het nummer dat de oproep heeft beantwoord.
Werkelijk doel	Het nummer dat de oproep heeft beantwoord. Dit is niet noodzakelijkerwijs het nummer dat de beller aanvankelijk heeft aangevraagd. Als het aangevraagde doel niet zichtbaar is, werd die oproep beantwoord door het aangevraagde nummer.
Lengte	De totale duur van de oproep.

De lijst met oproepen heeft een limiet van 10 000 oproepen. Als een grotere dataset nodig is, moeten meerdere kleinere rapporten (kortere tijdspanne / minder objecten) worden aangemaakt.

Over het rapport
Dit tabblad geeft een gedetailleerde beschrijving van de geselecteerde objecten en het tijdsbestek voor het huidige rapport.

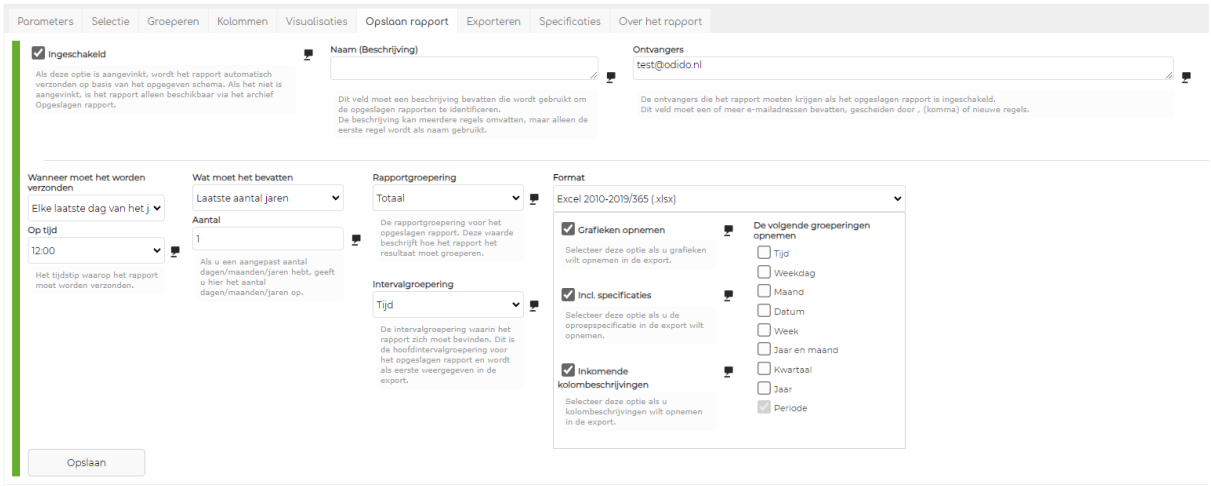
De rapporten die je uitdraait via het Reporting Platform leveren veel interessante gegevens. Soms willen bedrijven deze gegevens exporteren naar een extern systeem om ze te vergelijken met andere soorten bedrijfsgegevens of informatie. Dit kan hen helpen nog meer waardevolle inzichten te verkrijgen en extra waarde toe te voegen aan hun gegevens. Connectors bieden een eenvoudige manier om data uit het Reporting Platform te integreren in andere systemen, zonder technische kennis of aangepaste integraties.

3.2 Rapporten opslaan en plannen

Met geplande rapporten genereert het systeem bijgewerkte rapporten en verspreid ze naar gespecificeerde ontvangers, op vooraf ingestelde tijdstippen. Geplande rapporten automatiseren het aanmaken en verspreiden van rapporten. Dit vereenvoudigt de verspreiding van informatie binnen de organisatie, zonder dat iedereen, die baat zou kunnen hebben bij de informatie, moet leren hoe het Reporting Platform werkt.

3.2.1 Een rapport opslaan

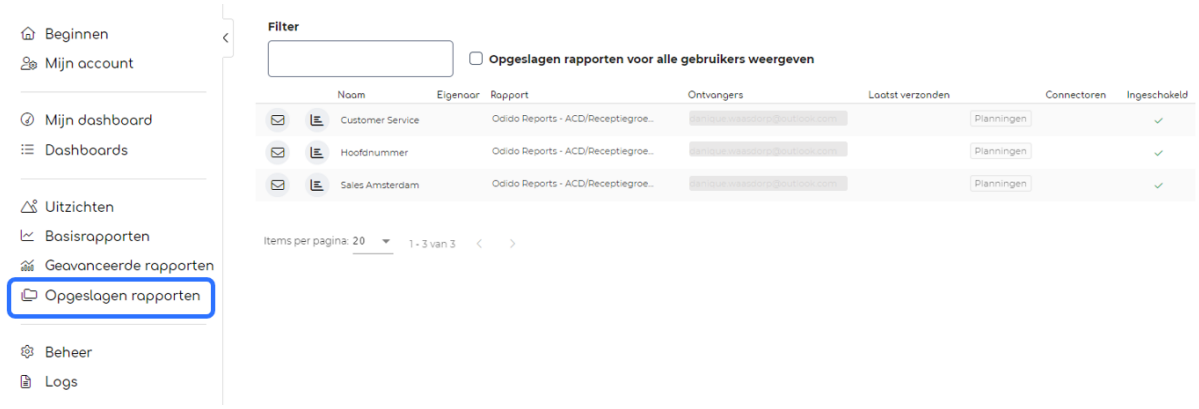
Om een gepland rapport te maken, gaat u naar het tabblad **Rapport opslaan** in het rapportmenu. Je begint met selecteren wanneer het rapport moet worden verzonden, de periode die het rapport moet bevatten en de intervalgroepen die moeten worden opgenomen. Je kunt bijvoorbeeld een rapport maken dat op de eerste dag van elke maand om 06:00 wordt verzonden, met de gegevens van de vorige maand. Ook moet je de ontvangers van het rapport specificeren en een naam voor het rapport maken. Wanneer je deze stappen hebt uitgevoerd, klik je op de knop **Opslaan** linksonder op het tabblad.



3.2.2 De lijst Opgeslagen rapporten

Nadat een opgeslagen rapport is gemaakt, kan het worden gevonden in de lijst met opgeslagen rapporten. Die is toegankelijk via het menu-item **Opgeslagen rapporten**.

Deze pagina bevat een lijst met alle opgeslagen rapporten die zijn gekoppeld aan het momenteel ingelogde account. Als er een groot aantal rapporten in de lijst staat, kan een filter worden toegepast om het resultaat te beperken. Het filter kan een deel van een e-mailadres of de naam van het rapport zijn.



Met het **Envelop pictogram** kun je het opgeslagen rapport handmatig verzenden. Er wordt een dialoogvenster geopend waarin je een uitvoeringsdatum kunt kiezen. Het rapport wordt op basis van die historische datum verzonden.

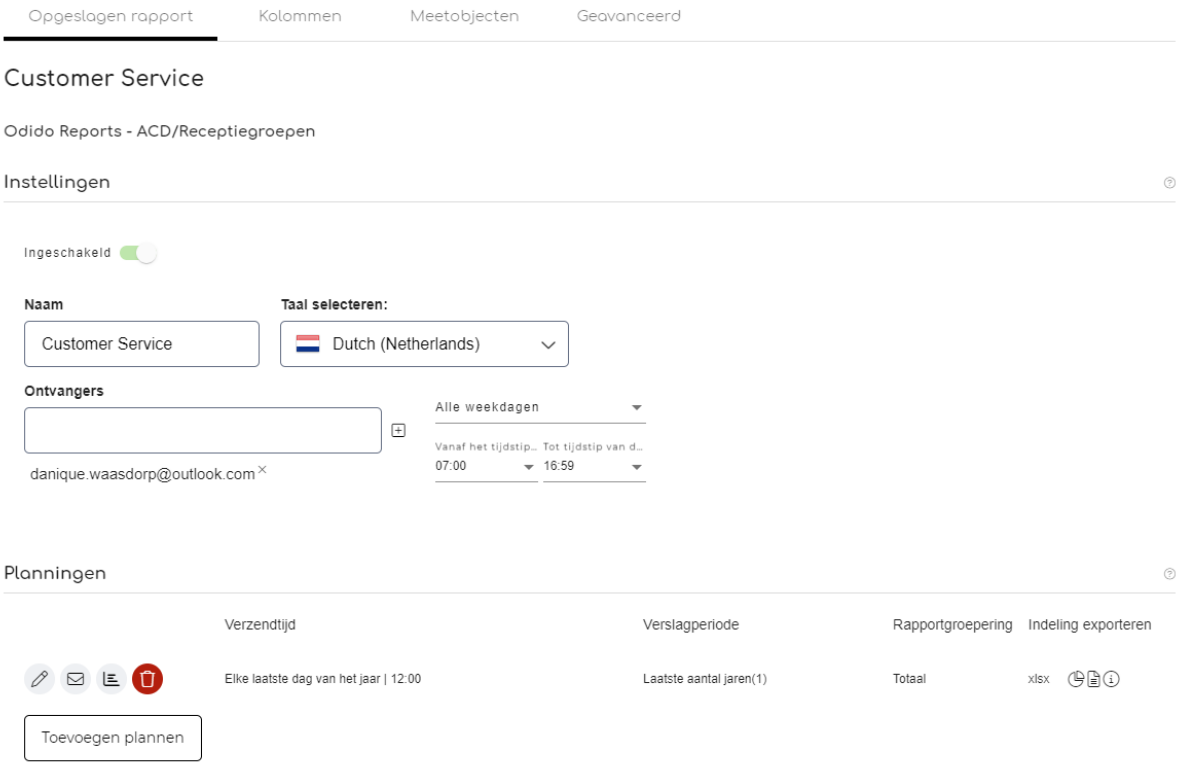
Het **staafdiagrampictogram** voert het rapport uit. Hiermee wordt een geavanceerd rapport met de opgeslagen parameters uitgevoerd. Je kunt ook wijzigingen aanbrengen in de parameters en ze opslaan onder het tabblad "Rapport opslaan". Goed om te weten is dat als je wijzigingen aanbrengt in de parameters zonder het rapport uit te voeren, de wijzigingen niet worden opgeslagen.

Met de link **Rapportnaam** kun je een opgeslagen rapport bewerken of een eerder opgeslagen rapport gebruiken als sjabloon voor een nieuw opgeslagen rapport.

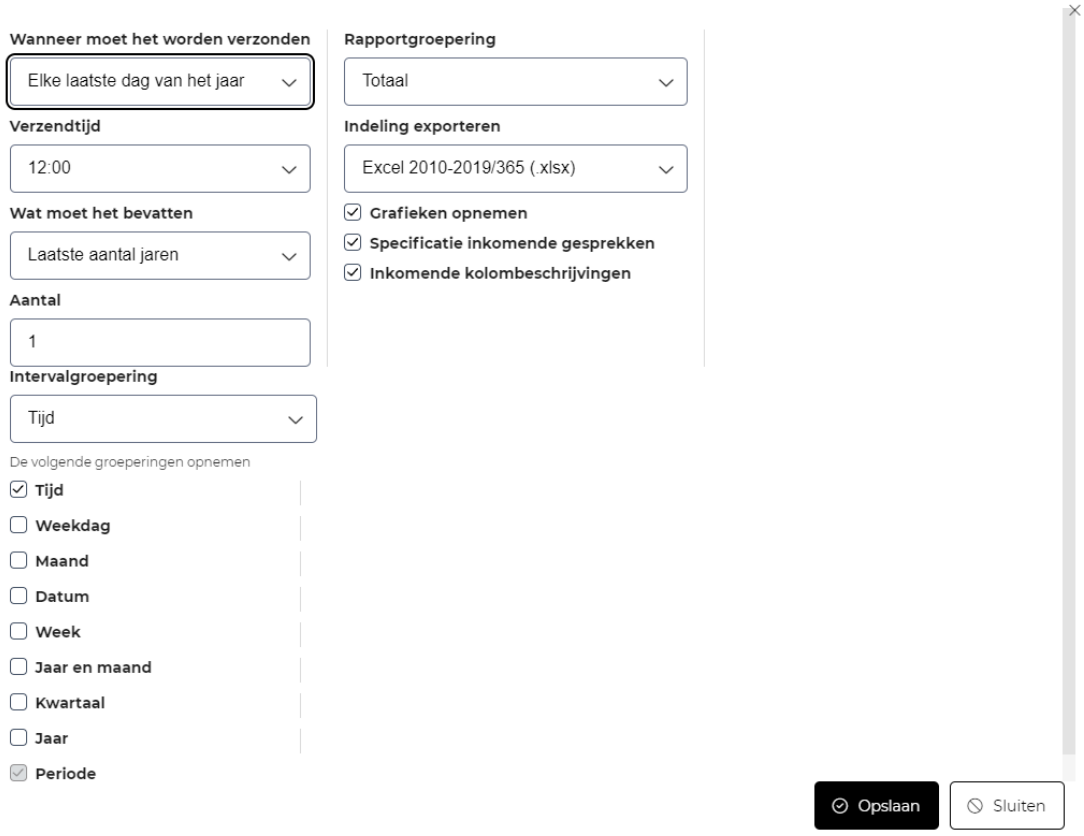


3.2.3 Het tabblad Opgeslagen rapport

Wanneer op de link **Rapportnaam** wordt geklikt, wordt een administratiepaneel met een aantal tabbladen geopend voor het geselecteerde rapport. Van hieruit kunnen de meeste instellingen voor het rapport worden gewijzigd. Je kunt de **rapportnaam** wijzigen, **taal**, **ontvangers** en de **periode** die het rapport moet bevatten.



