



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Business

myReports

Gebruiksaanwijzing

05/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Inhoudsopgave

1 Geschiedenis van wijzigingen.....	5
2 Over deze documentatie.....	6
2.1 Onderwerpen.....	6
2.2 Weergaverichtlijnen.....	6
3 Inleiding.....	7
3.1 myReports.....	7
3.2 Onderdelen van de gebruikersinterface.....	7
4 Installatie en starten van myReports.....	9
4.1 Hoe u myReports kunt installeren.....	9
4.2 Hoe u myReports kunt starten.....	10
4.3 Hoe u de gebruiker kunt veranderen.....	11
4.4 Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen.....	12
4.5 Hoe u myReports kunt deinstalleren.....	12
4.6 Automatische updates.....	12
4.6.1 Hoe u automatische updates kunt uitvoeren.....	13
5 Eerste stappen.....	14
5.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren.....	14
6 Rapportages.....	15
6.1 Voorgedefinieerde rapportjablonen.....	18
6.2 Hoe u een rapportagevoorbeeld kunt weergeven.....	18
6.3 Hoe u een bericht direct per e-mail kunt verzenden.....	19
6.4 Hoe u een rapportagesjabloon kunt toevoegen.....	20
6.5 Hoe u een rapportagesjabloon kunt wissen.....	20
6.6 Hoe u vooraf ingestelde berichtjablonen kunt bijwerken.....	21
7 Tijdplannen.....	22
7.1 Hoe u een tijdplan kunt toevoegen.....	24
7.2 Hoe u gegevens van een tijdplan kunt weergeven.....	26
7.3 Hoe u een tijdplan kunt wijzigen.....	26
7.4 Hoe u een tijdplan kunt wissen.....	28
8 Configuratie.....	29
8.1 Configuratie via de myReports-gebruiker.....	29
8.1.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen.....	30
8.1.2 Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen.....	30
8.1.3 Hoe u een e-mailsjabloon als tekst kunt configureren.....	30
8.1.4 Hoe u een e-mailsjabloon in het formaat HTML kunt configureren.....	31
8.1.5 Hoe u het server-adres kunt wijzigen.....	31
8.2 Configuratie door de myReports-beheerder.....	32
8.2.1 Hoe u het beheerder-wachtwoord kunt wijzigen.....	34
8.2.2 Hoe u kengetallen voor externe telefoonnummers kunt instellen.....	34
8.2.3 Hoe u Gegevensbescherming kunt in- of uitschakelen.....	35
8.2.4 Hoe u de opslaglocatie voor het exporteren van tijdgestuurde berichten kunt configureren.....	36
8.2.5 Hoe u een nieuwe taal voor de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt toevoegen.....	37
8.2.6 Hoe u een taal van de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt wissen.....	38
8.2.7 Hoe u de taal van de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt exporteren.....	39
8.2.8 Hoe u alle talen van de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt resetten.....	39

9 Bijlage	41
9.1 Gebruikersrollen van myReports.....	41
Trefwoordenregister	43

1 Geschiedenis van wijzigingen

De in de onderstaande lijst vermelde wijzigingen zijn cumulatief.

Wijzigingen in V3R2 FR1

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
Eerste stappen op pagina 14 Configuratie door de myReports-beheerder op pagina 32 Gebruikersrollen van myReports op pagina 41	Beheerders van myReports kunnen niet langer het e-mailaccount configureren dat wordt gebruikt voor het verzenden van rapporten via e-mail

Wijzigingen in V2R7

Betrokken hoofdstukken	Beschrijving van wijziging
myReports installeren	De installatieprocedure is bijgewerkt

2 Over deze documentatie

Hier wordt een toelichting op deze documentatie gegeven.

2.1 Onderwerpen

De onderwerpen omvatten concepten en aanwijzingen.

Onderwerp	Inhoud	Titel
Concept	Verklaart "Wat".	zonder een werkwoord zoals in <i>Userinterface-elementen</i> of met een gerundium zoals in <i>Installeren en starten van myReports</i> .
Aanwijzing	Omschrijft de toepassingen gebaseerd op de te nemen actie – "Hoe" – en vereist voorkennis van de bijbehorende concepten.	Begint met 'Hoe te' gevolgd door een werkwoord, zoals in <i>Hoe een rapportsjabloon toevoegen</i> .

2.2 Weergaverichtlijnen

Deze documentatie gebruikt diverse weergavemodi om verschillende soorten informatie weer te geven.

Type informatie	Weergave	Voorbeeld
Onderdelen van de gebruikersinterface	Vet	Klik op OK .
Menuvolgorde	>	Bestand > Afsluiten
Speciale aandacht	Vet	Naam mag niet worden gewist
Dwarsverwijzingstekst	Cursief	Meer informatie treft u aan bij het onderwerp <i>Netwerk</i> .
Uitvoer	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	Opdracht niet gevonden.
Invoer	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	LOCAL als bestandsnaam invoeren
Toetscombinaties	Lettertype met vaste schrijfbreedte, bijv. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Inleiding

Dit document is bestemd voor myReports-gebruikers en beschrijft de installatie, de configuratie en de bediening.

3.1 myReports

myReports is een toepassing voor het maken van rapportages via Callcenter-agenten en hun activiteiten, over oproepen, wachtrijen, prestatie, serviceniveau en afhandelcodes.

myReports heeft de volgende functies:

- Meer dan 100 vooraf ingestelde en op onderwerp (berichtgroepen) gesorteerde berichtsjablonen voor het maken van berichten
- Tijdplannen voor de vertraagde opmaak van rapportages
- Directe of vertraagde verzending van rapportages via e-mail
- Tijdgestuurd exporteren van berichten
- Uitvoerindelingen voor berichtvoorbeeld, het verzenden van e-mailberichten en het exporteren van berichten: Excel, PDF en Word
- Rapportvoorbeeld ter controle van een rapport dat in het gewenste uitvoerformaat wordt gemaakt.

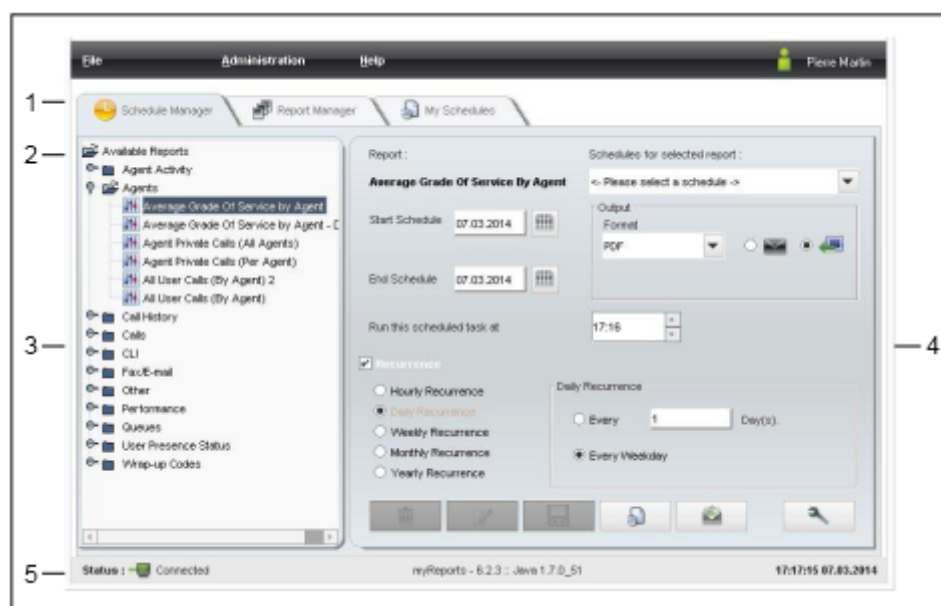
Opslag en herstellen (reset)

Het opslaan en herstellen van de data van het communicatiesysteem houdt rekening met de rapportages en tijdplannen van myReports.

3.2 Onderdelen van de gebruikersinterface

De gebruikersinterfaces van myReports bestaan uit het hoofdvenster met verschillende gebieden.

Het hoofdvenster bestaat uit de volgende onderdelen:





- Menubalk (1) met de menu-items

- Bestand
- Administratie
- Help

en de naam van de aangemelde gebruiker.

U kunt menu-opties ook via de sneltoetsen, rechts naast de menu-optie opvragen.


- Functiemenu (2) met de pictogrammen:

Pictogram	Functie
	Schedule Manager
	Report Manager
	Mijn tijdplannen

- Report-Explorer (3): alleen in combinatie met **Schedule Manager**

Bevat alle rapportagesjablonen in een boomstructuur, gegroepeerd op basis van inhoudelijke accenten.

