



Enghouse
Interactive

Vision 80/20

User Manual

Vision 80/20 Statistics 3.0
Admin



Date of this update: 2014-02-26

1 Innehållsförteckning

1	Innehållsförteckning	2
2	Historik	3
3	Introduktion	4
3.1	Rapporter	5
4	Vision 80/20 Statistics login	6
4.1	Inloggningsfönstret	6
5	Fliken statistik	7
5.1	Filterrapporter	7
6	Grundrapporter	8
6.1	Tjänster i rapporterna	8
6.1.1	Valfönstret Tjänster	8
6.1.2	Klickbara tabeller	12
6.1.3	Interaktiva grafer	12
6.2	Contact Center Rapporter	14
6.2.1	Gemensamt för Contact Center rapporterna	14
6.2.2	Contact center – Contact center rapporten	16
6.2.3	Contact center – Agentrapport	25
6.2.4	Contact center - Agent närvarorapport	27
6.2.5	Contact center - Ärendeloggsrapport	29
6.2.6	Contact center – IVR rapport	32
6.3	Trafikrapporter	36
6.3.1	Gemensamt för Trafikrapporterna	36
6.3.2	Trafikmätning – Trafikrapport	37
6.3.3	Trafikmätning – Svarsrapport	41
6.3.4	Trafikmätning – Trafikgrafer	45
7	Statistik – Schemaläggning (utskick)	48
8	Fliken Användare	50
9	Fliken Rättigheter	51
9.1	Introduktion	51
9.2	Överblick av Rättighetsfliken	51
9.3	Rättighetsträdet	52
9.4	Rättigheter	52
9.4.1	Systemrättigheter	53
9.4.2	Rapporträttigheter	53
9.4.3	Mätgrupper	55
9.5	Skapa och redigera en ny agentgrupp	56

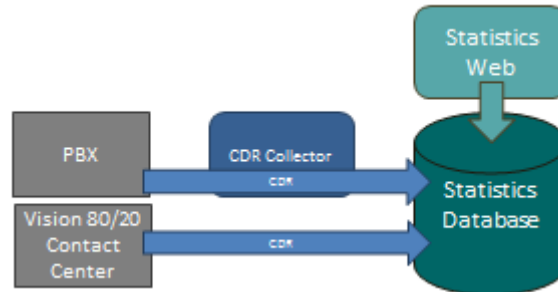
10	Fliken konfiguration.....	57
10.1.1	Mätgrupp: Trafikmätning.....	58
10.1.2	Mätgrupp: Contact Center – Agenter.....	59
10.1.3	Mätgrupp: Contact Center – Köer	60
11	Wallboard.....	61
12	Logga ut.....	62
	Appendix A –Växeldata för trafikmätning	63

2 Historik

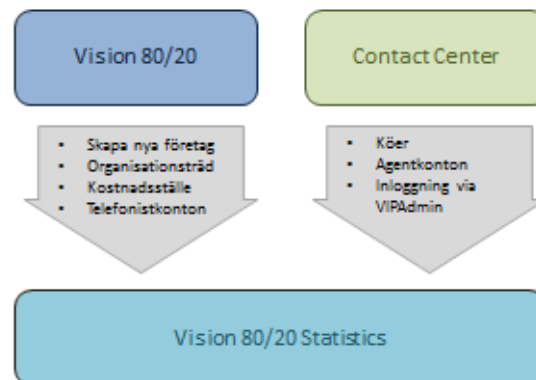
Datum	Vem	Notering
2013-10-07	Radzi	
2013-10-14	BjoSd, NonMs	
2013-10-24	BjoSd	Added Appendix A
2013-10-31	TerJn	Added Testing Schedule
2014-01-20	AnLu	Fixed some typos
2014-02-03	AnLu	Updated section 6.1.1.3
2014-02-24	BjoSd	Updated section 6.2.2.5 and 6.2.6

3 Introduktion

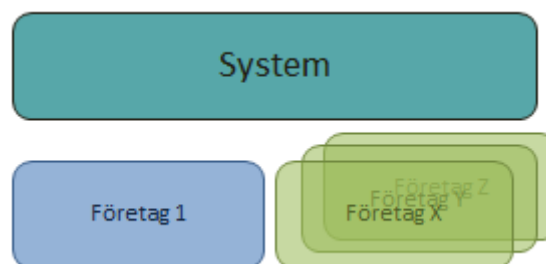
Vision 80/20 Statistics är en statistikportal för Vision 80/20 applikationssvit. Statistics integrerar med företagsväxeln och Vision 80/20 Contact Center för att kunna presentera statistikrapporter över trafik i företagets växel och i Contact Centerplattformen.