Onder **Schema's** vind je een aantal pictogrammen waarvan de eerste je in staat stelt om het schema te **bewerken**. Vanaf hier kun je het schema, de groepering en het bestandsformaat wijzigen.

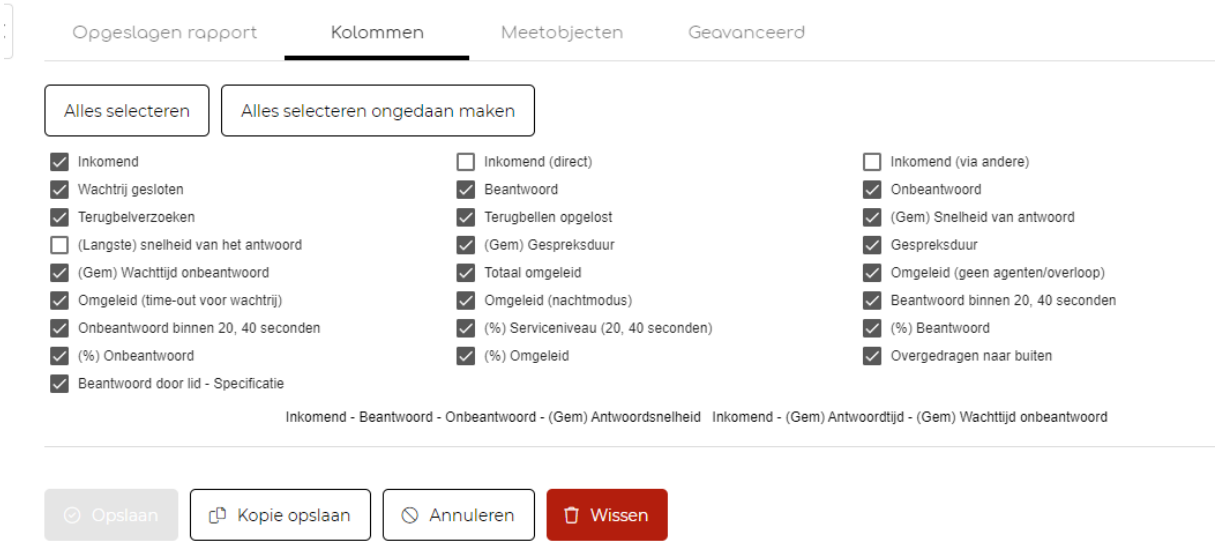


Met de andere pictogrammen kun je het rapport handmatig **verzenden** of **uitvoeren**. Je kunt ook de planning **verwijderen** of meerdere schema's toevoegen voor hetzelfde rapport.

Goed om te weten is dat je meer dan één planning per opgeslagen rapport kunt maken, wat betekent dat hetzelfde rapport als wekelijks en maandelijks rapport kan worden verzonden.

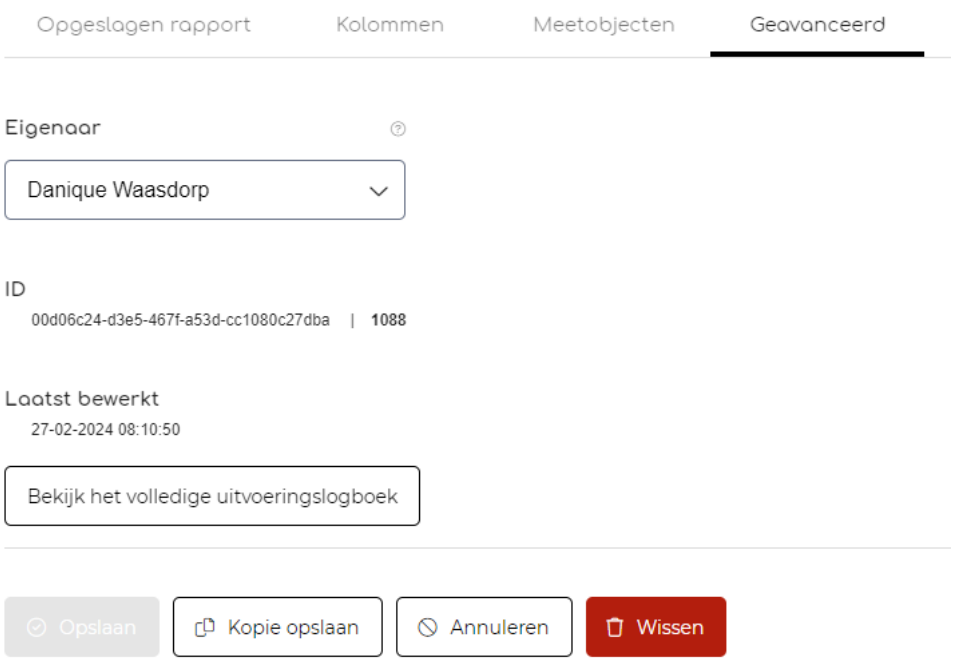
3.2.4 De tabbladen Kolommen en Meetobjecten

De eerder gemaakte selecties voor het opgeslagen rapport kunnen hier worden gewijzigd.



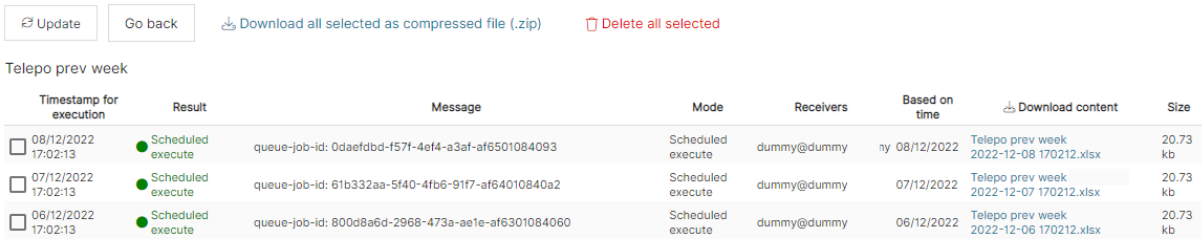
3.2.5 Het tabblad Geavanceerd

Gebruik de knop **Volledig uitvoeringslogboek bekijken** om toegang te krijgen tot de logboekpagina met de eerder gegenereerde versies van het opgeslagen rapport.



Elk logboekrecord bevat de volgende informatie:

- **Tijdstempel:** Tijdstempel wanneer het rapport is verzonden.
- **Resultaat:** Een statusbericht dat het resultaat van de uitvoering beschrijft.
- **Bericht:** Informatie over de uitvoering. Je wordt hier geïnformeerd over eventuele problemen bij het verzenden of genereren van het rapport.
- **Modus:** Beschrijft of het rapport is verzonden op basis van de planning of dat het handmatig is getriggerd door een gebruiker.
- **Verzonden naar ontvangers:** De ontvangers naar wie het rapport is verzonden. Als een van de ontvangers ongeldig is, bevat dit veld alleen de ontvangers die wel geldig waren.
- **Gebaseerd op tijd:** Wanneer een rapport wordt verzonden, krijgt het een doeltijdstempel, bijvoorbeeld gebaseerd op de vorige maand.



3.2.6 Een bestaand opgeslagen rapport als sjabloon gebruiken

Je kunt een bestaand rapport als sjabloon gebruiken, omdat het mogelijk is om een bestaand rapport aan te passen en als kopie op te slaan.

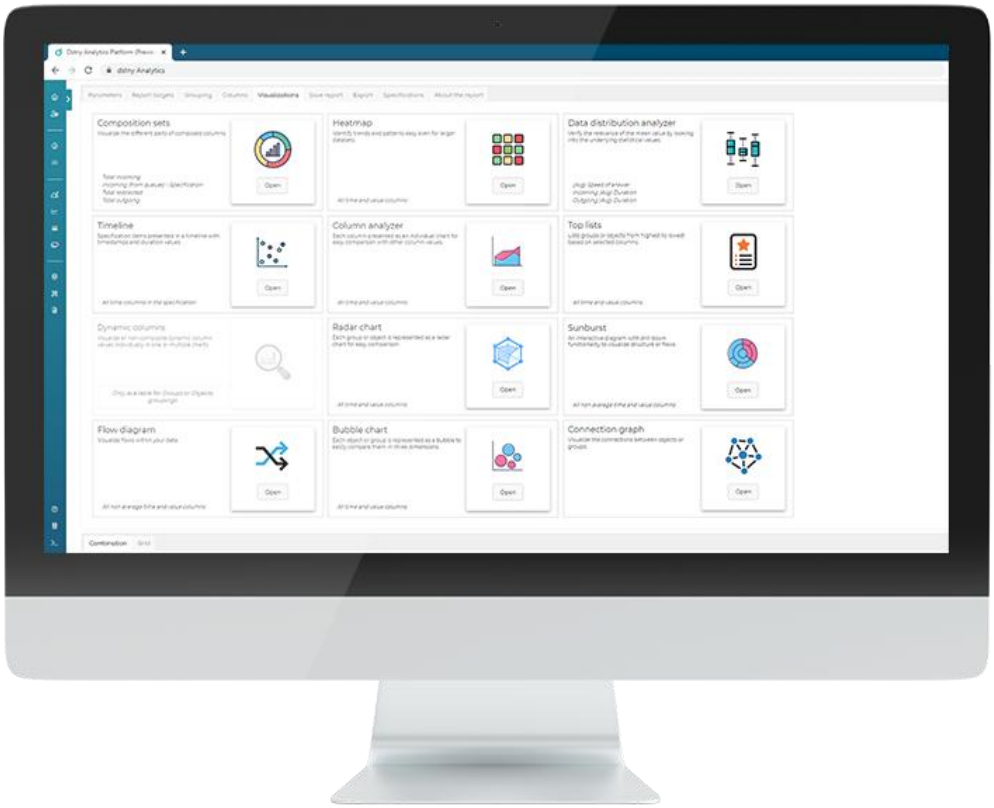
- **Open het rapport** dat je als sjabloon wil gebruiken uit de lijst met opgeslagen rapporten.
- **Wijzig de naam van het rapport** en de kolommen, meetobjecten, planning enzovoort naar hoe je ze wil hebben.
- Klik onderaan de pagina op de knop **Opslaan als nieuw opgeslagen rapport**. Je krijgt opnieuw de kans om de naam te bewerken.

Na deze stappen vind je het originele en het nieuw opgeslagen rapport terug in de lijst met opgeslagen rapporten.

Zodra een rapport is aangemaakt, is het mogelijk om het vanuit het systeem te exporteren naar een bestand (excel, CVS) om het af te drukken of het direct vanuit het systeem te verzenden als e-mailbijlage. Het is ook mogelijk om een Connector te maken om de rapportgegevens direct in een extern BI-systeem of partnerportaal te integreren.

4. Visualisaties rapporten

Elk geavanceerd rapport in het Reporting Platform heeft verschillende visualisaties die zijn ontworpen om interessante analyses en inzichten over de data te geven. Elke visualisatie is bedoeld om de gegevens op een bepaalde manier te bekijken en gebruikers te helpen bij het analyseren van de gegevens.



Samenstellingen
Sommige waarden in de rapporten zijn een samenstelling van andere waarden. Zo is totaal inkomend vaak de som van inkomend extern en intern.

De compositieset visualisatie is ontworpen om deze sets en de verdeling binnen een compositie weer te geven.



Vereist: Resultaat groepering → Totaal

Warmtekaarten
De warmtekaart-visualisatie is ontworpen om opvallende patronen of tijdsperioden te identificeren. Elke dag wordt weergegeven met een gekleurde rechthoek waarbij de kleur de waarde aangeeft in vergelijking met de minimum- en maximumwaarde van de hele periode.