- **Werkplek** (4): uitsluitend in combinatie met **Schedule Manager**

Pictogram	Functie
	Rapportageparameters

De weergave van de overige symbolen is afhankelijk van de geselecteerde functie.

- Statusbalk (5) met gegevens over

- de verbindingstatus met de Application Server.
- Datum en tijd.

Tooltips

Tooltips zijn kleine vensters, waarmee myReports meer gegevens over bepaalde objecten van de grafische gebruikersinterface weergeeft, bijv. over icons. Er wordt een tooltip weergegeven als u gedurende een bepaalde tijd de muisaanwijzer op het betreffende object laat staan.

Verwante onderwerpen

[Rapportages](#) op pagina 15

[Tijdplannen](#) op pagina 22

4 Installatie en starten van myReports

Hier krijgt u informatie over de hardware- en softwarevereisten van myReports, over de procedure bij de installatie en bij het starten van myReports, evenals over updates en upgrades.

Opmerking: Het is belangrijk dat u de instructies in het bestand `ReadMe first` opvolgt. U treft deze instructies in de map Bijlage van de installatiebestanden aan.

Wachtwoord

Het wachtwoord is voor myReports, myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook en Fax Printer en voor telefonische toegang tot uw voicemail geldig.

U kunt het wachtwoord niet in myReports wijzigen, maar alleen in myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop en myPortal for Outlook of via het telefoonmenu van de voicemail.

Licentie

De licentie maakt de parallele installatie van myReports voor meerdere gebruikers mogelijk. Er kan slechts één gebruiker op eenzelfde moment van myReports gebruik maken.

Gebruiker veranderen

U kunt de gebruiker veranderen zonder myReports af te sluiten.

Automatische aanmelding

U kunt de automatische aanmelding gebruiken als u myReports wilt starten, zonder dat u zich via het aanmeldvenster dient aan te melden.

Opmerking: Gebruik de automatische aanmelding alleen als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Windows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen anderen bijv. toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw telefoonnummer op uw kosten naar betaalde externe bestemmingen omleiden.

4.1 Hoe u myReports kunt installeren

Voordat u begint

Uw Windows-gebruikersaccount heeft lokale beheerdersrechten voor de installatie.

Het installatiebestand is voor u beschikbaar.

Installatie en starten van myReports




Hoe u myReports kunt starten

Tip: Zorg ervoor dat u eerst de aantekeningen leest in het bestand `ReadMe first`.

Procedure

- 1) Voer het installatiebestand `CommunicationsClients.exe` uit.
- 2) Indien het venster **Gebruikersaccountbesturing** met het bericht `Een niet geïdentificeerd programma tracht toegang tot uw computer te krijgen` verschijnt, klik dan op **Toestaan**.
- 3) Voer het IP-adres in dat is geleverd door uw beheerder en klik op **Volgende**.
- 4) Na validatie van het IP-adres controleert het installatieprogramma of .NET 4.5 beschikbaar is en wordt dit geïnstalleerd als dat niet het geval is.
- 5) Klik op **myReports** om het te markeren voor installatie.

Door op een toepassing te klikken wordt een aantal acties doorlopen:

Pictogram	Functie
	Installeren
	Repareren
	Verwijderen

- 6) Wijzig desgewenst de installatiemap in het veld **Installeren naar:**.
- 7) Klik op **Installeren**.
- 8) Daarna volgt u de aanwijzingen van het installatieprogramma op.

Volgende stappen

Activeer de licentie voor myReports.

Verwante taken

[Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10

[Hoe u myReports kunt deinstalleren](#) op pagina 12

4.2 Hoe u myReports kunt starten

Voordat u begint

U bent agent van het Callcenter met het autorisatieniveau Supervisor of Beheerder.

myReports is op uw computer geïnstalleerd.

De licentie voor myReports is actief.

myReports werd door geen enkele andere gebruiker gestart.

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myReports**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.

- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** uw gebruikersnaam in. Dat is normalerwijze uw telefoonnummer. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** uw uitsluitend uit cijfers bestaande wachtwoord in. Het standaard wachtwoord voor de eerste aanmelding is 1234. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.

Opmerking: Na vijf invoerpogingen van het onjuiste wachtwoord, wordt de toegang tot alle Contact Center Clients en UC Suite Clients geblokkeerd. Alleen de systeembeheerder van uw communicatiesysteem heeft de mogelijkheid de blokkering op te heffen.

- 4) Als u myReports voortaan een automatische aanmelding wilt gebruiken, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Wachtwoord opslaan**. U kunt deze optie op elk gewenst moment wijzigen, zie [Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen](#) op pagina 12.

Opmerking: Gebruik de automatische aanmelding alleen als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Windows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen anderen bijv. toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw telefoonnummer op uw kosten naar betaalde externe bestemmingen omleiden.

- 5) Voer in het veld **Serveradres**, het IP-adres van uw Application Server in, als deze niet al wordt weergegeven.
- 6) Klik op **Aanmelden**.

Verwante taken

[Hoe u myReports kunt installeren](#) op pagina 9

[Hoe u de gebruiker kunt veranderen](#) op pagina 11

[Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen](#) op pagina 12

4.3 Hoe u de gebruiker kunt veranderen

Voordat u begint

myReports werd gestart.

Procedure

- 1) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 2) Realiseer uw aanmelding (zie [Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10, vanaf stap 2).

Verwante taken

[Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10

Installatie en starten van myReports

Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen

4.4 Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen

Voordat u begint

myReports werd gestart.

Procedure

- 1) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 2) Verwijder het vinkje uit het selectievakje **Wachtwoord opslaan**.
- 3) Realiseer uw aanmelding (zie [Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10, vanaf stap 2).

Verwante taken

[Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10

4.5 Hoe u myReports kunt deinstalleren

Procedure

- 1) Sluit myReports af.

Opmerking: Het is belangrijk dat u de instructies in het bestand `ReadMe first` opvolgt.

- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Dubbelklik in **Configuratiescherm** op **Software**.
Klik op de optie **myReports** en aansluitend op **Verwijderen**.
 - Dubbelklik in **Configuratiescherm** op **Programma's en functies**.
Klik in het contextmenu van **myReports** op **Deinstalleren**.
 - Windows 7: Klik in de **Systeembesturing** op **Programma's**.
Klik op **Programma's en functies**.
Klik in het contextmenu van **myReports** op **Deinstalleren**.
- 3) Daarna volgt u de aanwijzingen van het de-installatieprogramma op.

Verwante taken

[Hoe u myReports kunt installeren](#) op pagina 9

4.6 Automatische updates

Automatische updates houden myReports op de laatste stand.

Als myReports vaststelt dat op de Application Server een nieuwe versie beschikbaar is, wordt een overeenkomstige melding weergegeven. Na het afsluiten van myReports, volgt de automatische update.

4.6.1 Hoe u automatische updates kunt uitvoeren

Voordat u begint

U hebt een melding ontvangen, zoals: Client Update beschikbaar. Een moment geduld a.u.b. totdat de update is afgerond. Please close the following programs to continue the Update: [...].

Procedure

Sluit het benoemde programma af.

Volgende stappen

Na de automatische update, start u myReports opnieuw.

Eerste stappen

Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren

5 Eerste stappen

In de eerste stappen beschrijven we de direct aan het begin aanbevolen activiteiten.

Taal selecteren

Selecteer de taal voor de gebruikersinterface van myAgent.

5.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt selecteren

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > omroepers-instellingen**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu **Taal**, de gewenste taal.
- 3) Klik op **Opslaan**.
- 4) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 5) Realiseer uw aanmelding (zie [Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10, vanaf stap 2).

6 Rapportages

Als myReports-gebruiker kunt u rapportages aanmaken over Contact Center-agenten en hun activiteiten, met inbegrip van oproepen, wachtrijen, prestaties, serviceniveau en afhandelcodes.

Rapportages kunnen worden aangemaakt op basis van ca. 100 voorgedefinieerde rapportsjablonen, gesorteerd op onderwerp (rapportgroepen).

Tip: Het is raadzaam om rapportages van meer dan 100 pagina's te maken. Indien vereist, moet de rapportageperiode dienovereenkomstig worden beperkt.

Gesprekshistorie

Rapportages op basis van de in het communicatiesysteem opgeslagen gesprekshistorie. De maximale bewaarperiode voor de gesprekshistorie is 365 dagen (standaardinstelling). De beheerder van uw communicatiesysteem kan de bewaarperiode voor de gesprekshistorie voor het hele systeem instellen.