Statistiksystemet är sammankopplat med Vision 80/20 hänvisningssystem och Vision 80/20 Contact Center för att användare och ködefinitioner automatiskt skall vara tillgängliga i statistikwebben.



Vision 80/20 Statistics stödjer att flera företag finns i en och samma installation. Detta dokument fokuserar på hur man kan använda Vision 80/20 Statistics Webapplikation för ett enskilt företag. Om du söker information för system-konfiguration så läs dokumentet Statistics SuperAdmin instället.



3.1 Rapporter

Vision 80/20 Statistics har två grupper av statistikrapporter:

- **Trafikmättningsrapporter:** Dessa rapporter fokuserar på statistik som hör till olika anknytningar i systemets växel. Det finns tre olika trafikmättningsrapporter:
 - **Trafikrapport** – visar samtal till eller från anknytningar
 - **Svarsrapport** – Visar hur stor andel av inkommande samtal som besvarats på anknytningar
 - **Trafikgrafer** – Visar en enkel översiktbild av inkommande och utgående samtal.
- **Contact Center-rapporter:** Dessa rapporter visar statistik över hur trafiken vandrar i ditt Contact Center
 - **Contact Center rapport** - Visar hur många ärenden som kommit in till Contact Centrets röst, chatt och mailköer, hur länge de har köat och hur många ärenden som hanterats.
 - **Agentrapport** – Fokuserar på statistik över agentens tillstånd i systemet såsom hur länge agenterna varit i samtal eller pausade.
 - **Agent närvarorapport** – För Contact Center där man följer upp agentens närvarotillstånd, vilket baseras på Vision 80/20s hänvisningsorsaker. Exempelvis kan man följa hur mycket en Contact Centrets agenter pausat för att gå på utbildning eller Lunch
 - **Ärendelogsrapport** – Vissa Vision 80/20 Contact Center kunder använder funktionen Ärendelogg, ett sätt att märka upp samtal i egendefinierade kategorier. Med ärendelogsrapporten kan man följa upp hur dessa ärendetyper registrerats i systemet.
 - **IVR-rapport:** I rapporten kan man få en lista av vilka DTMF val som användarna gör i IVR-trädens menyer. Exempelvis kan man se hur många som tryckt 1 eller 2 i en specifik nod i trädet, och få fram den procentuella fördelningen av gjorda val. Rapporten kan också användas för uppföljning av kundundersökningar

4 Vision 80/20 Statistics login

Välkommen till Vision 80/20 Statistics, ett webbaserat verktyg som låter dig ta till vara på och visa en mängd statistisk information från Visionutvecklings olika program. Statistics består av två delar, den första är den s.k. superadmin som har tillgång till alla delar av systemet och den andra är administratören som har tillgång till specifika delar av programmet som har fördefinierats av superadmin.

4.1 Inloggningsfönstret

Inloggningsfönstret för Vision 80/20 Statistics syns nedan. Man loggar in med ett telefonistkonto från Vision 80/20 PAM eller ett agentkonto från Vision 80/20 Contact Center. Det finns även rent administrativa konton för Statistics som går att använda.

Välj ett av de tillgängliga språken genom att klicka på motsvarande flagga.

Bocka i rutan *Kom ihåg mig* för att inte behöva fylla i inloggningsuppgifterna nästa gång.

Ange inloggningsinformationen och klicka på *Logga in* för att fortsätta.



5 Fliken statistik

Längst upp i Statistics-fönstret finns det två informationsrutor där informationsrutan till vänster visar var du befinner dig i programmet och visar också tillgängliga undermenyer.

Fliken *Statistik* har en överblick över de olika statistikrapporterna.

Listan med rapporter innehåller **grundrapporter** i fet svart text och **filtrerade rapporter** i grå text. Klicka på varje rad för att visa den specifika rapporten. Antalet grundrapporter som finns tillgängliga kan variera beroende på hur systemet är konfigurerat och vilka moduler som finns tillgängliga.