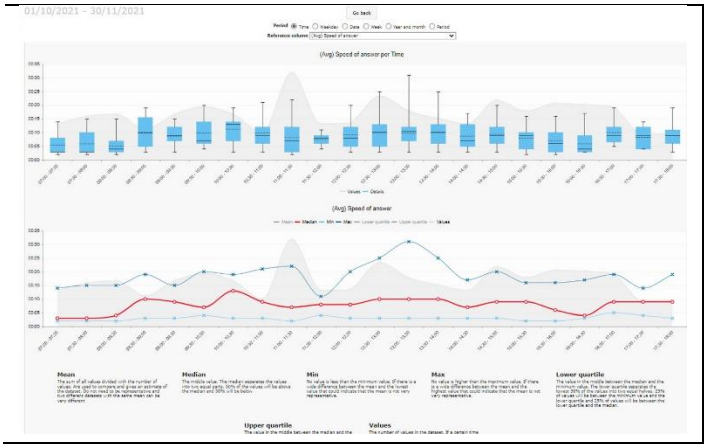


Als de Resultaatgroepering is ingesteld op iets anders dan Totaal, wordt elk meetobject of elke meetgroep weergegeven als één rij. Dit maakt het mogelijk om objecten in de tijd te vergelijken en de voortgang of verandering te bekijken.



Vereist: Tijdsperiode van ten minste zeven dagen

Analyse van de gegevensverdeling
Alle gemiddelde waarden in de rapporten worden berekend uit een grote set. Om te evalueren hoe representatief een gemiddelde waarde is, kan de data distribution analyzer worden gebruikt. Met zowel een boxplot als een lijngrafiek kunnen het minimum, maximum, mediaan en kwartielwaarden worden weergegeven. Met deze visualisatie is het eenvoudiger om tijdsperioden te identificeren waar de gemiddelde waarde wel of geen goede weergave geeft van de werkelijke waarden.



Tijdlijn

In de tijdlijnvisualisatie wordt elke afzonderlijke oproep of gebeurtenis geplot op basis van het tijdstip waarop deze plaatsvond. Het is ook mogelijk om een lijn te trekken voor het gemiddelde en andere statistische metingen voor elke dag.

De tijdlijnvisualisatie biedt een grafische manier om de specificaties te bekijken.

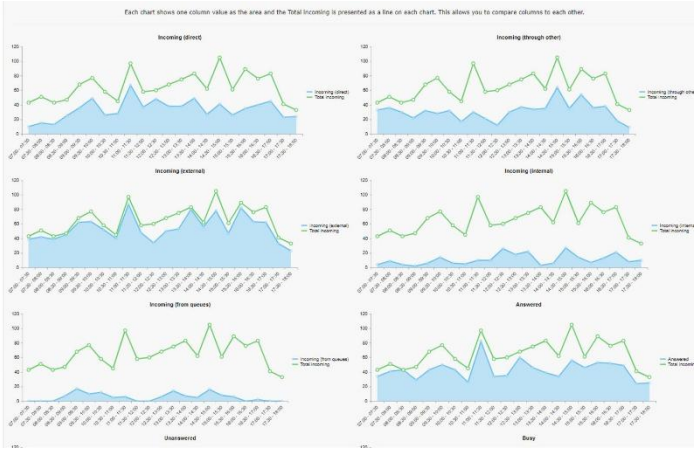
Vereist een rapport met een specificatie



Kolomvergelijker

De kolommenvergelijker tekent een vlakgrafiek voor elke kolomwaarde. Het is mogelijk om een referentiekolom in te stellen die wordt getekend als een lijn in elke andere kolomgrafiek. Het wordt gebruikt om correlaties tussen waarden te identificeren en om de reden achter verschillende waarden te controleren. Bijvoorbeeld: "Is de snelheid van antwoorden toegenomen omdat we veel meer inkomende gesprekken hadden, of omdat we moeilijkere gesprekken hadden die langer duurden?"

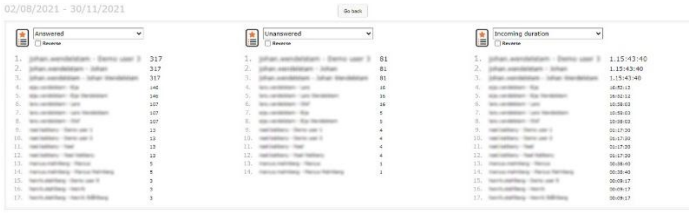
Vereist: Resultaatgroepering → Totaal



Toplijsten

De toplijsten zijn een eenvoudige visualisatie die objecten of groepen opsomt, afhankelijk van de waarde van de geselecteerde kolommen. Het kan gemakkelijk hoog of laag presterende groepen of objecten identificeren en verschillende groepen of objecten met elkaar vergelijken.

Vereist: Resultaat groeperen → Groepen, objecten of groepen en objecten



Dynamische kolommen

Afhankelijk van het rapport kunnen er dynamische kolommen zijn. De dynamische kolomvisualisatie wordt gebruikt om deze gegevens te tonen. De gebruikssituaties zijn afhankelijk van het rapport en de kolom.

Vereist: Een rapport waarin dynamische kolommen zijn gedefinieerd en dat de Resultaatgroepering → Groepen of Objecten



Radardiagram

De radardiagramvisualisatie is ontworpen om groepen of objecten te vergelijken over een reeks waarden. Er kunnen maximaal vijf verschillende kolomwaarden worden geselecteerd, en elke kolomwaarde wordt weergegeven als een kegel voor elke groep of elk object.

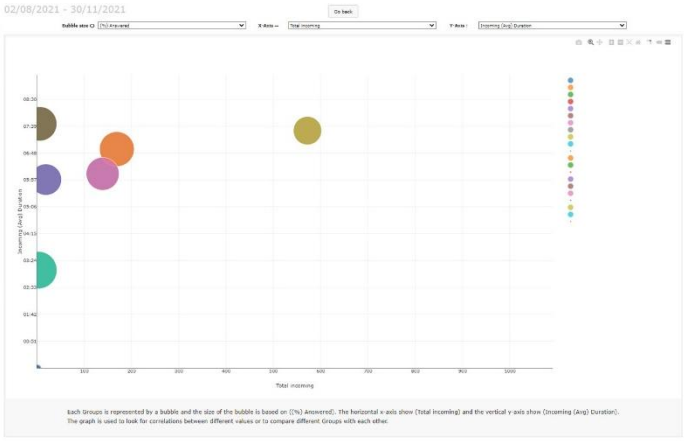
Vereist: Resultaat groepering → Groepen of objecten



Bubbeldiagram

De Bubbeldiagram visualisatie is ontworpen om groepen of objecten te vergelijken. Drie verschillende kolommen kunnen worden geselecteerd om te vergelijken. Elke groep of elk object wordt weergegeven als een bubbel waarvan de grootte wordt bepaald door één kolomwaarde. Vervolgens kunnen de x- en y-as worden ingesteld op andere kolomwaarden. Naast het vergelijken van groepen kan deze visualisatie worden gebruikt om correlaties tussen verschillende kolommen te identificeren.

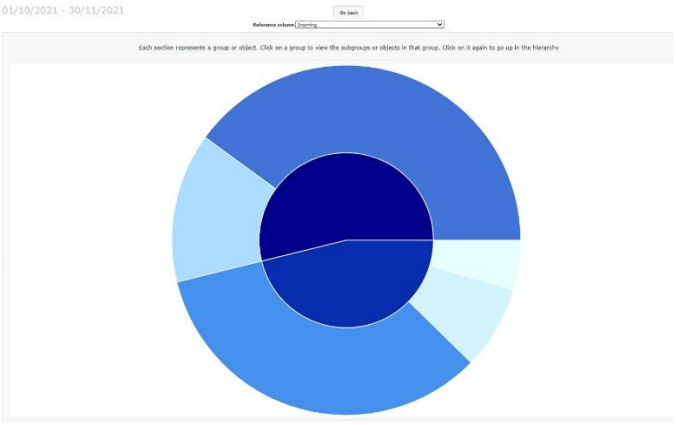
Vereist: Resultaat groeperen → Groepen of Objecten



Zonnestraal

De Zonnestraal visualisatie is ontworpen om een overzicht te geven van groepen en objecten en hun betekenis in de organisatie. De set referentiekolommen definieert welke waarde wordt gebruikt om het aandeel van elke groep of object binnen een specifieke groep te tekenen. Gebruik het om snel een overzicht te krijgen van je organisatie en welke onderdelen de communicatie afhandelen.

Vereist: Resultaat groepering → Groepen, Objecten of Groepen en objecten



Stroomdiagram

In sommige rapporten is het mogelijk om een flow te bekijken. Misschien komt een gesprek binnen bij een IVR, wordt het doorgeschakeld naar een wachtrij en uiteindelijk beantwoord door een agent. Die stroom kan worden weergegeven in een stroomdiagram die laat zien hoeveel gebeurtenissen er naar en van een specifiek deel van het systeem worden gestuurd.

Alleen beschikbaar op sommige rapporten



5. Connectoren

Met Rapportages kan de gebruiker de gegevens van een opgeslagen rapport direct exporteren naar externe BI-systemen om het te vergelijken met andere soorten bedrijfsgegevens of informatie. Het samenvoegen van verschillende gegevens en ze in een context plaatsen kan helpen om nog meer inzichten verkrijgen en extra waarde toevoegen aan de gegevens.

5.1 Wat zijn Connectoren?

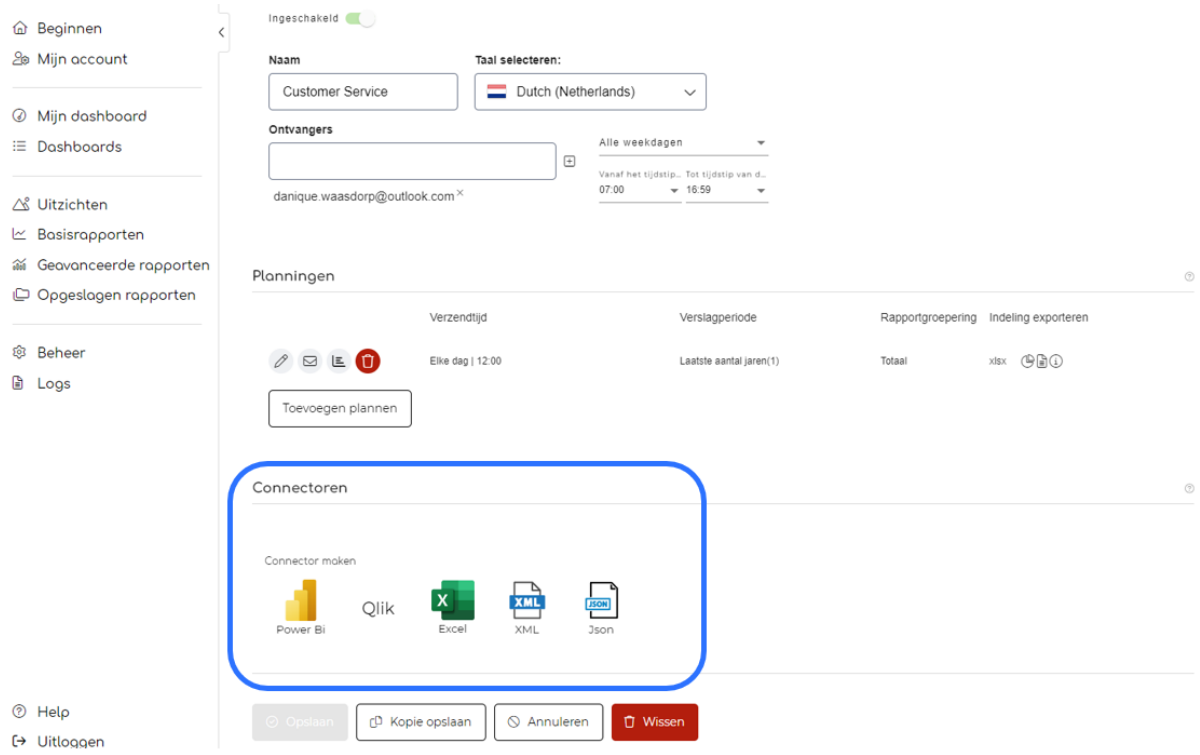
Een Connector is een directe link, gemaakt in het Reporting Platform en gebaseerd op de gegevens van een opgeslagen rapport. Het wordt toegevoegd in externe systemen, zoals Microsoft Power BI, Microsoft Excel en Qlik, om Dstny Analytics-gegevens te presenteren naast andere informatie in dat systeem.