Bijvoorbeeld: De bewaarperiode werd ingesteld op 100 dagen. Dit betekent dat alleen gegevens die maximaal 100 dagen oud zijn, kunnen worden gebruikt voor het opstellen van rapportages.

Taal

Rapportages worden aangemaakt in de taal van de gebruikersinterface van myReports.

Rapportageparameters

Voor het maken van een rapportage moet u rapportageparameters instellen om de te evalueren periode (datum, tijdstip) en entiteiten (agenten, wachtrijen, enz.) te bepalen.

De volgende rapportageparameters zijn beschikbaar:

- **Van datum**
Datum voor de aanvang van de rapportageperiode
- **Tot datum**
Datum voor het einde van de rapportageperiode
- **Vanaf tijd**
Tijdstip voor de aanvang van de rapportageperiode
- **Tot tijd**
Tijdstip voor het einde van de rapportageperiode
- **Naam van de wachtrij**
Betreffende wachtrij voor de rapportage
- **Wachtrijen**
Betreffende wachtrijen voor de rapportage

- **Agent**
Betreffende agent voor de rapportage
- **Agenten**
Betreffende agenten voor de rapportage
- **Gebruiker**
Betreffende interne abonnees voor de rapportage
- **Tel. nr.**
Betreffend telefoonnummer van een externe abonnee (klanten) voor de rapportage
- **Fragment tel. nr.**
Betreffend deel telefoonnummer van externe abonnees (klanten) voor de rapportage
- **Klant-ID**
Betreffende klant-ID voor de rapportage
- **Beschrijving van de afhandeling**
Betreffende afhandelcode voor de rapportage
- **Groepafhandeling**
Betreffende afhandelgroep voor de rapportage
- **Alleen tijdens bedrijfsuren**
Deze optie houdt alleen rekening met de in WBM geconfigureerde kantooruren.
- **Dagelijkse rapportage**
Deze optie rangschikt de resultaten van de rapportage op een dagelijkse basis.

Uitvoerindelingen

U kunt kiezen uit de volgende uitvoerindelingen voor het rapportagevoorbeeld en bij het verzenden van rapportages per instant e-mail:

- Excel
- Pdf
- Word

Houd er rekening mee dat een grafische weergave van de rapportageresultaten niet mogelijk is in de Excel-uitvoerindelingen.

Gegevensbescherming

Bij het configureren van myReports kan de beheerder van myReports gegevensbeveiliging inschakelen. Hierdoor worden in alle betrokken rapportages de laatste vier cijfers van de telefoonnummers (kolom Tel. nr.) vervangen door ****.

Als voor een intern toestel het privénummer, mobiele nummer, externe nummer 1 en/of externe nummer 2 als niet zichtbaar werd gemarkeerd, worden deze telefoonnummers in geen van de betreffende berichten weergegeven.

Report Manager

De **Report Manager** wordt gebruikt om de rapportsjablonen te beheren. U vindt er een lijst van alle rapportsjablonen met de volgende gegevens:

- **ID**
- **Naam van de rapportage**
- **Rapportagegroep**

U kunt de rapportsjablonen per kolom alfanumeriek op- of aflopend sorteren. Bovendien bevat de **Report Manager** een vervolgkeuzelijst voor het selecteren van de weergegeven rapportagegroep(en), een display dat het aantal rapportsjablonen aangeeft en de volgende symbolen:

Pictogram	Functie
	Vernieuwen
	Rapportage wissen
	Selecteer bestand
	Rapportage toevoegen

U kunt ook extra rapportagegroepen aanmaken en deze opslaan in de Report Manager.

Rapportagevoorbeeld

Indien gewenst kunt u een rapportagevoorbeeld aanmaken in een van de uitvoerindelingen en dit opslaan of onmiddellijk openen met de juiste toepassing.

Onmiddellijke aflevering per e-mail

U kunt op elk gewenst moment een rapportage als e-mailbijlage naar elke gewenste ontvanger sturen. Het onderwerp van het e-mailbericht begint altijd met uw achternaam en uw e-mailadres dat in het communicatiesysteem werd ingesteld. U kunt indien nodig ook extra tekst aan de onderwerpregel toevoegen.

Standaard rapportages

De voorgedefinieerde rapportsjablonen kunnen door een myReports-beheerder worden bijgewerkt.

Opmerking: Houd er rekening mee dat alle tijdplannen worden verwijderd bij het bijwerken van de voorgedefinieerde rapportsjablonen.

Verwante onderwerpen

[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 7

Rapportages

Voorgedefinieerde rapportjablonen

[Tijdplannen](#) op pagina 22

6.1 Voorgedefinieerde rapportjablonen

myReports biedt ongeveer 100 voorgedefinieerde rapportjablonen voor het maken van rapporten.

Deze sjablonen zijn ingedeeld naar onderwerp en toegewezen aan de volgende rapportgroepen:

- **Agentactiviteit**
- **Agenten**
- **Tel. nr.**
- **Gesprekshistorie**
- **Oproepen**
- **Fax/E-mail**
- **Overige**
- **Prestatie**
- **Wachtrijen**
- **Gebruiker aanwezigheidsstatus**
- **Afhandelcodes**

Tip: De voorgedefinieerde rapportjablonen kunnen niet worden bewerkt door een gebruiker van myReports.

Voorgedefinieerde rapportjablonen bijwerken

Na een update van de myReports-toepassingssoftware zijn er mogelijk enkele nieuwe voorgedefinieerde rapportjablonen beschikbaar. Als myReports-beheerder kunt u de voorgedefinieerde rapportjablonen bijwerken en zo de nieuwe sjablonen beschikbaar maken voor alle myReports-gebruikers.

Opmerking: Bij het bijwerken van de voorgedefinieerde rapporten worden alle tijdplannen verwijderd.

Verwante taken

[Hoe u vooraf ingestelde berichtjablonen kunt bijwerken](#) op pagina 21

6.2 Hoe u een rapportagevoorbeeld kunt weergeven

Voordat u begint

De kengetallen of prefixes voor externe telefoonnummers zijn geconfigureerd.

Procedure

- 1) Klik op **Schedule Manager**.
- 2) Klik in Report-Explorer in de betreffende rapportagegroep op het gewenste rapportagesjabloon.

- 3) Bepaal op basis van de rapportageparameters wat gemeten moet worden over welke periode.

Tip: De rapportageparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportagesjabloon. Raadpleeg [Rapportages](#) op pagina 15 voor meer informatie over de diverse rapportageparameters.

- 4) Klik op **OK** en aansluitend op **OK**.
- 5) Selecteer in het vervolgkeuzemenu **Formaat** een van de volgende opties:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Klik op het pictogram **Rapportagevoorbeeld weergeven**. Aansluitend wordt de rapportage in de geselecteerde uitvoerindeling weergegeven.

6.3 Hoe u een bericht direct per e-mail kunt verzenden

Voordat u begint

Er is een e-mailaccount ingesteld voor het verzenden van rapportages.

Uw e-mailadres is in het communicatiesysteem ingesteld.

De kengetallen of prefixes voor externe telefoonnummers zijn geconfigureerd.

Procedure

- 1) Klik op **Schedule Manager**.
- 2) Klik in Report-Explorer in de betreffende rapportagegroep op het gewenste rapportagesjabloon.
- 3) Bepaal op basis van de rapportageparameters wat gemeten moet worden over welke periode.

Tip: De rapportageparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportagesjabloon. Raadpleeg [Rapportages](#) op pagina 15 voor meer informatie over de diverse rapportageparameters.

- 4) Klik op **OK** en aansluitend op **OK**.
- 5) Selecteer in het vervolgkeuzemenu **Formaat** een van de volgende opties:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 6) Klik op het pictogram **Verzenden van bijgevoegd rapportagebestand**.
- 7) Voer in het veld **Aan** het e-mailadres van de gewenste ontvanger in.

Rapportages

Hoe u een rapportagesjabloon kunt toevoegen

- 8) Indien gewenst, kunt u in het veld **Onderwerp** extra tekst voor de onderwerpregel van het e-mailbericht invoeren.

Tip: Het onderwerp van een e-mailbericht begint altijd met uw achternaam en uw e-mailadres dat in het communicatiesysteem werd ingesteld.

- 9) Voer in het veld **Bericht:** de berichttekst voor het e-mailbericht in.
 - 10) Klik op **Verzenden** en aansluitend op **OK**.
-

Verwante taken

[Hoe u kengetallen voor externe telefoonnummers kunt instellen](#) op pagina 34

6.4 Hoe u een rapportagesjabloon kunt toevoegen

Voordat u begint

Een nieuw rapportagesjabloon (bestand van het type .rptdesign) is beschikbaar.