Rapporterna med en stjärna ★ är de rapporter som är markerade som favoriter, dessa visas även under *Favoriter (statistik)*. För att göra en rapport till en favorit klicka bara på stjärnan som hör till rapporten.

Klicka på  ikonen för att ändra namnet på den filtrerade rapporten på samma rad.

Klicka på  ikonen för att ta bort den filtrerade rapporten på samma rad.

5.1 Filtrerrapporter

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka eller föregående månads samtal till säljavdelningen.

Du som användare kan spara undan dina utfiltrerade rapporter och namnge dem så att du lätt kan återanvända rapporter som du använder ofta. Hur du kan göra detta beskrivs för varje rapport senare i dokumentet. Dina undansparade rapporter är dina personliga, ingen annan användare ser dina rapporter.

6 Grundrapporter

Under *Contactcenter* och *Trafikmätning* finns det ett antal grundrapporter som vi kommer beskriva i detta kapitel. Rapporterna har filter som hjälper dig hitta precis den informationen som är av intresse. Beroende på hur filtren används kan samma rapport uppvisa mycket olika resultat.

6.1 Tjänster i rapporterna

Rapporterna i Statistics belyser olika delar av en telefonimiljö, men rapporterna har en hel del gemensamt hur de är uppbyggda.

6.1.1 Valfönstret Tjänster

När du öppnar en grundrapport kommer det lilla valfönstret Tjänster vara det första du ser. Med några undantag så erbjuder alla rapporter tre tjänster:

- **Filterverktyget:** I filterverktygen kan du precisera hur du vill att din rapport skall presentera ditt data. Här kan du också detaljera vilket data som du vill skall ingå i din rapport och vilket data du vill skall filtreras bort och därmed exkluderas från rapporten.
- **Exportverktyget:** I exportverktyget kan du göra en manuell export av framtagerapportdata till en fil. Verktyget låter dig välja vilken filtyp du skall exportera till och vilka fält i rapporten som du vill ta med i din fil.
- **Schemalägningsverktyget:** I detta verktyg kan du knyta din framtagna rapport till ett schema så att det periodiskt skickas ut via mail, eller om du vill skicka rapporten i mailform direkt. Verktyget låter dig välja språk och filformat till utskicket, samt stödjer dig att skapa ett nytt schema eller knyta utskicket till ett befintligt schema.



6.1.1.1 Filterverktyget

Detta verktyg är kanske det viktigaste verktyget i rapporterna. Det låter dig sätta upp ramarna för vilket data som skall ingå i din rapport. Man kan säga att urvalet och presentationen sker av data sker i fyra steg.

- **Tidperiod:** Först och främst bestämmer du vilket tidsperiod som du är intresserad av. Det gör du antingen genom att använda något av de snabbval som finns eller så preciserar du exakt med hjälp av kalender och klock-ikonerna. Exempel:

The screenshot shows the 'Snabbval (datum)' section with a dropdown menu set to 'Föregående vecka'. Below it, 'Snabbval (tid)' has a dropdown set to 'Välj snabbval'. Further down, 'Från' is set to '2013-10-07' and 'Till' is set to '2013-10-13'. There are also icons for calendar and clock. A checkbox labeled 'Använd som intervall' is checked.

- Du kan bestämma vilken tidsperiod du avser, exempelvis förra veckan
- Du kan bestämma tid på dygnet som skall vara startpunkten för det uppmätta datat, och på samma sätt sätta sluttiden på perioden.
- **Använd som intervall:** denna klickar du i om du vill att tidperioden och tid på dygnet skall slås ihop så att bara perioden mellan tid på dygnet skall gälla för samtliga dagar i intervallet, exempelvis: jag vill bara ha ut förmiddagarna från alla dagar under förra veckan.
- **Basfilter - Basera på:** Denna funktion låter dig gruppera rapporten på olika sätt för att kunna belysa datat på många olika sätt. De olika rapporterna har

The screenshot shows a dropdown menu labeled 'Basera på:' with the following options: 'Dagar', 'Veckor', 'Månader', 'Datum', and 'Tid'. The 'Dagar' option is currently selected and highlighted in blue.

också olika stöd för att gruppera på sätt, men de allra flesta stödjer exempelvis "Dagar" och "Tid".

Exempel: Vi tänker oss att vi väljer ut alla samtal under förra veckan som ringdes in. Med hjälp av "Baserat på" kan man välja att se på vilken veckodag kom samtalen in genom att välja "Dagar", men man kan också titta på samma data och undersöka när på dygnet som samtalen kom in genom att välja baserat på "Tid".