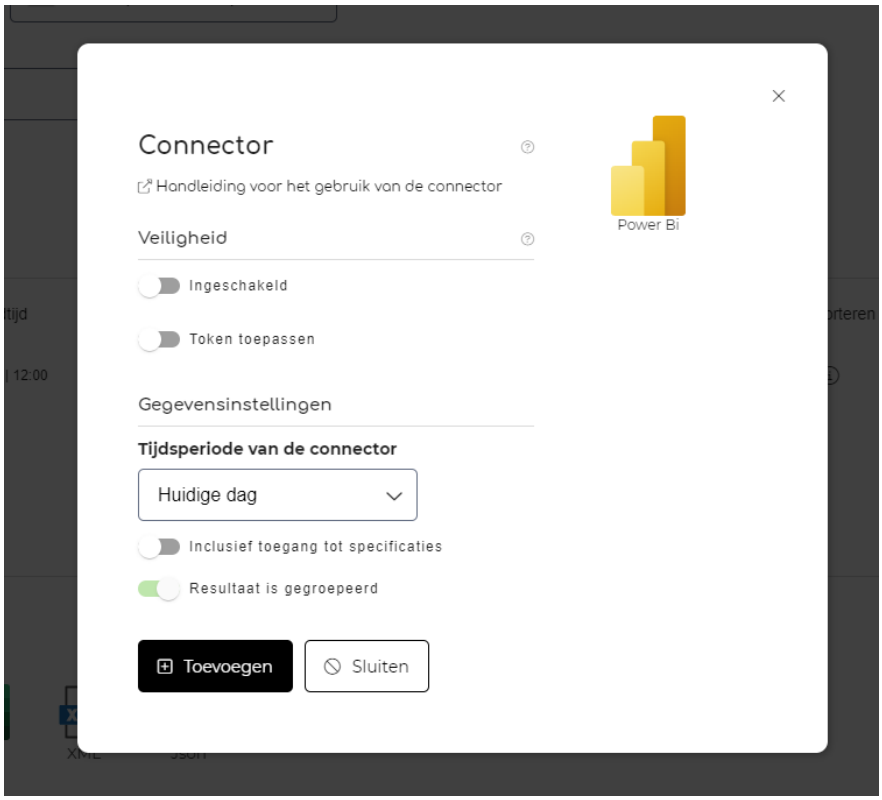
Dstny Analytics Platform biedt veel gegevens in gebruiksvriendelijke rapporten en Dashboard-widgets. Soms willen bedrijven de gegevens exporteren naar een extern systeem om ze te vergelijken met andere soorten bedrijfsgegevens of informatie. Dit kan hen helpen om nog meer inzichten te krijgen en extra waarde toe te voegen aan hun gegevens. Connectoren bieden een eenvoudige manier om gegevens van het Dstny Analytics Platform te integreren in andere systemen, zonder technische kennis of aangepaste integraties.

5.2 Hoe maak je een Connector?

Om een Connector te maken, moet je eerst een opgeslagen rapport maken met geselecteerde rapportdoelen die je wil presenteren in een extern systeem.

Zodra een rapport is gemaakt en opgeslagen, ga je naar de bewaarde rapporten in het Dstny Analytics Platform. Maak een Connector door te klikken op het pictogram van het externe systeem waarnaar je de Connector wil maken. Er wordt een dialoogvenster geopend waarin je je Connector verder kan configureren.





Liever een video bekijken over hoe je een Connector maakt? Bekijk hem hier:
https://youtu.be/m7yHGsyugwY

5.3 Hoe verhoog je de beveiliging?

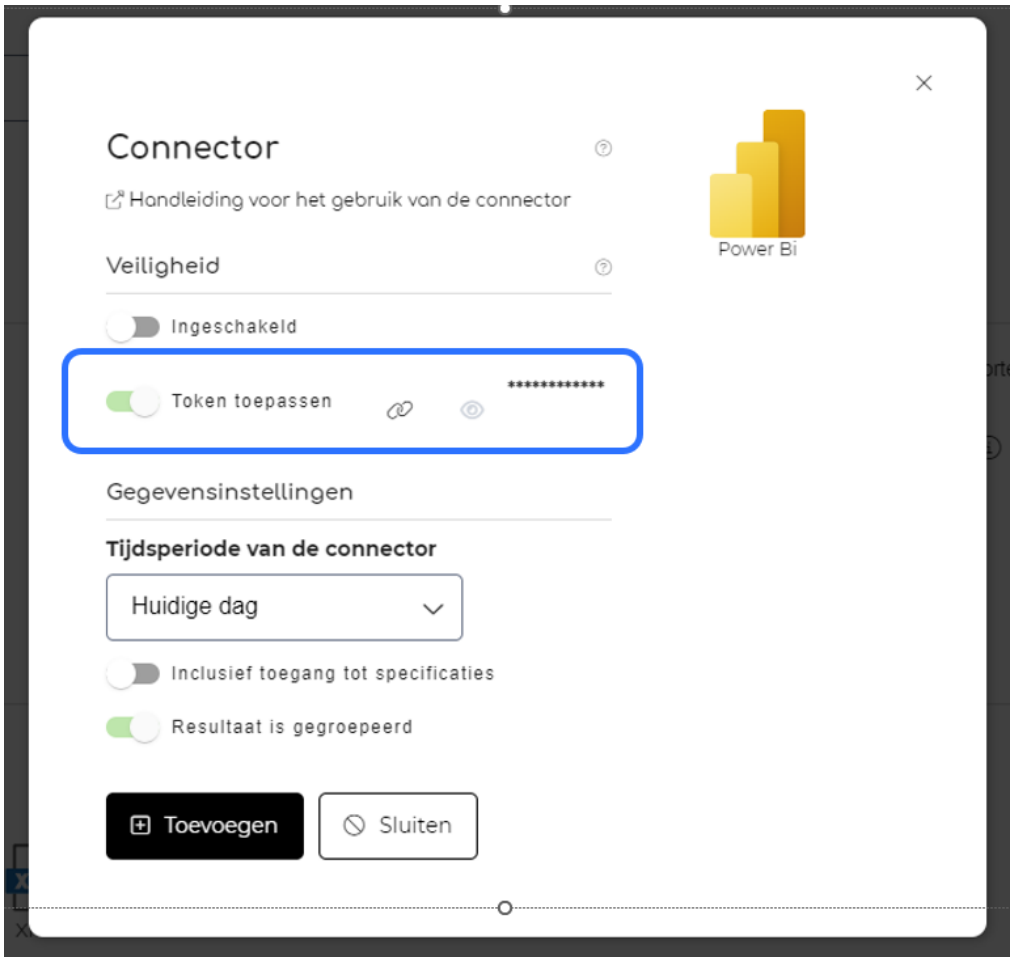
Als je de beveiliging van een Connector wil verhogen, kun je "Toegangstoken inschakelen". De link alleen is dan niet langer voldoende om toegang te krijgen tot de gegevens. Het toegangstoken zal vereist zijn in de headers van het verzoek van het externe systeem. Kijk in de handleiding van het specifieke systeem hoe je de token kunt toevoegen.

Ondersteunde externe systemen:

- Power BI
- Qlik Sense
- Excel

We hebben korte instructies gemaakt over hoe je een Connector kunt integreren in een extern systeem.

Zodra de Connector is ingesteld, hoef je alleen nog maar op de link in het externe systeem te klikken om de meest recente gegevens weer te geven. Je hoeft de gegevens niet te exporteren of te importeren - dit gebeurt allemaal automatisch, via een gegevensbronoplossing.



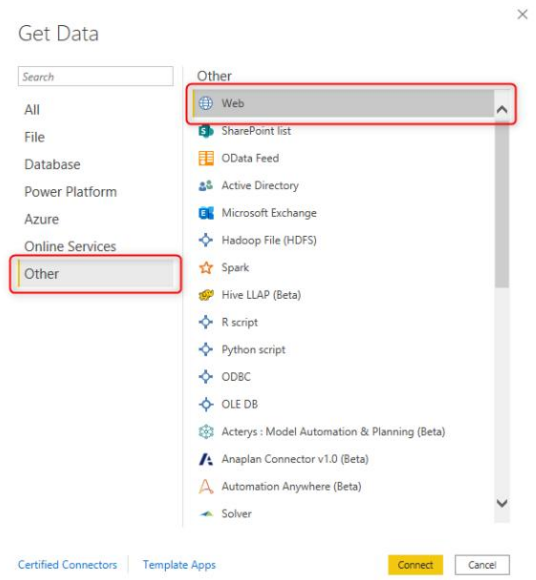
Goed om te weten: zodra de Connector link is ingeschakeld en opgeslagen heeft iedereen met de link toegang tot de gegevens. Ga veilig met de link om en overweeg om hem te beveiligen met een wachtwoord.

5.4 Koppeling met Power BI

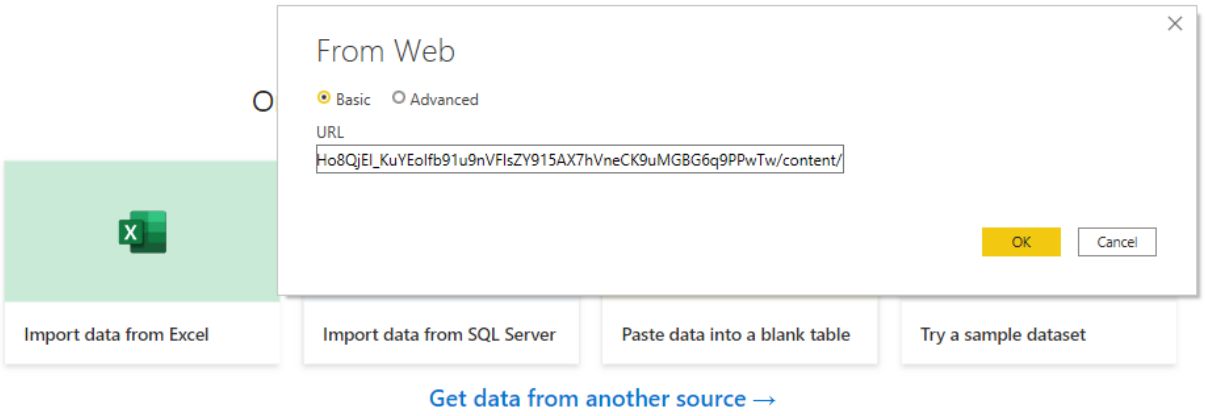
Om een koppeling te maken met Power BI is het nodig om een Power Bi Connector link te configureren in het Reporting Platform, onder opgeslagen rapporten.

5.4.1 Hoe koppel je een rapport aan Power BI?

- Ga naar **Power BI** en log in op jouw account (indien je dit doet via het Reporting Platform, zal Power BI automatisch geopend worden).
- Selecteer **Get Data** in Power BI en gebruik als **Web** als gegevensbron en klik op **connect.**



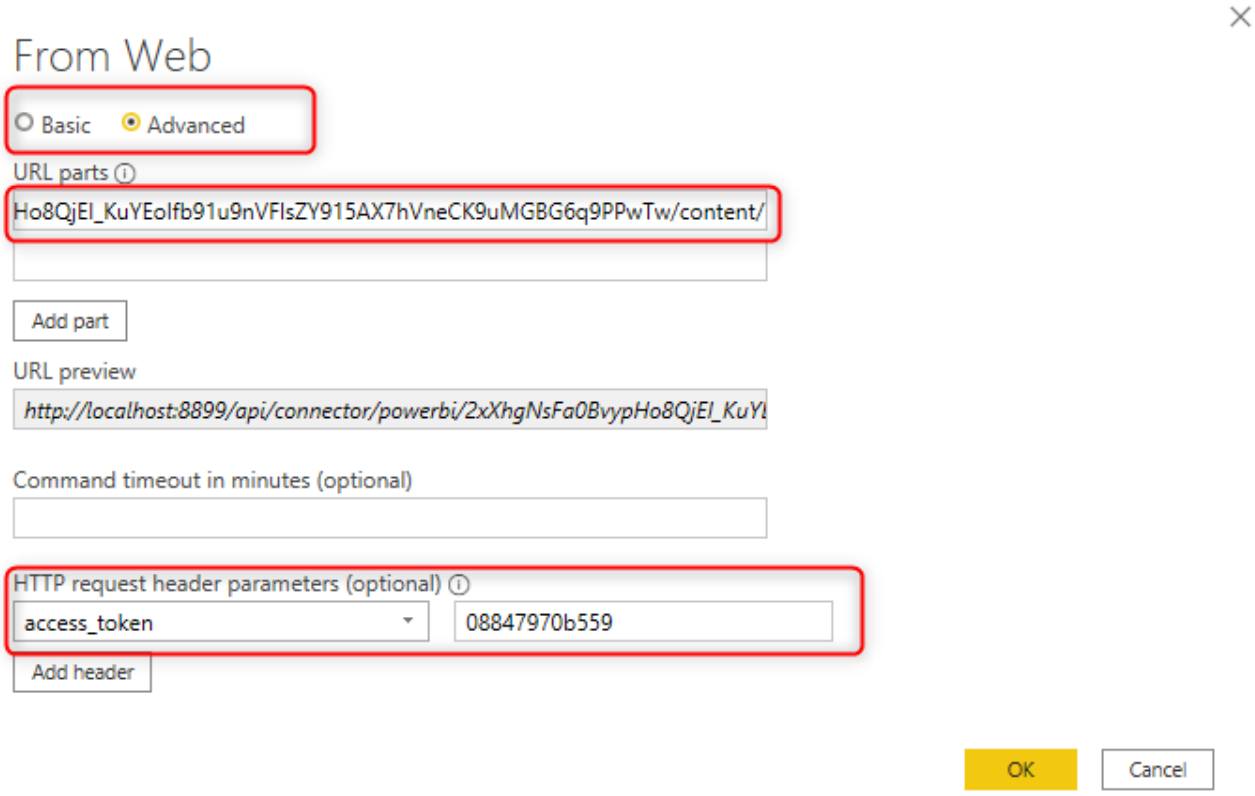
- Vul de **Connector link** in bij het veld URL in en klik op **“OK”.**



De gegevens zijn nu zichtbaar en je kunt de tabellen selecteren die je wilt importeren in Power BI.