Procedure

- 1) Klik op **Report Manager**.
- 2) Klik op het pictogram **Selecteer bestand**.
- 3) Kies in het keuzeveld Bestand het gewenste bestand en klik op **Openen**.
- 4) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - Als u het rapportagesjabloon in een bestaande rapportagegroep wilt opslaan, selecteert u de gewenste rapportagegroep uit het drop-down menu.
 - Als u het rapportagesjabloon in een bestaande rapportagegroep wilt opslaan, selecteert u in het drop-down menu, het item **Nieuwe rapportagegroep**. Vervang het item **Nieuwe Rapportagegroep** in het drop-down menu met de naam van de nieuwe rapportagegroep.
- 5) Klik op het pictogram met het plus-teken en aansluitend op **OK**.

6.5 Hoe u een rapportagesjabloon kunt wissen

Voordat u begint

U bent met de gebruikersnaam bij myReports aangemeld, waar het rapportagesjabloon werd toegevoegd.

Het rapportagesjabloon is in geen enkel tijdplan opgenomen.

Procedure

- 1) Klik op **Report Manager**.
- 2) Selecteer de gewenste rapportagegroep in het drop-down menu voor de rapportagegroep.
- 3) Klik in de lijst van de rapportagesjablonen op het gewenste rapportagesjabloon.

- 4) Klik op het pictogram **Rapportage wissen** en aansluitend op **OK**.
- 5) Klik op **OK**.

6.6 Hoe u vooraf ingestelde berichtjablonen kunt bijwerken

Voordat u begint

U bent bij myReports als -beheerder aangemeld.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > Standaard rapportages**.

Opmerking: Bij het bijwerken van vooraf gedefinieerde rapportages worden alle tijdplannen gewist.

- 2) Klik ter bevestiging op **OK**.

Volgende stappen

myReports sluit zichzelf automatisch af en start opnieuw op.

Verwante onderwerpen

[Voorgedefinieerde rapportjablonen](#) op pagina 18

7 Tijdplannen

Een tijdplan legt het vertraagd opstellen van een bepaalde rapportage vast.

Naam van het tijdplan

De naam van een tijdplan bestaat uit de naam van de opgenomen rapportage, gevolgd door het ID van het tijdplan.

Rapportageparameters

Voor het maken van een rapportage bepaald u aan de hand van de rapportageparameters, over welke periode (datum, tijd), wat (agenten, wachtrijen, enz.) gemeten moet worden.

Tijdsbestek voor de uitvoering

U kunt de volgende tijdstippen voor de uitvoering van het tijdplan configureren:

- Startdatum
Het tijdplan wordt vanaf de startdatum uitgevoerd.
- Einddatum
De uitvoering van het tijdplan wordt tot het bereiken van de einddatum, in de ingestelde tijdsintervallen, herhaald.
- Tijd
Het tijdplan wordt op deze tijd voor het eerst uitgevoerd.

Als op dezelfde tijd meerdere tijdplannen moeten worden uitgevoerd, worden de betreffende rapportages omwille van de prestatie, steeds met een onderlinge afstand van 1 minuut opgemaakt. Dit heeft geen invloed op de inhoud van de rapportages.

Uitvoermethode

Voor de uitvoer van een tijdgestuurd bericht zijn de volgende mogelijkheden beschikbaar:

- Gereedstellen per e-mail
Tijdgestuurde berichten kunnen aan uw e-mailadres en/of aan de e-mailadressen van andere ontvangers worden verzenden. De voorwaarde daarvoor is dat er een e-mailaccount voor het verzenden werd ingesteld.
Het e-mailadres van een ontvanger kan handmatig worden ingevoerd of via een drop-down venster worden geselecteerd. Het drop-down venster bevat de gegevens van alle interne toestellen van uw communicatiesysteem, waarvoor een e-mailadres werd ingesteld.
- Exporteren van berichten
Tijdgestuurde berichten kunnen op de Application Server worden opgeslagen en/of op een binnen het netwerk aanwezige computer of server.

Herhaling

U kunt voor het uitvoeren van het tijdplan de volgende type herhalingen instellen, gebaseerd op het eerste tijdstip van de uitvoering op het gegeven tijdstip:

- per uur
- Dagelijks
- alle n dagen
- wekelijks
- alle n weken
- maandelijks
- alle n maanden
- jaarlijks

Schedule Manager

Opmerking: Als de geplande rapportage tevens data over een gespecificeerde periode moet bevatten, moet binnen de parameters van de rapportage een tijdsinterval gespecificeerd worden. Geplande rapportages bevatten altijd data betreffende de starttijd en datum (Vanaf tijd/ Vanaf datum) tot de eindtijd en datum (Tot tijd/ Tot datum).

De **Schedule Manager** dient voor het maken van tijdplannen en bevat de volgende symbolen:

Pictogram	Functie
	Tijdplan wissen
	Tijdplan wijzigen
	Tijdplan opslaan
	Rapportagevoorbeeld weergeven
	Verzenden van bijgevoegd rapportagebestand

Mijn tijdplannen

Mijn tijdplannen dient voor het beheer van uw eigen tijdplannen en toont een lijst met de volgende gegevens:

- **ID**
- **Naam van het tijdplan**
U kunt uitsluitend uw eigen tijdplannen zien.
- **Start tijdplannen**
Begin van de periode waarin het tijdplan wordt uitgevoerd.

Tijdplannen

Hoe u een tijdplan kunt toevoegen

- **Tijdplannen beëindigen**
Einde van de periode waarin het tijdplan wordt uitgevoerd.
- **Herhaling**
Modus en interval van de herhaling.

U kunt de tijdplannen per kolom, alfanumeriek op- of aflopend sorteren. **Mijn tijdplannen** bevat bovendien de volgende pictogrammen:

Pictogram	Functie
	Tijdplan wissen
	Tijdplan wijzigen
	Gegevens bekijken Toont daarnaast de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none">• Tijd voor de eerste uitvoering• Uitvoerformaat• indien van toepassing: e-mailadres van de ontvanger• indien van toepassing: meer gegevens over de herhaling

Verwante onderwerpen

[Onderdelen van de gebruikersinterface](#) op pagina 7

[Rapportages](#) op pagina 15

7.1 Hoe u een tijdplan kunt toevoegen

Voordat u begint

Er is een e-mailaccount ingesteld voor het verzenden van rapportages.

Er is een e-mailsjabloon geconfigureerd.

De gegevens voor het exporteren van rapportages zijn geconfigureerd.

De kengetallen of prefixes voor externe telefoonnummers zijn geconfigureerd.

Procedure

- 1) Klik op **Schedule Manager**.
- 2) Klik in Report-Explorer in de betreffende rapportagegroep op het gewenste rapportagesjabloon.
- 3) Bepaal op basis van de rapportageparameters wat gemeten moet worden over welke periode.

Tip: De rapportageparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportagesjabloon. Raadpleeg [Rapportages](#) op pagina 15 voor meer informatie over de diverse rapportageparameters.

- 4) Klik op **OK** en aansluitend op **OK**.
- 5) Selecteer in het vervolgkeuzemenu **Tijdplannen voor geselecteerde rapportage** de optie **Nieuw tijdplan**.
- 6) Voer in het veld **Start tijdplannen** de startdatum voor de uitvoer van het tijdplan in, of klik op het kalenderpictogram daarnaast en selecteer de gewenste startdatum in de kalender.
- 7) Voer in het veld **Tijdplannen beëindigen** de einddatum voor de uitvoer van het tijdplan in, of klik op het kalenderpictogram daarnaast en selecteer de gewenste einddatum in de kalender.
- 8) Selecteer in het keuzeveld **Uitvoeren van deze ingestelde op** de tijd voor het uitvoeren van het tijdplan.
- 9) Selecteer in het vervolgkeuzemenu **Formaat** een van de volgende opties:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**

Opmerking: Als het geselecteerde rapport grafieken of afbeeldingen bevat, is de XLSX-optie beschikbaar. Grafieken of afbeeldingen worden alleen weergegeven in XLSX-indeling. Voor het weergeven van tabellen heeft de XLS-optie de voorkeur.