- **Övriga Basfilter:** Varje rapport låter dig filtrera bort data som du inte är intresserad av, men filtreringsmöjligheterna är förstås olika beroende på vad rapporten handlar om. Det kan vara att filtrera fram ärenden som en viss kö eller agent tagit emot, eller att filtrera fram hur många samtal som ringts ut från Säljavdelningen
- **Samtalsfilter:** Många rapporter har ytterligare filter för att kunna filtrera bort enskilda samtal. Exempelvis kan man filtrera fram samtal som varat längre än 4 timmar.

6.1.1.2 Exportverktyget

Ikonen med pilen låter dig välja ett format till vilket du kan exportera rapporten. De tillgängliga formaten är:

- **XLS** - Excel
- **PDF** – Adobe Acrobat

I vissa rapporter kommer det att finnas fler val tillgängliga. Klickar man på den medan man befinner sig i *Contact center rapporten* kommer man också att kunna välja vilka poster i tabellen som skall inkluderas eller exkluderas genom att man bockar i eller ur önskade kategorier.

6.1.1.3 Schemalägningsverktyget

Ikonen med klockan kommer visa fönstret för *Schemaläggning för utskick/direktutskick*.

Fliken Nytt schema

På den här fliken skapar man nya scheman för utskick av rapporter.

- Under *Språk* väljs flagga för det språk som ska användas i utskicket.
- Välj önskad *Filtyp*.
- Under *Rapportintervall* väljs tidsintervallet för innehållet i rapporten.
- Ge rapporten ett lämpligt beskrivande namn i fältet *Namn*.
- I fältet *Rapportnamn* anges vad rapporten ska kallas i e-postmeddelandet.
- I fälten *Månader*, *Dagar*, *Veckor* och *Dag i månaden* anges när rapporten ska genereras och skickas ut. Sätt eventuellt ett *Slutdatum* för rapporten.
- Ange vilken tid på dygnet rapporten ska skickas ut i fältet *Tid när meddelandet ska skickas*.
- Fyll i *Ämne* för e-postmeddelandet och eventuellt meddelande i fältet *Meddelande*.
- Fyll i e-postadressen i fältet *Skicka e-post till* och klicka sedan  för att lägga till e-postadressen. För att ta bort en e-postadress, välj önskad adress och klicka sedan  för att ta bort den.
- Klicka på **Spara** när inställningarna är klara.

Koppla till befintligt schema

Den andra fliken i fönstret för *Schemaläggning för utskick/direktutskick* heter *Koppla till befintligt schema*.

The screenshot shows the 'Schemaläggning för utskick/direktutskick' window with the 'Koppla till befintligt schema' tab selected. The interface includes:

- Språk:** Swedish flag icon.
- Filtyp:** XLS and PDF buttons.
- Rapportintervall:** A dropdown menu labeled 'Välj intervall'.
- Schema:** A dropdown menu labeled 'Välj schema' with a sub-menu open showing 'Koppla till befintligt schema' (highlighted), 'Välj schema', and 'Svarsrapport'.
- Information:** A note on the left stating 'Det sparade schema "Statistik" och under "n under fliken "ig"'. A label on the right points to the sub-menu with the text 'n under fliken "ig"'. A label on the left points to the 'Svarsrapport' option with the text 'Svarsrapport'.

Den här fliken används om det utskick som skapats kan länkas till ett redan existerande schema. Välj önskat tidsintervall i rullgardinslistan och välj schema i den andra rullgardinslistan. Klicka **Koppla** för att koppla utskicket till existerande schema.

Direktutskick

Den tredje fliken heter *Direktutskick* och används för att ta del av information direkt. Direktutskick används för att få tillgång till information direkt. Välj önskat språk, filtyp, fyll i önskad e-postadress och klicka sedan **Skicka**.

The screenshot shows the 'Schemaläggning för utskick/direktutskick' window with the 'Direktutskick' tab selected. The interface includes:

- Språk:** Swedish and English flag icons.
- Filtyp:** XLS and PDF buttons.
- Direktutskick till mailadress:** A text input field containing 'rzalewski@enghouse.com'.
- Skicka:** A button at the bottom.