5.4.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Power BI Connector?

- Klik bij het laden van Web data op de optie **Geavanceerd.**
- Voeg de Connector URL toe zoals normaal. Bij “HTTP request header parameters (optional)” selecteer je "access_token" en in het veld ernaast vul je de token in.

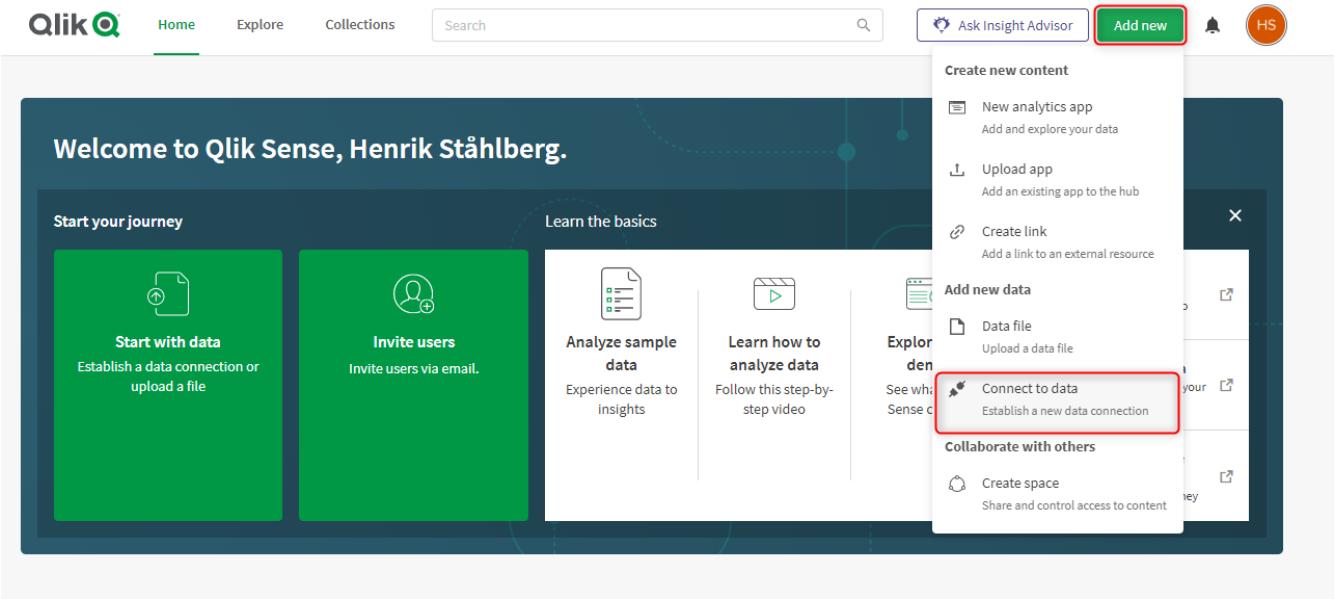


5.5 Koppeling met Qlick

Om een koppeling te maken met Qlik is het nodig om een Qlik Connector link te configureren in het Reporting Platform, onder opgeslagen rapporten.

5.5.1 Hoe koppel je een rapport aan Qlik?

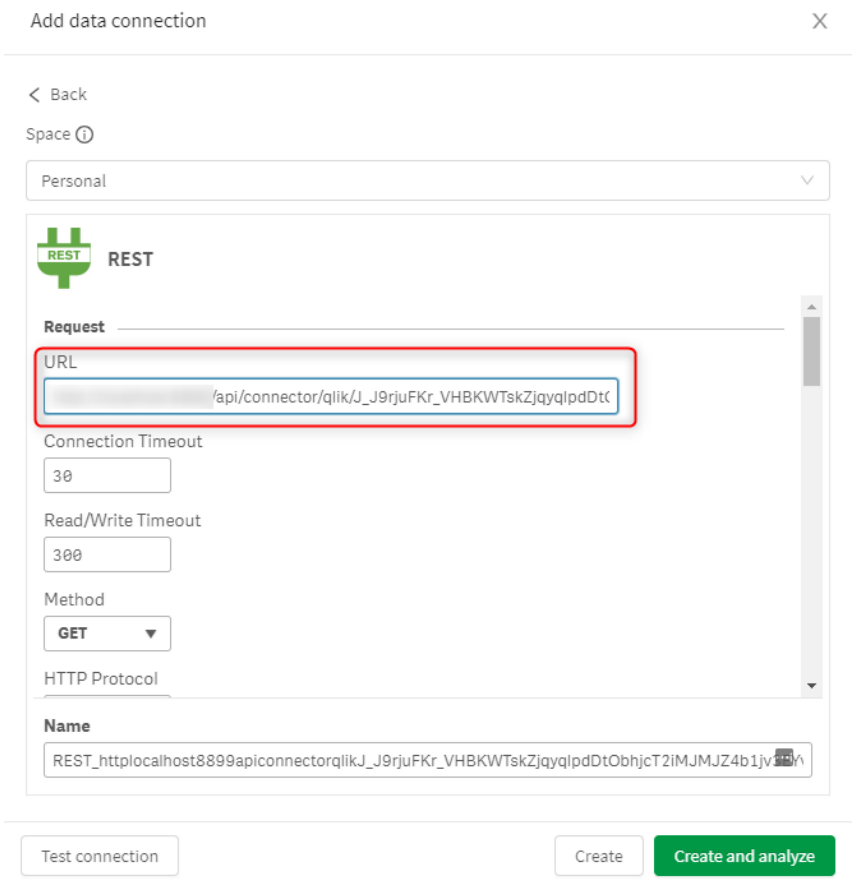
- Klik op **Add new** en klik dan op **Connect to data**.



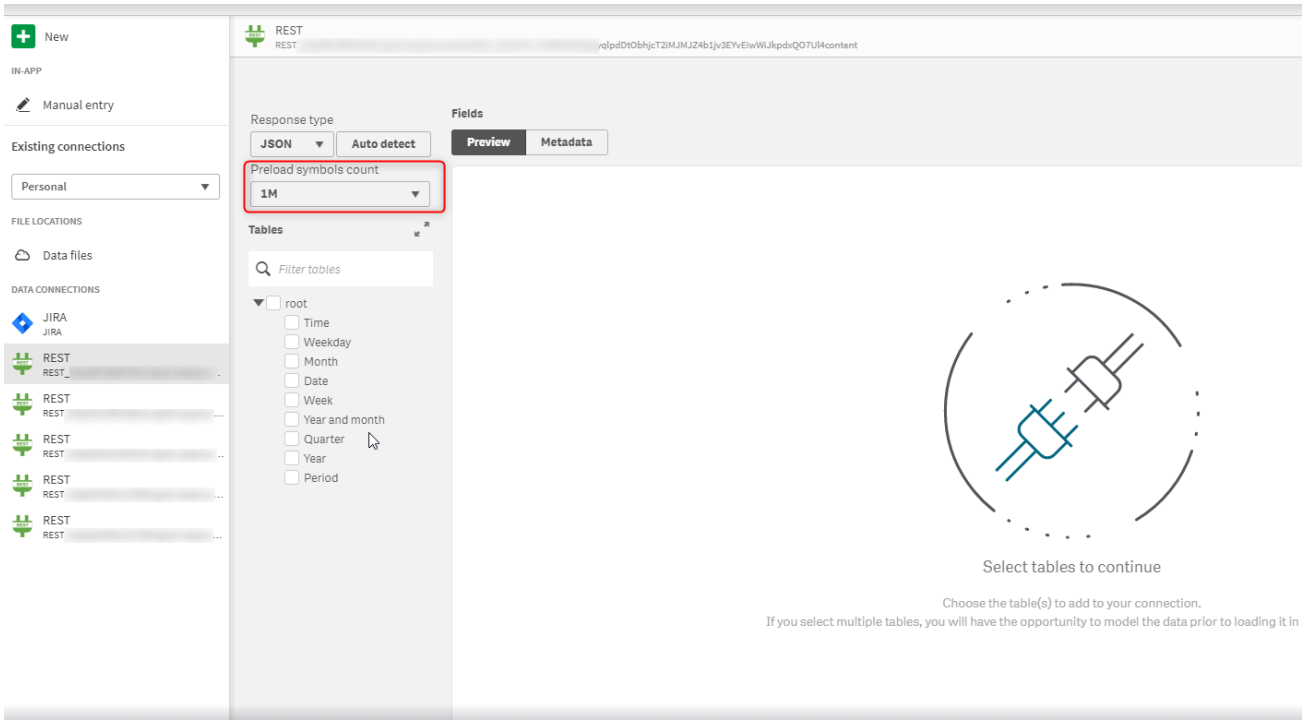
- Zoek op **Rest** en selecteer dan **“REST”.**



- Vul de **Connector link** in bij het veld URL in en klik op **Create and analyze.**

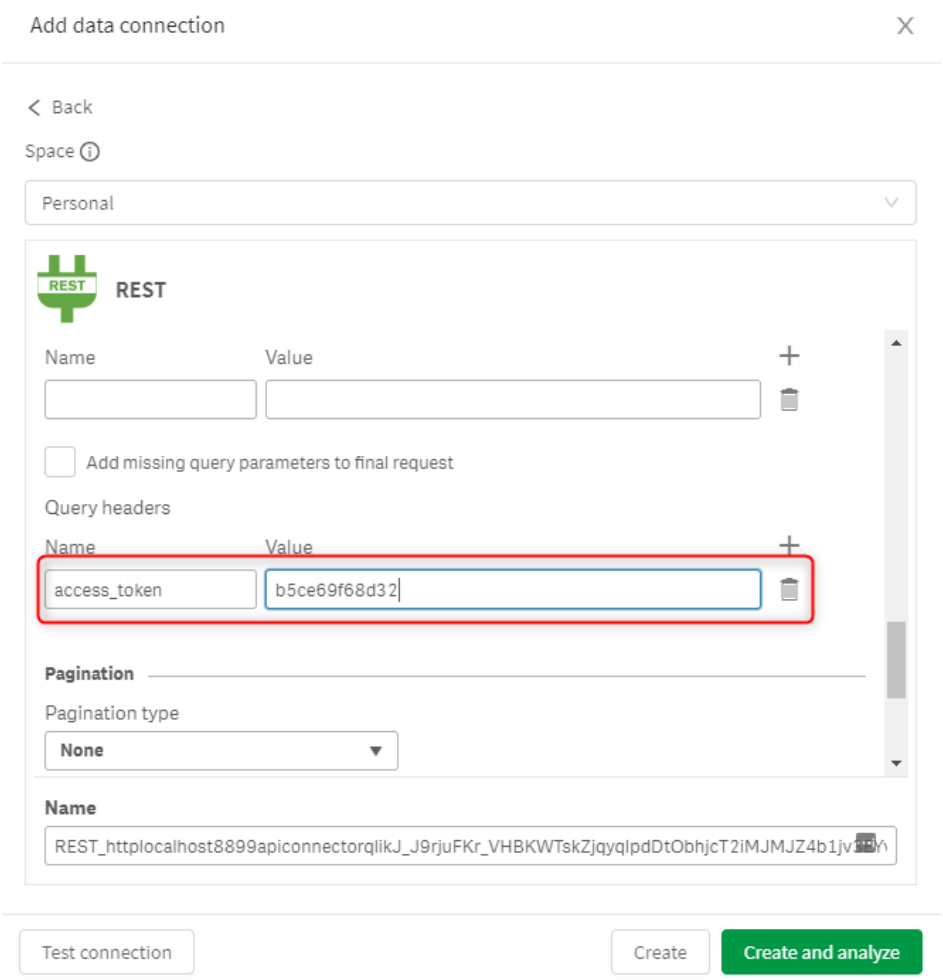


- De tabellen zouden nu zichtbaar moeten zijn. Indien niet alle tabellen zichtbaar zijn, verhoog dan **“Preload symbols count”** zodat alle tabellen zichtbaar worden.



5.5.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Qlik Connector?