- 10) Schakel het selectievakje **Herhaling** in.
- 11) Voor de interval van de herhaling selecteert u een van de volgende opties, evenals verdere gegevens, indien vereist:
 - **Herhaling per uur**
 - **Dagelijks terugkerend**
 - **Wekelijks terugkerend**
 - **Maandelijks terugkerend**
 - **Jaarlijks terugkerend**
- 12) Selecteer een van de volgende opties voor de uitvoermethode:
 - Als u de rapportages wilt exporteren, selecteert u de optie **Rapportage exporteren**.
 - Als u de rapportages per e-mail wilt verzenden, gaat u als volgt te werk:
 Selecteer de optie **De rapportage naar het e-mailadres van de gebruiker versturen**. Klik op het pictogram Vergrootglas om de e-mailadressen voor het verzenden van rapportages te definiëren. Het venster **Ontvangers van e-mailberichten** wordt weergegeven. U hebt de volgende opties:

- Als u de rapportages naar uw in het communicatiesysteem ingestelde e-mailadressen wilt verzenden, schakelt u het selectievakje naast de betreffende naam in.

Tijdplannen

Hoe u gegevens van een tijdplan kunt weergeven

- Als u de rapportages naar een intern toestel binnen uw communicatiesysteem wilt verzenden, selecteert u het gewenste toestel in het vervolgkeuzemenu. Klik op het plusteken (+) om het item over te zetten naar de lijst met ontvangers van e-mailberichten.
Herhaal deze procedure als u de rapportages ook naar meerdere interne toestellen wilt verzenden.
- Als u het e-mailadres van een ontvanger handmatig wilt invoeren, voert u het betreffende adres in het invoerveld in. Klik op het plusteken (+) om het adres in de lijst met e-mailontvangers op te nemen.
Herhaal deze procedure als u meerdere e-mailadressen handmatig wilt invoeren.

Het e-mailonderwerp bevat de naam van het tijdplan. De naam van het geëxporteerde bestand, dat is bijgevoegd in de e-mail, bevat de datum en tijd van de export.

Klik op **OK**.

- 13)** Klik op het pictogram **Tijdplan opslaan**. Vervolgens worden de gegevens van het nieuwe tijdplan weergegeven.
- 14)** Klik op **Opslaan**.

Verwante taken

[Hoe u een e-mailsjabloon als tekst kunt configureren](#) op pagina 30

[Hoe u een e-mailsjabloon in het formaat HTML kunt configureren](#) op pagina 31

[Hoe u kengetallen voor externe telefoonnummers kunt instellen](#) op pagina 34

7.2 Hoe u gegevens van een tijdplan kunt weergeven

Procedure

- 1) Klik op **Mijn tijdplannen**.
- 2) Selecteer de betreffende rapportagegroep in het drop-down menu, of het item (**Alle rapportages**).
- 3) Klik op het gewenste tijdplan.
- 4) Klik op het pictogram **Gegevens bekijken**.
- 5) Klik op **OK**.

7.3 Hoe u een tijdplan kunt wijzigen

Procedure

- 1) Klik op **Mijn tijdplannen**.
- 2) Selecteer de betreffende rapportagegroep of het item (**Alle rapportages**) in het drop-down menu.
- 3) Klik op het gewenste tijdplan.
- 4) Klik op het pictogram **Tijdplan wijzigen**.

- 5) Als u de rapportageparameters wilt wijzigen, klikt u op het pictogram **Parameters rapporteren**. Wijzig de gewenste rapportageparameters.

Tip: De rapportageparameters zijn afhankelijk van het geselecteerde rapportagesjabloon. Raadpleeg [Rapportages](#) op pagina 15 voor meer informatie over de diverse rapportageparameters.

Klik op **OK** en aansluitend op **OK**.

- 6) Als u de startdatum wilt wijzigen, voert u in het veld **Start tijdplannen**, de startdatum voor het uitvoeren van het tijdplan in de notatie MM/DD/JJJJ in, of klikt u op het daarnaast weergegeven pictogram kalender en selecteert u de gewenste startdatum in de kalender.
- 7) Als u de einddatum wilt wijzigen, voert u in het veld **Tijdplannen beëindigen**, de einddatum voor de uitvoer van het tijdplan in (in de indeling MM/DD/JJJJ), of klikt u op het daarnaast weergegeven kalender-pictogram en selecteert u de gewenste einddatum in de kalender.
- 8) Als u de tijd voor de uitvoering van het tijdplan wilt wijzigen, selecteert u in het keuzeveld **Uitvoeren van deze ingestelde op**, de tijd voor de uitvoering van het tijdplan.
- 9) Als u het uitvoerformaat wilt wijzigen, selecteert u in het drop-down menu **Formaat** een van de volgende mogelijkheden:
- **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 10) Als u de interval van de herhaling wilt wijzigen, selecteert u voor het interval van de herhaling een van de volgende mogelijkheden, evenals meer gegevens, indien vereist:
- **Herhaling per uur**
 - **Dagelijks terugkerend**
 - **Wekelijks terugkerend**
 - **Maandelijks terugkerend**
 - **Jaarlijks terugkerend**
- 11) Als u de uitvoermethode wilt wijzigen, selecteert u een van de volgende mogelijkheden:
- Als u de rapportages wilt exporteren, selecteert u de optie **Rapportage exporteren**.
 - Als u de rapportages per e-mail wilt verzenden, gaat u als volgt te werk:
Schakel de optie **De rapportage naar het e-mailadres van de gebruiker versturen** in. Klik op het pictogram Vergrootglas om de e-mailadressen voor het verzenden van rapportages te definiëren. Het venster **Ontvangers van e-mailberichten** wordt weergegeven. U hebt de volgende opties:

- Als u de rapportages naar uw in het communicatiesysteem ingestelde e-mailadressen wilt verzenden, schakelt u het selectievakje naast de betreffende naam in.

Tijdplannen

Hoe u een tijdplan kunt wissen

- Als u de rapportages naar een intern toestel binnen uw communicatiesysteem wilt verzenden, selecteert u het gewenste toestel in het vervolgkeuzemenu. Klik op het plusteken (+) om het item over te zetten naar de lijst met ontvangers van e-mailberichten.
Herhaal deze procedure als u de rapportages ook naar meerdere interne toestellen wilt verzenden.
- Als u het e-mailadres van een ontvanger handmatig wilt invoeren, voert u het betreffende adres in het invoerveld in. Klik op het plusteken (+) om het adres in de lijst met e-mailontvangers op te nemen.
Herhaal deze procedure als u meerdere e-mailadressen handmatig wilt invoeren.

Klik op **OK**.

- 12) Klik op het pictogram **Tijdplan opslaan**. Vervolgens worden de gegevens van het bewerkte tijdplan weergegeven.
- 13) Klik op **Opslaan**.

7.4 Hoe u een tijdplan kunt wissen

Procedure

- 1) Klik op **Mijn tijdplannen**.
- 2) Selecteer de betreffende rapportagegroep in het drop-down menu, of het item (**Alle rapportages**).
- 3) Klik op het te wissen tijdplan.
- 4) Klik op het pictogram **Tijdplan wissen** en aansluitend op **OK**.

8 Configuratie

U kunt myReports geheel naar eigen wens instellen. Daarbij dient echter rekening gehouden te worden dat een aantal functies uitsluitend door de myReports-beheerder uitgevoerd kunnen worden.

8.1 Configuratie via de myReports-gebruiker

Als myReports-gebruiker kunt u op basis van de volgende instellingen myReports aan uw eigen keuze aanpassen.

Taal van de gebruikersinterface

Selecteer de taal voor de gebruikersinterface.

Kleur van de gebruikersinterface

Kies de kleur van de gebruikersinterface.

E-mailsjabloon

Tip: Voor de instelling van het e-mailsjabloon is de invoer van het beheerder-wachtwoord vereist.

In het e-mailsjabloon kunt u het onderwerp en de berichtinhoud voor alle e-mailberichten instellen, waarmee myReports de rapportages zal verzenden. De volgende indelingen kunnen voor het e-mailsjabloon worden gebruikt:

- Inhoud
- HTML

In het e-mailsjabloon van de indeling Tekst kunt u de volgende tekens gebruiken:

Tijdelijke aanduiding	Betekenis
{1}	Naam van de rapportage
{2}	Verzonden door

Standaard staat het volgende e-mailsjabloon van het formaat tekst, in het Engels beschikbaar:

Onderwerp:	Business report – {1}
Bericht:	Dear recipient(S), This is the scheduled report: {1}. Regards {2}

Server-adres

U kunt het serveradres (IP-adres) wijzigen.

Opmerking: Wijzig het serveradres alleen op aanwijzing van uw systeembeheerder. Met een onjuist serveradres kunt u geen gebruik maken van myReports.

8.1.1 Hoe u de taal van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > omroepers-instellingen**.
- 2) Selecteer in het drop-down menu **Taal**, de gewenste taal.
- 3) Klik op **Opslaan**.
- 4) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 5) Realiseer uw aanmelding (zie [Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10, vanaf stap 2).

8.1.2 Hoe u de kleur van de gebruikersinterface kunt wijzigen

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > omroepers-instellingen**.
- 2) Activeer de optie van het gewenste design.
- 3) Klik op **Opslaan**.
- 4) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 5) Realiseer uw aanmelding (zie [Hoe u myReports kunt starten](#) op pagina 10, vanaf stap 2).

8.1.3 Hoe u een e-mailsjabloon als tekst kunt configureren

Voordat u begint

Het beheerder-wachtwoord is u bekend.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > E-mailsjabloon**.
- 2) Voer het beheerder-wachtwoord in en klik op **OK**.

Tip: Standaard is `reports` het beheerder-wachtwoord.

- 3) Voer in het veld **Onderwerp** de gewenste inhoud in.
- 4) Voer in het veld **Bericht** de gewenste inhoud in.
- 5) Klik op **Opslaan** en aansluitend op **Annuleren**.

Verwante taken

[Hoe u een tijdplan kunt toevoegen](#) op pagina 24

8.1.4 Hoe u een e-mailsjabloon in het formaat HTML kunt configureren

Voordat u begint

Er is een corresponderend HTML-bestand (*.htm of *.html) beschikbaar.
Het beheerder-wachtwoord is u bekend.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > E-mailsjabloon**.
- 2) Voer het beheerder-wachtwoord in en klik op **OK**.

Tip: Standaard is `reports` het beheerder-wachtwoord.

- 3) Klik op het pictogram **Bladeren door bericht in HTML-formaat**.
- 4) Kies in het keuzeveld Bestand het gewenste bestand en klik op **Openen**.
- 5) Klik op **Opslaan** en aansluitend op **Annuleren**.

Verwante taken

[Hoe u een tijdplan kunt toevoegen](#) op pagina 24

8.1.5 Hoe u het server-adres kunt wijzigen

Voordat u begint

myReports werd gestart.

Er is een nieuw serveradres (IP-adres) beschikbaar.

Opmerking: Wijzig het serveradres alleen op aanwijzing van uw systeembeheerder. Met een onjuist serveradres kunt u geen gebruik maken van myReports.

Procedure

- 1) Klik op **Bestand > Afmelden**. Het aanmeldvenster wordt weergegeven.
- 2) Als uw gebruikersnaam niet wordt weergegeven, dient u uw gebruikersnaam in het veld **Gebruikersnaam** in te voeren.
- 3) Als uw wachtwoord niet wordt weergegeven, voert u uw wachtwoord in het veld **Wachtwoord** in.
- 4) Als u myReports voortaan een automatische aanmelding wilt gebruiken, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Wachtwoord opslaan**. Het aanmeldvenster wordt dan voortaan niet meer weergegeven. U kunt deze optie op elk gewenst moment wijzigen, zie [Hoe u de automatische aanmelding kunt uitschakelen](#) op pagina 12.

Opmerking: Gebruik de automatische aanmelding alleen als u kunt uitsluiten dat andere personen toegang tot uw Windows-gebruikersaccount hebben. Anders kunnen anderen bijv. toegang tot uw voicemail of faxberichten krijgen of uw telefoonnummer op uw kosten naar betaalde externe bestemmingen omleiden.

Configuratie

Configuratie door de myReports-beheerder

- 5) Voer in het veld **IP-server** het nieuwe IP-adres in.
- 6) Klik op **Aanmelden**.

8.2 Configuratie door de myReports-beheerder

Als beheerder van myReports kunt u myReports configureren via de volgende instellingen:

Beheerderswachtwoord

Het wachtwoord voor de beheerder van myReports wijzigen. De standaard inlognaam is `Administrator`, en het standaard wachtwoord is `reports`.

Tip: De beheerder van uw communicatiesysteem kan het beheerderswachtwoord opnieuw instellen via de WBM.

Prefixen voor extern telefoonnummers

Om myReports geschikt te maken voor verschillende soorten verbindingen (bijvoorbeeld internationale gesprekken of gesprekken van mobiele telefoons), moet u de juiste prefixen voor externe telefoonnummers instellen.

De volgende prefixen voor externe telefoonnummers kunnen worden geconfigureerd:

Type	Voorbeelden	Overwogen in de volgende standaard rapportsjablonen (voorbeelden)
Internationaal	00	Inkomende oproepen (internationaal) - Per gebruiker Uitgaande oproepen (internationaal) - Per gebruiker
Mobiel	14;15;16	Inkomende oproepen (mobiel) - Per gebruiker Uitgaande oproepen (mobiel) - Per gebruiker
Gratis nummer	0800	Inkomende oproepen (gratis nummer) - Per gebruiker Uitgaande oproepen (gratis nummer) - Per gebruiker
Betaald bellen	0900;0901	Uitgaande oproepen (betaalde gesprekken) - Per gebruiker
Bellen naar speciale telefoonnummers	01;123	Inkomende oproepen (specifieke oproepen) - Per gebruiker Uitgaande oproepen (specifieke oproepen) - Per gebruiker

Gegevensbescherming

U kunt gegevensbescherming inschakelen. Hierdoor worden de laatste vier cijfers van de telefoonnummers (kolom CLI) in alle betrokken rapporten vervangen door ****. Dit geldt ook voor rapporten die met myAgent worden gemaakt.

Rapporten exporteren

U kunt de opslaglocatie voor het exporteren van geplande rapporten configureren.

Geplande rapporten kunnen worden opgeslagen op de applicatieserver en/of elke pc of server in het netwerk.

Talen

Tip: Om de talen te configureren, moet u een speciaal wachtwoord invoeren.

Standaard zijn er verschillende talen beschikbaar voor de gebruikersinterface en rapportsjablonen van myReports. Om myReports aan te passen aan uw specifieke wensen, kunt u:

- Talen toevoegen voor de gebruikersinterface en rapportsjablonen. U kunt dit op de volgende manieren doen:
 - Teksten van de nieuwe taal importeren via een CSV-bestand

De teksten van de nieuwe taal moeten beschikbaar zijn als CSV-bestand in de indeling van het volgende voorbeeld. Merk op dat slechts één taal tegelijk kan worden geïmporteerd, en dat de teksten van deze taal altijd in de derde kolom moeten staan, naast de Engelse taal. In het volgende voorbeeld kan de taal Svenska (Zweeds) worden geïmporteerd.

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Door de invoer is de taaltabel met één kolom uitgebreid.

- Teksten voor de nieuwe taal vertalen met Google Translator

De taaltabel wordt uitgebreid met een kolom en gevuld met voorgestelde vertalingen voor de nieuwe taal van Google Translator. Deze

voorgestelde vertalingen zijn gebaseerd op de standaardteksten van de Engelse gebruikersinterface en rapportsjablonen.

- Teksten voor de nieuwe taal handmatig invoeren

De taaltabel wordt uitgebreid met een lege kolom, en u kunt de teksten voor de nieuwe taal invoeren in de lege cellen.

U kunt de tekst in elke cel van de taaltabel bewerken door eenvoudigweg op die cel te dubbelklikken.

Met **Bewerken > Zoeken en vervangen** kunt u ook een willekeurige term in de taaltabel vinden en vervangen door een andere term.

- Verwijderen van talen van de gebruikersinterface en rapportsjablonen.

Als u niet wilt dat een bepaalde taal van de gebruikersinterface beschikbaar is voor de myReports-gebruikers, kunt u die taal gewoon verwijderen.

- Sla de taalteksten van de gebruikersinterface en rapportsjablonen op in een CSV-bestand.

U kunt de huidige taalteksten van alle talen opslaan in een CSV-bestand.

Standaard talen

Tip: Om de talen opnieuw in te stellen (**Standaard talen instellen**), moet u een speciaal wachtwoord invoeren.

U kunt de talen van de gebruikersinterface en rapportsjablonen opnieuw instellen (herinitialiseren) om bijvoorbeeld een ontbrekende taal te herstellen.

Een reset resulteert in een herstart van myReports. Na de herstart zijn alle standaardtalen weer beschikbaar voor alle myReports-gebruikers.

8.2.1 Hoe u het beheerder-wachtwoord kunt wijzigen

Voordat u begint

U bent bij myReports als -beheerder aangemeld.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > Management**.
- 2) Voer in het veld **Wachtwoord Administrator** het actuele beheerder-wachtwoord in.
- 3) Voer in de velden **Nieuwe wachtwoord** en **Wachtwoord opnieuw invoeren**, het nieuwe wachtwoord van de beheerder in.
- 4) Klik op **Opslaan**.