Scroll naar beneden nadat je de Connector link in het URL veld hebt toegevoegd. Onder **“Query header”** typ je in het eerste veld **”acces_token”** en in het veld **“Value”** vul je de token in.

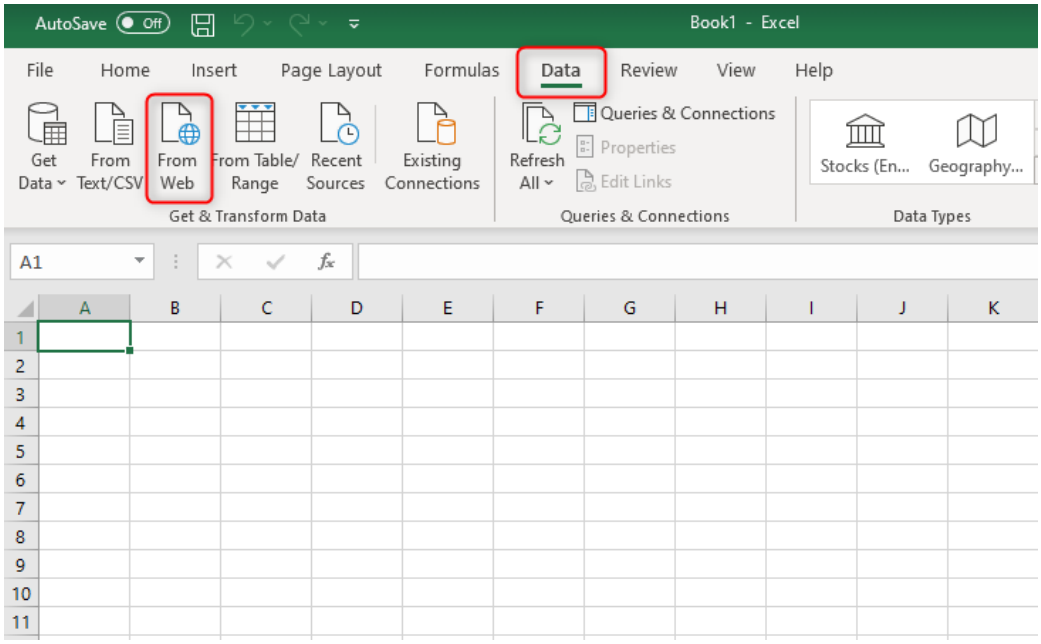


5.6 Koppeling met Excel

Om een koppeling te maken met Excel is het nodig om een Excel Connector link te configureren in het Reporting Platform, onder opgeslagen rapporten.

5.6.1 Hoe koppel je een rapport aan Excel?

- Ga naar het tabblad **Data** en selecteer dan **From Web**



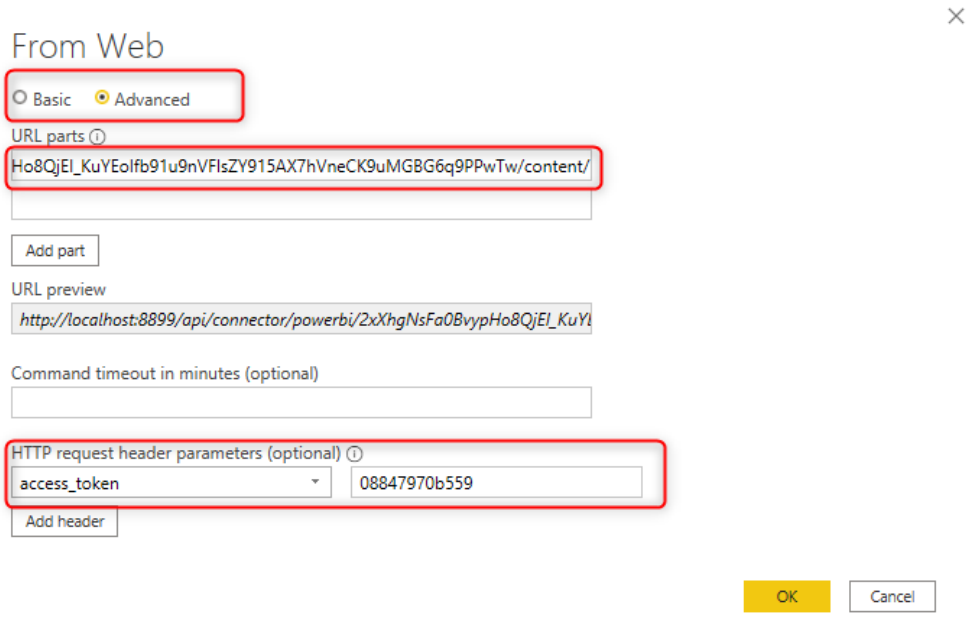
- Voeg de **Connector link** toe aan het veld “URL” en klik op **OK.**



De data is nu zichtbaar en je kunt selecteren welke tabellen je wilt importeren naar Excel.

5.6.2 Hoe voeg ik een toegangstoken toe aan een Excel Connector?

Klik bij het laden van Web data op de optie **Geavanceerd.** Voeg de **Connector URL** toe zoals normaal. Bij **HTTP request header parameters (optional)** selecteer je **access_token** en in het veld ernaast vul je de token in.

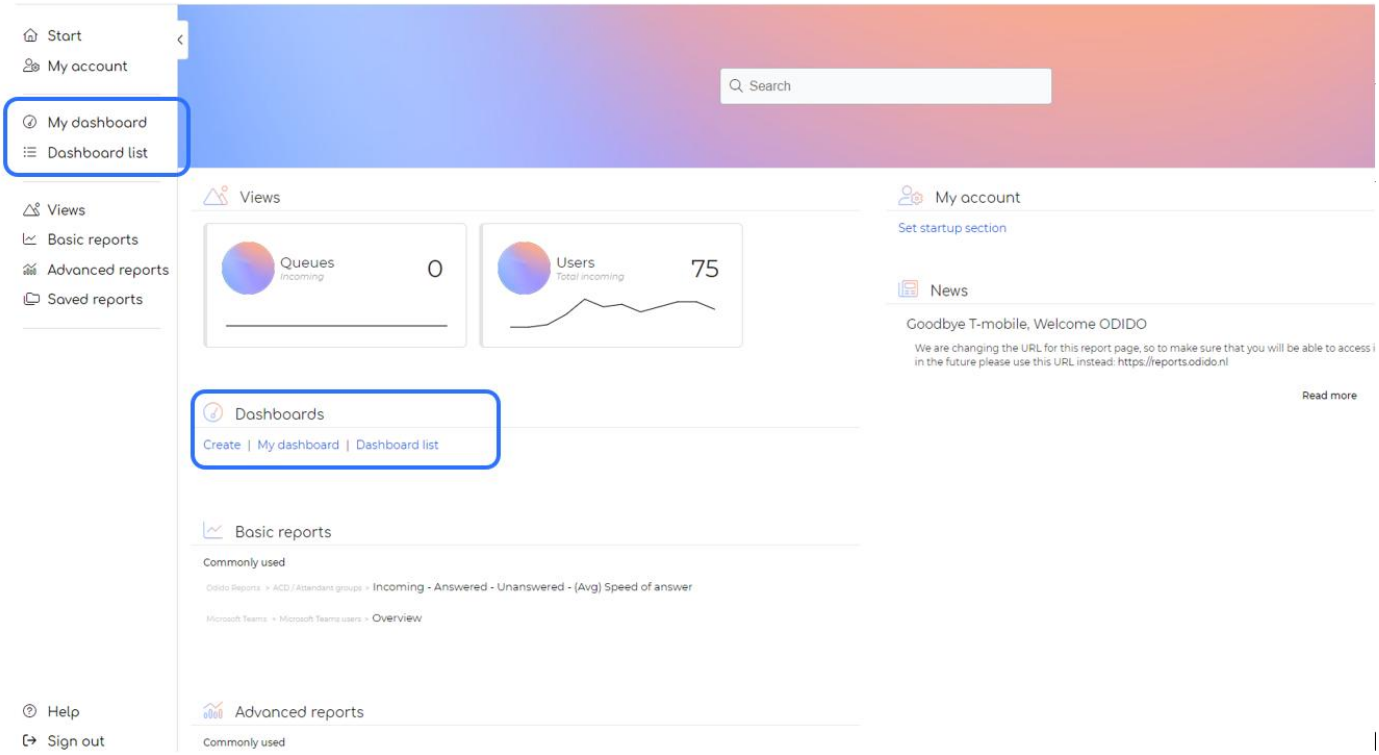

From Web
Basic
Advanced
URL parts
Ho8QjEI_KuYEolfb91u9nVFIsZY915AX7hVneCK9uMGBG6q9PPwTw/content/
Add part
URL preview
http://localhost:8899/api/connector/powerbi/2xXhgNsFa0BvypHo8QjEI_KuYl
Command timeout in minutes (optional)
HTTP request header parameters (optional)
access_token
08847970b559
Add header
OK
Cancel

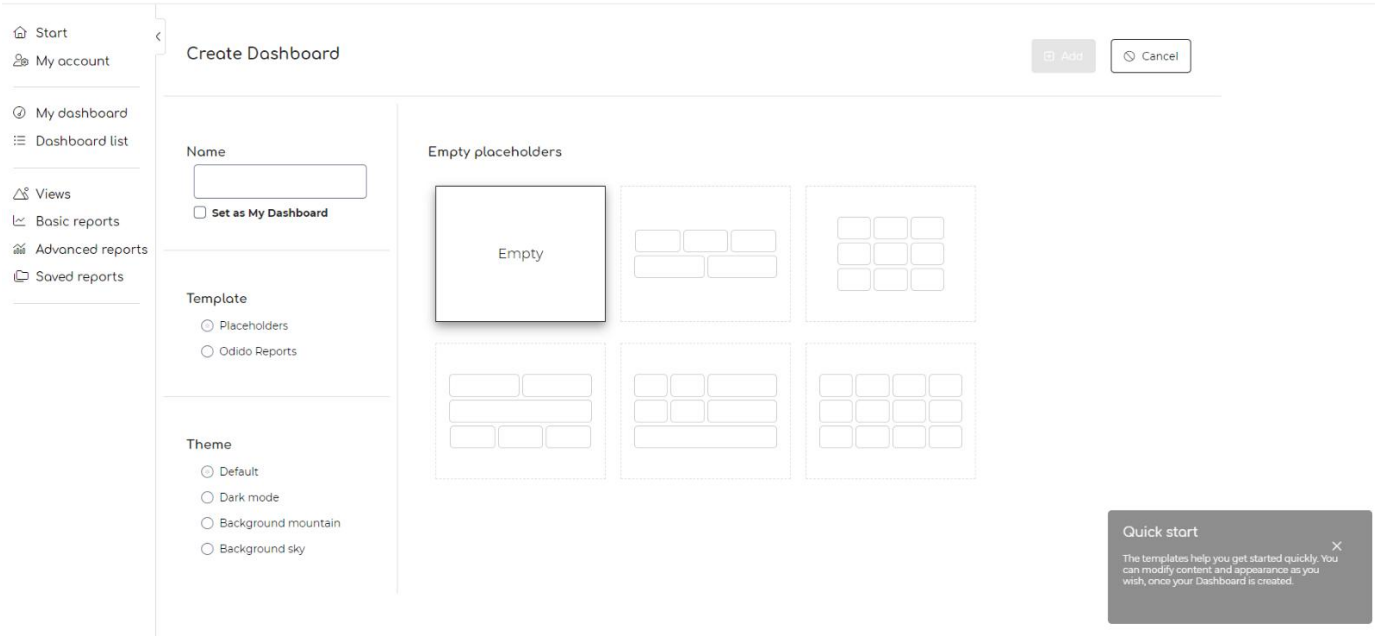
6. Dashboard

6.1 Een Dashboard maken

Om de Dashboard-functie te starten, ga je naar de Dashboard-snelkoppelingen op de startpagina, of Dashboard-sectie in het hoofdmenu.

1. Selecteer **Mijn Dashboard** als je al een Dashboard hebt dat is ingesteld als Mijn Dashboard.
2. Selecteer **Creëer** om een nieuw Dashboard te maken.
3. Om alle beschikbare Dashboards te zien, selecteer je **Dashboard lijst**. Vanuit de Dashboard lijst weergave kan je ook een nieuw Dashboard maken of een bestaand Dashboard kopiëren.