8.2.2 Hoe u kengetallen voor externe telefoonnummers kunt instellen

Voordat u begint

U bent bij myReports als -beheerder aangemeld.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > Telefoonnummers**.
- 2) Voer in het veld **Internationaal** het kengetal of de landnummers voor internationale telefoonnummers in.

Tip: Om in een veld meerdere kengetallen of prefixes in te voeren, kunt u deze d.m.v. ";", ":", "-", ".", "_ " of "|" van elkaar scheiden.

Na het opslaan van de kengetallen van de telefoonnummers wordt de scheiding weergegeven als ";", onafhankelijk van het feit welk scheidingsteken daarvoor werd ingevoerd.

- 3) Voer in het veld **Mobiel**, het kengetal of de kengetallen voor nationale mobiele telefoonnummers in.
 - 4) Voer in het veld **Gratis bellen**, het kengetal of de kengetallen voor gratis telefoonnummers in.
 - 5) Voer in het veld **Betaald bellen**, het kengetal of de kengetallen voor betaalde telefoonnummers in.
 - 6) Voer in het veld **Bellen naar bijzondere telefoonnummers**, het kengetal of de kengetallen voor bijzondere telefoonnummers in.
 - 7) Klik op **Opslaan**.
-

Verwante taken

[Hoe u een bericht direct per e-mail kunt verzenden](#) op pagina 19

[Hoe u een tijdplan kunt toevoegen](#) op pagina 24

8.2.3 Hoe u Gegevensbescherming kunt in- of uitschakelen

Voordat u begint

U bent bij myReports als -beheerder aangemeld.

Procedure

- 1) Klik op **Beheer > Gegevensbescherming**.
- 2) Selecteer een van de volgende mogelijkheden:
 - U als Gegevensbescherming wilt inschakelen, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **CLI-fragmentatie**.
In alle betreffende berichten worden de laatste vier posities van de telefoonnummers (kolom CLI) door **** vervangen.
 - Als u de gegevensbescherming wilt uitschakelen, verwijdert u het vinkje uit het selectievakje voor **CLI-fragmentatie**.
In alle betreffende berichten worden de telefoonnummers (kolom CLI) volledig weergegeven.
- 3) Klik op **Opslaan**.

8.2.4 Hoe u de opslaglocatie voor het exporteren van tijdgestuurde berichten kunt configureren

Voordat u begint

U bent bij myReports als -beheerder aangemeld.

Procedure

- 1) Klik op **Administratie > Rapportage exporteren**.
- 2) Als tijdgestuurde berichten op de Application Server moeten worden opgeslagen, plaatst u een vinkje in het keuzevakje **Exporteren activeren**.
 - a) Voer in het veld **Systeemtelefoonboek** het opslagpad in waarin de tijdgestuurde berichten moet worden opgeslagen.
Het standaard opslagpad is `/var/reports`.
- 3) Als tijdgestuurde berichten op een computer of server binnen het netwerk opgeslagen moeten worden, plaatst u een vinkje in het selectievakje voor **Op afstand exporteren mogelijk maken**.
 - a) Voer in het veld **Host op afstand** het IP-adres van de in het netwerk aanwezige computer of server in, waarin de tijdgestuurde berichten moeten worden opgeslagen.
 - b) Voer in het veld **Externe poort** de poort van de computer of server in het netwerk in, die voor het exporteren moet worden gebruikt.
 - c) Voer in het veld **Gebruikersnaam** de gebruikersnaam in voor de toegang tot de in het netwerk opgenomen computer of server. Als het domein van de bestemming vereist is, voert u **Domein;Gebruikersnaam** in.
 - d) Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord in voor de toegang tot de in het netwerk opgenomen computer of server.
 - e) Voer in het veld **Telefoonboek op afstand** het opslagpad (**map/submap/...**) in waarin de tijdgestuurde berichten moeten worden opgeslagen.
 - f) Selecteer een van de volgende protocollen voor het exporteren:

- Als u het SMB (Server Message Block)- of CIFS (Common Internet File System)-protocol wilt gebruiken, selecteert u in het drop-down menu **Protocol** de optie **SMB/CIFS**.
- Als u het SFTP (Secure File Transfer Protocol)-protocol wilt gebruiken, selecteert u in het drop-down menu **Protocol** de optie **SFTP**.

Opmerking: Om de functie Op afstand exporteren te garanderen, moet ook de in het netwerk opgenomen computer of server het hier geselecteerde protocol ondersteunen.

Eventueel moeten de voor de export gebruikte poorten bij de in het netwerk aanwezige computer of server worden vrijgegeven. Standaard worden de poorten 22 (bij gebruik van het SFTP-protocol) en 445 (bij gebruik des SMB-/CIFS-protocol) gebruikt.

- 4) Klik op **Opslaan**.

8.2.5 Hoe u een nieuwe taal voor de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt toevoegen

Voordat u begint

Het wachtwoord voor de instelling van de taal is bij u bekend.

De actuele teksten van alle talen in de gebruikersinterface en berichtsjablonen worden in een CSV-bestand opgeslagen (zie [Hoe u de taal van de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt exporteren](#) op pagina 39).

De teksten in de nieuwe taal zijn voor u beschikbaar of zijn u bekend. (In het geval dat de tekst, de nieuwe taal handmatig wordt opmaakt of middels Google Translator moet worden vertaald.)

Het CSV-bestand is voor u beschikbaar (Voor het geval dat de tekst in de nieuwe taal via een CSV-bestand geïmporteerd dient te worden.)

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myReports**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** *Systeembeheerder* in.
- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord voor de instelling van de taal in. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 4) Voer in het veld **IP-server** het IP-adres van de Application Server in, als deze niet al wordt weergegeven.
- 5) Klik op **Aanmelden**.
- 6) Klik op **Administratie > Taalinstelling**. Een tabel met de tekst van de gebruikersinterface en berichtsjablonen in de actueel beschikbare talen.
- 7) Selecteer een van de volgende mogelijkheden om de nieuwe taal voor de gebruikersinterface en de berichtsjablonen toe te voegen:

- Als u de tekst in de nieuwe taal via een CSV-bestand wilt importeren, gaat u als volgt te werk:

Klik op **Bestand > Importeren vanuit CSV**.

Selecteer in het drop-down venster **Nieuwe taal** de nieuwe taal en klik op **Bladeren**. Navigeer naar de opslaglocatie van het gewenste CSV-bestand en klik op **Openen**. Aansluitend wordt de tabel met een kolom uitgebreid en de invoervelden voor de nieuwe taal worden met de inhoud van het CSV-bestand gevuld.

Klik op **Opslaan**.

Klik op **OK** en aansluitend op **Annuleren**.

- Als u de teksten in de nieuwe taal via Google Translator wilt laten vertalen, gaat u als volgt te werk:

Selecteer in het drop-down menu **Nieuwe taal**, de gewenste nieuwe taal.

Plaats een vinkje in het keuzevakje **Gebruik Google Translator**.

Klik op Plus-pictogram. Aansluitend wordt de taaltabel met een kolom uitgebreid en door Google Translator met voorstellen voor de nieuwe

taal ingevuld. Deze voorstellen zijn op de standaard teksten van de Engelse gebruikersinterface en berichtjablonen gebaseerd.

Controleer de voorstellen en, indien nodig, corrigeer deze en vul deze aan.

Klik op **Opslaan**.

Klik op **OK** en aansluitend op **Annuleren**.

- Als u de teksten in de nieuwe taal handmatig wilt opnemen, gaat u als volgt te werk:

Selecteer in het drop-down menu **Nieuwe taal**, de gewenste nieuwe taal.

Verwijder het vinkje uit het keuzevakje **Gebruik GOOGLE Translator**.

Klik op Plus-pictogram. Aansluitend wordt de tabel met een kolom uitgebreid.

Voer de teksten in de nieuwe taal in de betreffende invoervelden in.

Klik op **Opslaan**.

Klik op **OK** en aansluitend op **Annuleren**.

- 8) Als u de nieuwe taal als standaard taal wilt gebruiken, selecteert u de nieuwe taal vanuit het drop-down venster **Standaard taal**.
- 9) Klik op **OK**.
- 10) Klik op **Sluiten**.

8.2.6 Hoe u een taal van de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt wissen

Voordat u begint

Het wachtwoord voor de instelling van de taal is bij u bekend.

De actuele teksten van alle talen in de gebruikersinterface en berichtjablonen worden in een CSV-bestand opgeslagen (zie [Hoe u de taal van de gebruikersinterface en berichtjablonen kunt exporteren](#) op pagina 39).

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myReports**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** `Systeembeheerder` in.
- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord voor de instelling van de taal in. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 4) Voer in het veld **IP-server** het IP-adres van de Application Server in, als deze niet al wordt weergegeven.
- 5) Klik op **Aanmelden**.
- 6) Klik op **Administratie > Taalinstelling**. Een tabel met de tekst van de gebruikersinterface en berichtjablonen in de actueel beschikbare talen.
- 7) Selecteer in het drop-down menu **Taal wissen** de gewenste taal.

- 8) Klik op het pictogram met de prullenbak en klik aansluitend op **OK**.
- 9) Klik op **Opslaan**.
- 10) Klik op **OK** en aansluitend op **Annuleren**.
- 11) Klik op **Sluiten**.

8.2.7 Hoe u de taal van de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt exporteren

Voordat u begint

Het wachtwoord voor de instelling van de taal is bij u bekend.

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myReports**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** *Systeembeheerder* in.
- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord voor de instelling van de taal in. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 4) Voer in het veld **IP-server** het IP-adres van uw Application Server in, als deze niet al wordt weergegeven
- 5) Klik op **Aanmelden**.
- 6) Klik op **Administratie > Taalinstelling**. Een tabel met de tekst van de gebruikersinterface en berichtsjablonen in de actueel beschikbare talen.
- 7) Klik op **Bestand > Exporteren naar CSV**. Aansluitend wordt de inhoud van het CSV-bestand *myReports-Languages*.CSV in Editor weergegeven.
- 8) Sla het CSV-bestand in het gewenste telefoonboek op en sluit het bestand.
- 9) Klik op **Sluiten**.

8.2.8 Hoe u alle talen van de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt resetten

Voordat u begint

Het wachtwoord voor de standaard taalinstelling is bij u bekend.

De actuele teksten van alle talen in de gebruikersinterface en berichtsjablonen worden in een CSV-bestand opgeslagen (zie [Hoe u de taal van de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt exporteren](#) op pagina 39).

Procedure

- 1) Klik op **Start > Programma's > Communications Clients > myReports**. Aansluitend wordt het aanmeldvenster weergegeven.
- 2) Voer in het veld **Gebruikersnaam** *Systeembeheerder* in.

- 3) Voer in het veld **Wachtwoord** het wachtwoord voor de instelling van de taal in. Bij vragen kunt u met de systeembeheerder van uw communicatiesysteem, contact opnemen.
- 4) Voer in het veld **IP-server** het IP-adres van de Application Server in, als deze niet al wordt weergegeven.
- 5) Klik op **Aanmelden**.
- 6) Klik op **Administratie > Standaard taalinstelling**.

Opmerking: Met behulp van de functie **Standaard taalinstelling** zal de taal van de gebruikersinterface en het berichtsjabloon worden gereset (geïnitieerd). Daarmee hebt u bij de gebruikersinterface en berichtsjablonen, de beschikking over de standaard talen.

- 7) Klik op **OK**. Aansluitend voert myReports het opnieuw opstarten uit.

Volgende stappen

Meldt u aan bij myReports en voeg eventueel meerdere talen voor de gebruikersinterface en berichtsjablonen toe (zie [Hoe u een nieuwe taal voor de gebruikersinterface en berichtsjablonen kunt toevoegen](#) op pagina 37).

9 Bijlage

De bijlage bevat informatie over de diverse gebruikersrollen en hun verschillen, evenals informatie over de in myReports beschikbare databasetabellen.

9.1 Gebruikersrollen van myReports

myReports heeft zijn eigen gebruikersbeheer, dat de toegang tot de functies van myReports regelt via gebruikersrollen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de myReports-gebruikers (standaard gebruiker) en de myReports-beheerder.

Uw huidige gebruikersrol wordt ingesteld wanneer u in myReports inlogt.

- Inloggen als myReports-gebruiker:
 - Gebruikersnaam: Dat is meestal uw telefoonnummer.
 - Wachtwoord: Het standaard wachtwoord is 1234.
- Inloggen als myReports-beheerder:
 - Gebruikersnaam: De inlognaam is Administrator.
 - Wachtwoord (beheerderswachtwoord): Het standaard wachtwoord is reports.

De verschillen tussen de autorisatieniveaus zijn in de volgende tabel samengevat.

myReports: Activiteit	Gebruikersrol	
	myReports Gebruikers	myReports Beheerder
Reports		
Voorbeeldweergave rapport	X	X
Een rapport direct per e-mail kunt verzenden	X	X
Rapportsjabloon toevoegen	X	X
Toegevoegde rapportsjabloon verwijderen	X	X
Standaard rapportsjablonen bijwerken		X
Tijdschema's		
Een tijdschema toevoegen	X	X
Details van een tijdschema weergeven	X	X
Tijdschema wijzigen	X	X
Tijdschema verwijderen	X	X
Configuratie		
Taal van de gebruikersinterface wijzigen	X	X

myReports: Activiteit	Gebruikersrol	
	myReports	myReports
	Gebruikers	Beheerder
Kleur van de gebruikersinterface wijzigen	X	X
E-mailsjabloon wijzigen	X ¹	X
Server-adres wijzigen	X	X
Beheerderswachtwoord wijzigen		X
Prefixen configureren voor externe telefoonnummers		X
Gegevensbescherming in-/uitschakelen		X
De opslaglocatie voor het exporteren van geplande rapporten configureren		X
Taal toevoegen of verwijderen		X ²
Talen opnieuw instellen		X ²

¹ Het beheerderswachtwoord moet worden ingevoerd om de e-mailsjabloon te configureren

² Om een taal toe te voegen of te verwijderen en alle talen opnieuw in te stellen, moet u inloggen als beheerder van myReports met een speciaal wachtwoord.

Trefwoordenregister

A

- Automatische aanmelding [9](#)
 - uitschakelen [12](#)
- Automatische updates [12](#)
 - uitvoeren [13](#)

B

- Beheerder-wachtwoord
 - wijzigen [34](#)
- Beheerderswachtwoord [32](#)
- Bericht
 - per e-mail verzenden [19](#)
- Berichtsjabloon
 - bijwerken [21](#)
 - taal exporteren [39](#)
 - taal resetten [39](#)
 - taal toevoegen [37](#)
 - taal wissen [38](#)

E

- e-mail, verzenden [17](#)
- E-mailsjabloon [29](#)
 - configureren (HTML) [31](#)
 - configureren (Inhoud) [30](#)
- Eerste stappen [14](#)
- Exporteren van berichten [22](#)
 - opslaglocatie configureren [36](#)

G

- Gebruiker veranderen [9](#)
- Gebruikersinterface
 - kleur [29](#)
 - kleur wijzigen [30](#)
 - onderdelen [7](#)
 - Standaard talen [34](#)
 - taal [29](#)
 - Taal [33](#)
 - taal exporteren [39](#)
 - taal selecteren [14](#)
 - taal toevoegen [37](#)
 - taal wijzigen [30](#)
 - taal wissen [38](#)
 - talen resetten [39](#)
- Gebruikersrollen [41](#)
- Gegevensbescherming [16](#), [33](#)
 - inschakelen [35](#)
 - uitschakelen [35](#)

K

- Kengetallen voor externe telefoonnummers
 - instellen [34](#)

L

- Licentie [9](#)

M

- Mijn tijdplannen [23](#)
- myReports [7](#)
 - deinstalleren [12](#)
 - installeren [9](#)
 - starten [10](#)
- myReports-beheerder [32](#), [41](#)
- myReports-gebruiker [29](#)
- myReports-gebruikers [41](#)

O

- Opslaglocatie voor het exporteren van berichten
 - configureren [36](#)

P

- Prefixen externe telefoonnummers [32](#)

R

- Rapportage [15](#)
 - Taal [15](#)
 - uitvoerindelingen [16](#)
- Rapportageparameters [15](#), [22](#)
- Rapportagesjabloon
 - toevoegen [20](#)
 - wissen [20](#)
- rapportagevoorbeeld [17](#)
- Rapportagevoorbeeld
 - weergeven [18](#)
- Rapporten exporteren [33](#)
- rapportsjabloon [18](#)
- Rapportsjabloon
 - Taal [33](#)
- Report Manager [16](#)

S

- Schedule Manager [23](#)
- Server-adres [29](#)
 - wijzigen [31](#)

T

tijdplan

toevoegen [24](#)

Tijdplan [22](#)

gegevens weergeven [26](#)

wijzigen [26](#)

wissen [28](#)

V

Verzenden van e-mail [22](#)

W

Wachtwoord [9](#)

Weergaverichtlijnen [6](#)