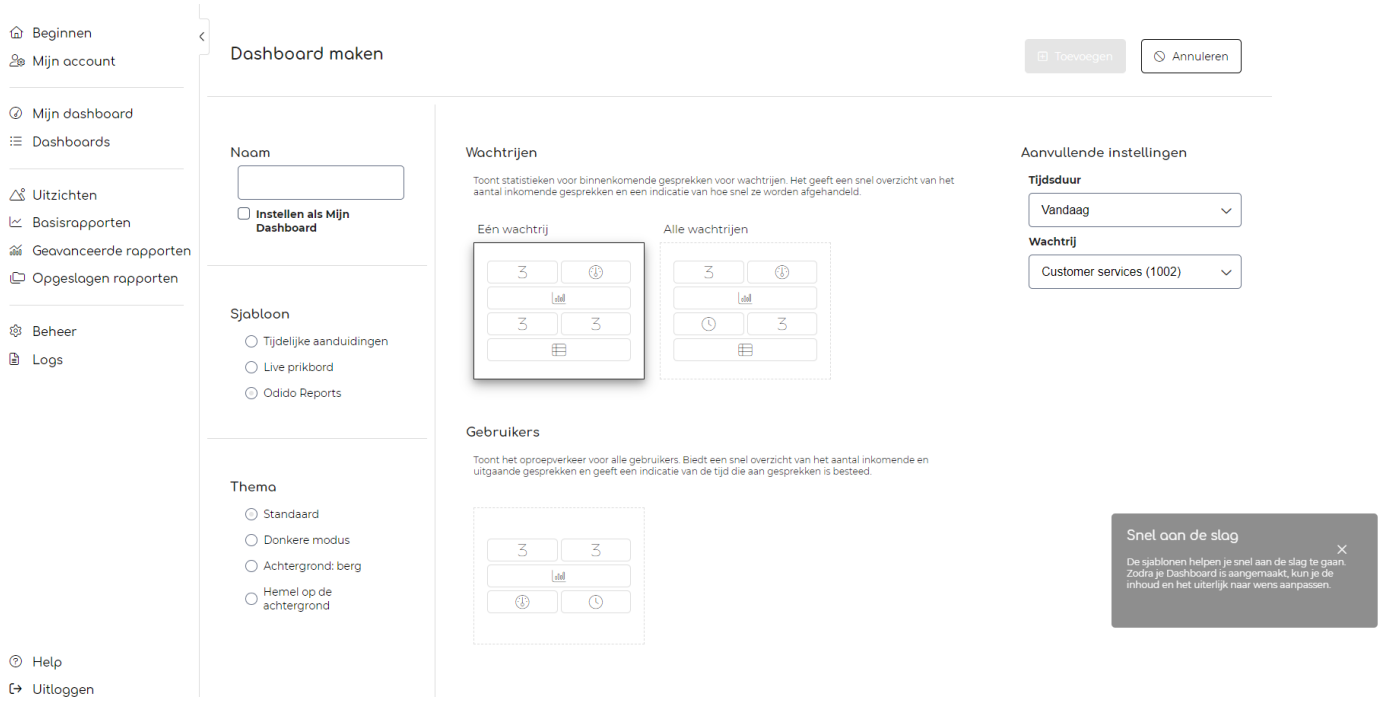


Je Dashboard samenstellen met inhoud
Bij het maken van een nieuw Dashboard zijn er sjablonen en vooraf gedefinieerde Dashboards waaruit je kunt kiezen om snel aan de slag te gaan. Je kunt ook een nieuw, leeg dashboard maken om helemaal opnieuw te beginnen.

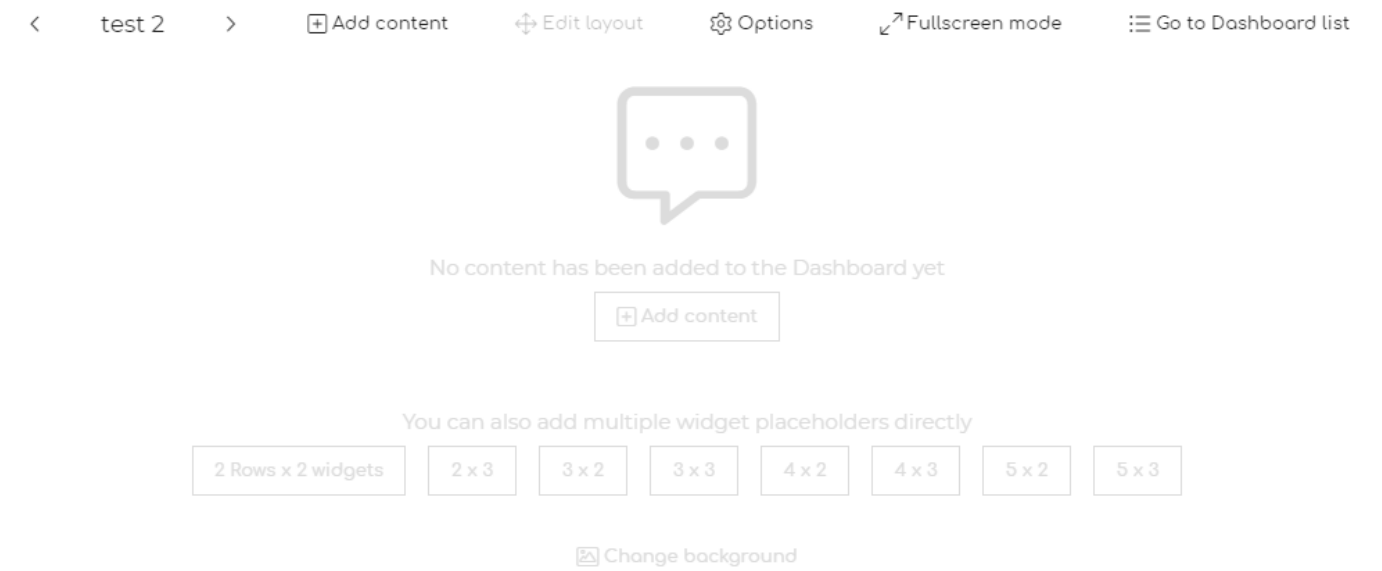
Nieuw! Een snelle start met Dashboard wizard.

Onder Sjablonen kun je ervoor kiezen om een Dashboard te maken met lege widgets in verschillende lay-outs. Dit is een manier om te beginnen met het structureren van het Dashboard en de inhoud in een later stadium toe te voegen. Je kunt ook een achtergrond kiezen of donkere modes instellen.

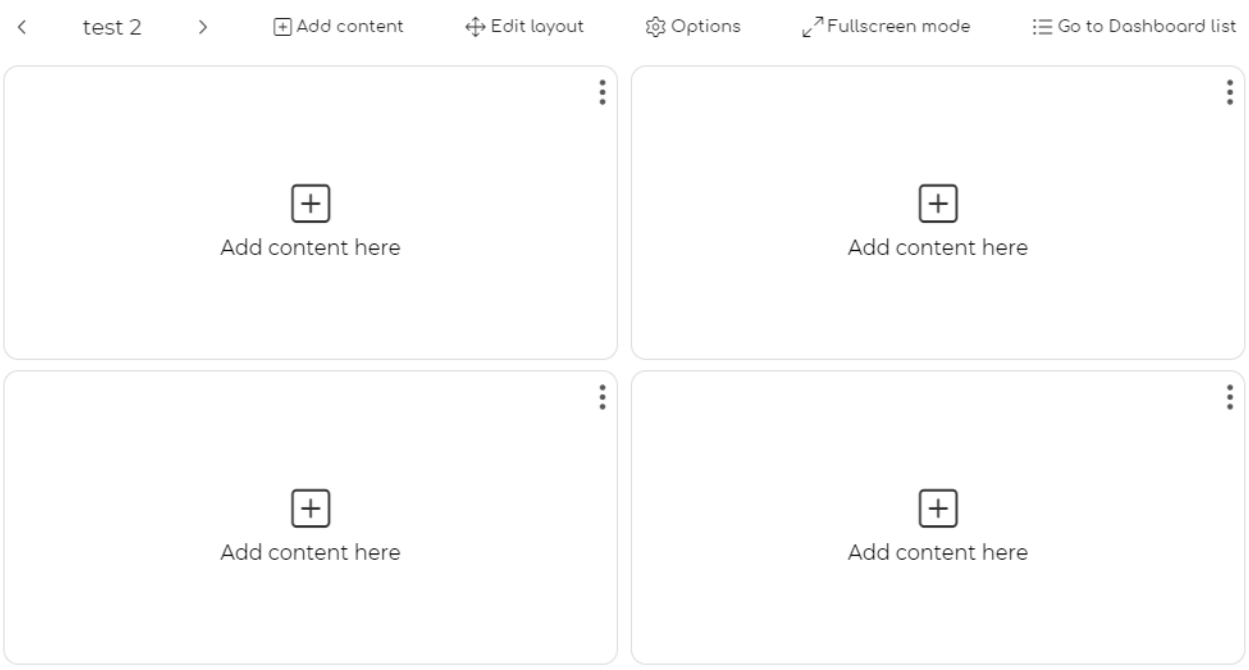
Hier kun je er ook voor kiezen om vooraf gedefinieerde Dashboards te maken met gegevens uit het systeem. Er zijn een paar dashboards om uit te kiezen. Deze Dashboards zijn gebaseerd op de functie “Weergaven” en gegevens die daar worden gepresenteerd. Dit is een manier om in een mum van tijd aan de slag te gaan met een compleet Dashboard.



Widgets toevoegen aan een leeg Dashboard
Ongeacht of je vanaf nul begint, met widgets in een speciale lay-out of vooraf gedefinieerde Dashboards met gegevens - je kunt het Dashboard altijd aanpassen als je eenmaal in de Dashboard-weergave bent. Gegevens toevoegen of verwijderen, het ontwerp wijzigen, de tijd of meetobjecten in een widget, of wat ook maar past bij je behoeften en gebruikssituaties.



Als je start vanuit een leeg Dashboard zijn er nog steeds lay-outs om uit te kiezen en snelkoppelingen om je op weg te helpen. Je kunt er ook voor kiezen om één widget per keer toe te voegen.



Door bijvoorbeeld op 2 x 2 te klikken, wordt een Dashboard gemaakt met twee rijen die elk twee widgets bevatten. Het dashboard kan later ook worden geconfigureerd door widgets en rijen te verwijderen of toe te voegen.

Inhoud toevoegen aan je widget

1. Selecteer **Inhoud toevoegen** om een nieuwe widget te maken met inhoud voor je Dashboard. Als er een lege widget in je Dashboard is, kun je ook "voeg hier inhoud toe" selecteren om de geselecteerde widget te vullen met inhoud.
2. Je kunt een widget maken met inhoud van elk van de platforms waar je statistieken van krijgt, maar ook van externe bronnen en Live data, als dat beschikbaar is in je systeem.
3. Afbeeldingen, video's en pictogrammen kunnen worden toegevoegd aan je Dashboard, net als frame-inhoud. Bekijk de vele mogelijkheden om extra inhoud aan je Dashboard toe te voegen door Eenvoudig of Geavanceerd te selecteren onder "overige content" als je het widgettype selecteert.

Widget configureren

Nadat je het widgettype hebt geselecteerd, configureer je de inhoud en instellingen van je geselecteerde widget. Afhankelijk van het widgettype ziet de configuratiemodus er anders uit. Je kunt de configuratiemodus ook openen nadat je een widget hebt gemaakt.

1. Klik op het tandwiel in de rechterbovenhoek van een bestaande widget om de configuratiemodus voor de geselecteerde widget te openen.
2. Voer onder **Widget-optie** de waarde voor je widget in.
3. Onder **Weergave-opties** kun je de achtergrond- en tekstkleur van de widget wijzigen. Je kunt dit ook voor beiden instellen.
4. Met **Waarschuwingsopties** kan je je widget een kleur naar keuze geven, wanneer je buiten je ingestelde service level gaat.
5. Onder **Geavanceerd** kan je de data in JSON vinden, zodat je de data in een externe front-end kan configureren.

Een widget verwijderen
Om een widget te verwijderen, klik je op de **prullenbak** in de rechterbovenhoek van de widget. Als je in de bewerkingsmodus van het Dashboard zit, kun je een widget selecteren en vervolgens **Verwijderen** selecteren in de werkbalk

3. Bewerkingsmodus
In de bewerkingsmodus kun je de grootte en positie van je widgets wijzigen. Door het **pennetje** in de rechterhoek van een widget, of door **Inhoud bewerken** bovenin het Dashboard-menu te selecteren, kom je in de bewerkingsmodus van het Dashboard.

- Een widget verplaatsen: Selecteer de widget die je wil verkleinen of verplaatsen. Klik en houd vast in het midden van de widget en sleep hem naar de gewenste locatie.
- De pictogrammen in de rechterbenedenhoek van de widget worden gebruikt om de grootte van de widget aan te passen. Selecteer één van de pictogrammen en sleep het om de grootte aan te passen.
- De drie cirkels tussen de widgetrijen worden gebruikt om een nieuwe rij toe te voegen. Nadat een nieuwe rij is gemaakt, kan een widget in de lege rij geplaatst worden. Als de rij leeg wordt gelaten, wordt er een verticale afstand van 10px gecreëerd tussen de twee widgetrijen.
- De werkbalk onderin de bewerkingsmodus wordt onder andere gebruikt om een widget naar voren of naar achteren te verplaatsen, de grootte van een andere widget te kopiëren en de widget te verwijderen of te vervangen.
- Om je widgets vrij te plaatsen, selecteer je **Vrije plaatsing.** Houd er rekening mee dat het Dashboard niet reageert op een kleiner of groter scherm als je voor Vrije plaatsing kiest.

4. Pas je dashboard aan
Dankzij de flexibele structuur kun je je Dashboard naar wens aanpassen. Voeg je bedrijfslogo, je kleuren, een commerciële video of andere elementen en afbeeldingen toe om een Dashboard met je bedrijfsprofiel te maken.

Om de achtergrond van het hele Dashboard te veranderen:
1. Selecteer je **Opties** in het bovenste menu
2. Ga je naar **Uiterlijkinstellingen.** Hier kun je een achtergrondkleur kiezen of een afbeelding uploaden om als achtergrond te gebruiken. Je kunt ook een van de beschikbare stockafbeeldingen kiezen (waar serviceproviders ook afbeeldingen kunnen toevoegen). Nadat je de afbeelding hebt geüpload, kun je de grootte, plaatsing en doorzichtigheid ervan aanpassen.

5. Je Dashboard delen
Je kunt Dashboards delen binnen de organisatie. Klik op Delen op een Dashboard in de Dashboard-lijst om de opties te openen. Andere gebruikers kunnen het gedeelde Dashboard zien onder Openbare Dashboards. Gebruikers kunnen nog steeds alleen gegevens zien van meetobjecten waartoe ze toegang hebben.

Een openbare link naar Dashboard maken
Het is ook mogelijk om een openbare link naar het Dashboard te maken waarmee je het Dashboard kan bekijken zonder ingelogd te zijn in het systeem. Ga naar Dashboardopties en klik op de tab Delen om de functie te vinden.

Bewerken Test

Standaardopties | Delen | Weergave-instellingen | Aangepaste stylesheetregels (css) voor dit dashboard

Openbare link

Dashboard delen

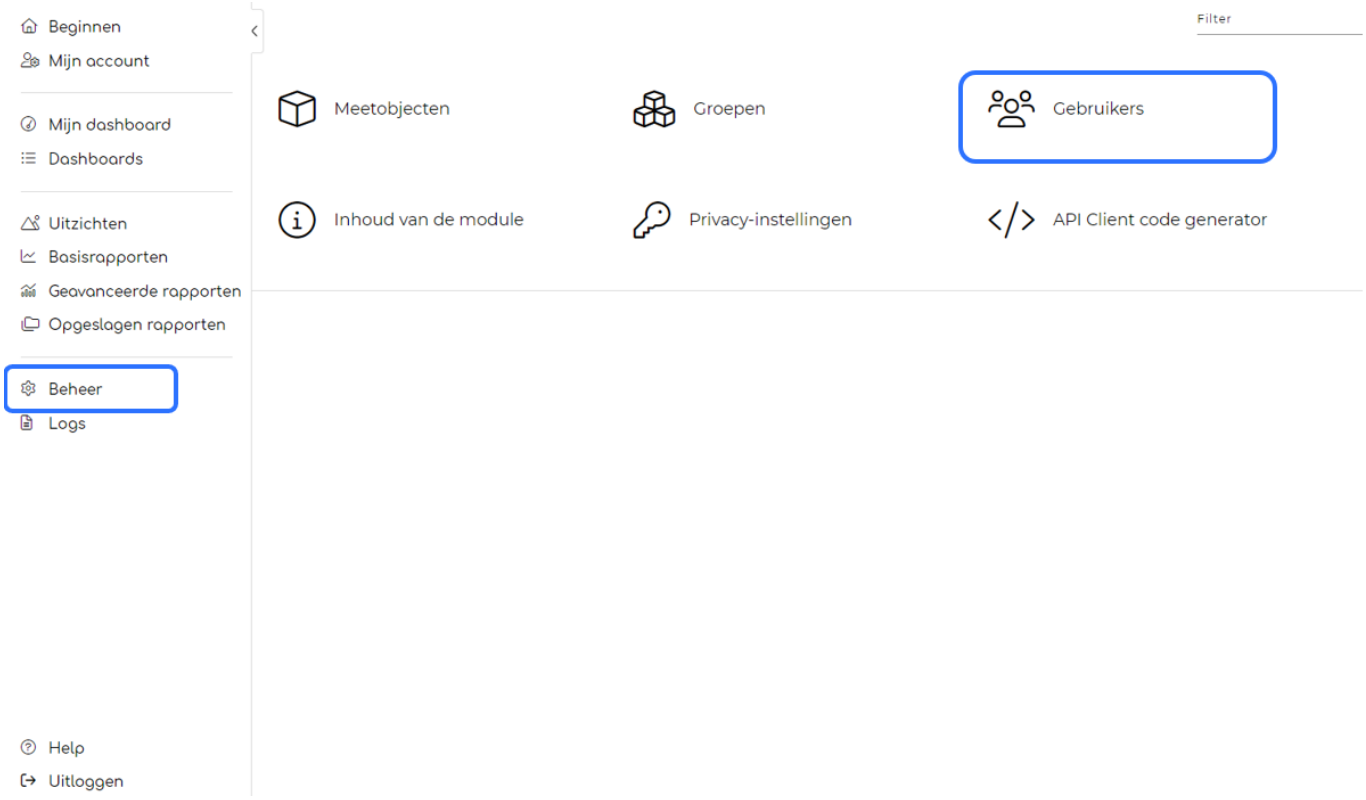
Gedeeld dashboard is zichtbaar voor andere gebruikers

- [ ] **Gedeeld op klant**
- [ ] **Gebruiken als standaard voor alle gebruikers onder** The Company

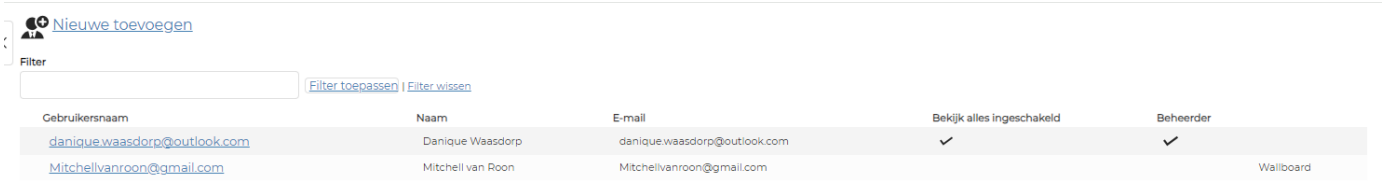
Opslaan en openen | Wissen | Annuleren en openen | Annuleren en naar de lijst gaan

7. Beheer

Gebruikers



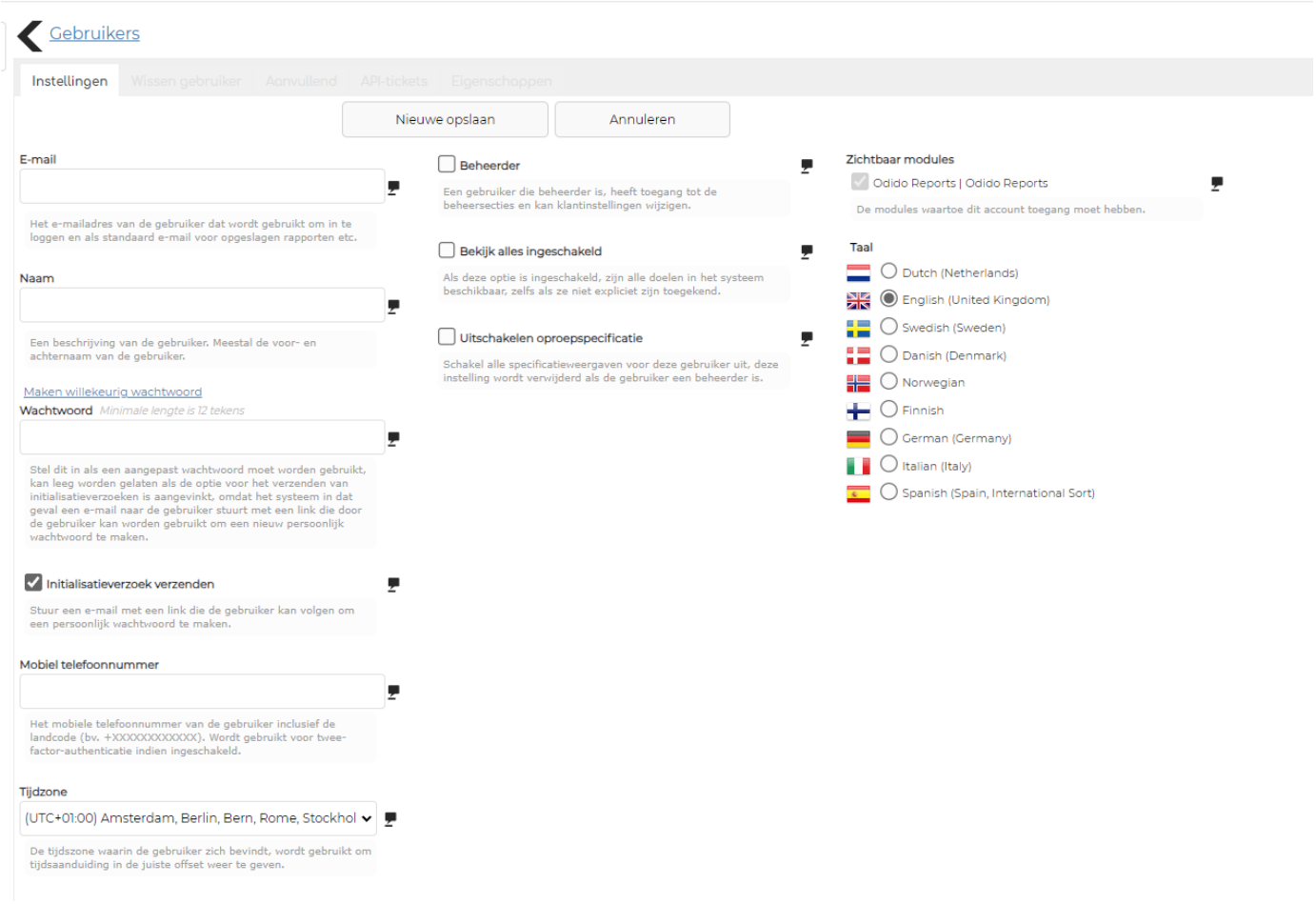
Je ziet een overzicht van alle gebruikers die toegang hebben tot het Reporting Platform. Klik op de gebruiker om te zien welke instellingen die heeft of voeg een nieuwe gebruiker toe.



Nieuwe gebruiker toevoegen
Klik bovenin op **nieuwe gebruiker toevoegen.** Vul de volgende gegevens in:

- Het e-mailadres. Dit wordt gebruikt als login-naam en communicatie zoals wachtwoord vergeten.
- Naam. Beschrijving van de gebruiker zoals voornaam en achternaam.
- Wachtwoord. Je kan hier een wachtwoord invullen, laten aanmaken door het systeem of leeg laten. Als je het veld leeg laat, dan kan de gebruiker zelf een wachtwoord aanmaken via de mail die hij ontvangt.
- Initialisatieverzoek verzenden. Vink dit aan als je wilt dat de gebruiker zelf een wachtwoord aanmaakt.

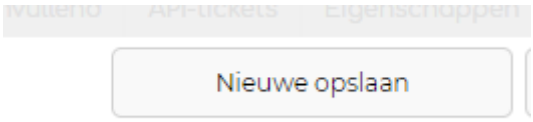
- Beheerder. Vink dit aan als een gebruiker beheerder is, heeft toegang tot de beheersecties en kan klantinstellingen wijzigen. Wil je dat gebruikers maar deels toegang hebben tot de data. Zet dit vinkje dan uit en selecteer onderin de ACD groepen waar de gebruiker wel toegang toe mag hebben.
- Bekijk alles ingeschakeld. Als deze optie is ingeschakeld, zijn alle doelen in het systeem beschikbaar, zelfs als ze niet expliciet zijn toegekend.
- Taal. Selecteer de default taal van de portal voor de gebruiker.



- Selecteer de gewenste ACD groepen waar de gebruiker toegang tot mag hebben.



- Klik op Nieuwe opslaan. De medewerker is nu aangemaakt en ontvangt automatisch een mail als **“installatieverzoek verzenden”** is aangevinkt.



- Wil je gegevens van een medewerker aanpassen? Klik dan op de betreffende medewerker in het overzicht. Je komt weer in het detailscherm. Voer de wijziging door en klik op **“update”.**