6.1.2 Klickbara tabeller

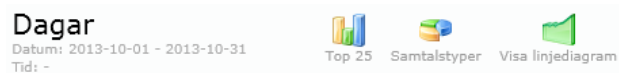
I de flesta rapporter är informationen/värdena klickbara och kommer visa närmare information om de väljs. I vissa fall kan man få mer information om valt område i flera steg och på så sätt zooma in på intressant information. När du markerar en tabellsiffra med musmarkören ser du om den är klickbar genom att den får en indikering med en understrykning.

Mediatyper

Namn	Utg.	Inkommande			Besvarade			Ant.	%
		Tot.	Återanr.	Overf.	Ant.	%	Koppl.		
Samtal	9	22	0	3	10	45.5%	2	<u>12</u>	54.5%

6.1.3 Interaktiva grafer

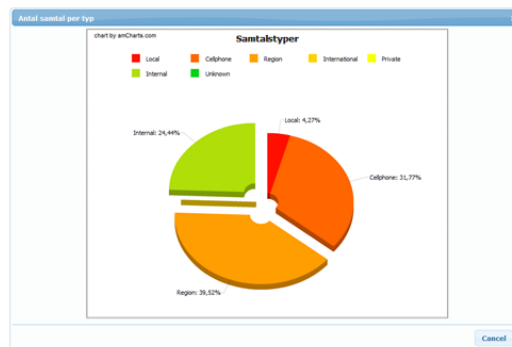
De flesta rapporter stödjer att man kan se rapportdatat som interaktiva grafer. Beroende på vilken gruppering du valt under "Basera på" kan olika typer av grafer visas. Det finns tre typer av grafer:



- Pajdiagram – visar fördelningar av utfall
- Stapeldiagram – visar staplar på utfallet
- Linjegrafer – visar datat på en tidsaxel, exempelvis per timma eller per dag.

6.1.3.1 Pajdiagram

Pajdiagrammen är klickbara, genom att bocka i (eller ur) i checkboxarna kan diagrammet visa enskilda värden tydligare. Du kan också svepa med musen över diagrammet för att se de olika mätvärdena.



Obs! Pajdiagrammen är inte lämpliga för en bearbetning av mer än 15 köer.

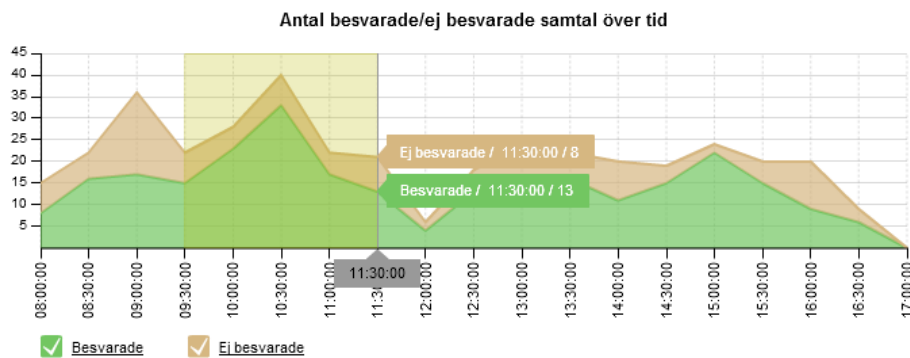
6.1.3.2 Stapeldiagram

Även stapeldiagrammen är interaktiva, genom svepa med musen över diagrammet för att se de olika mätvärdena.



6.1.3.3 Linjegrafer

Linjegraferna ger flera möjligheter att interagera. Genom att bocka i (eller ur) i checkboxarna kan diagrammet visa enskilda värden tydligare. Du kan också svepa med musen över diagrammet för att se detaljvärden i grafen. Om du vill zooma i datat så kan du markera en del av diagrammet så kommer du få en förstorad vy av det markerade tidsspannet.



6.2 Contact Center Rapporter

6.2.1 Gemensamt för Contact Center rapporterna

6.2.1.1 Färger i Contact Centerrapporterna

De olika rapporterna använder en specifik uppsättning färger med särskild betydelse.

Blå: Information om inkommande samtal finns under blått

Grön: Information om besvarade samtal finns under grönt

Brun: Information om obesvarade samtal finns under brunt

Orange: Information om besvarade samtal gällande SLA% finns under orange

Att vara medveten om innebörden av dessa färger kan i hög grad underlätta tolkningen av de olika rapporterna.

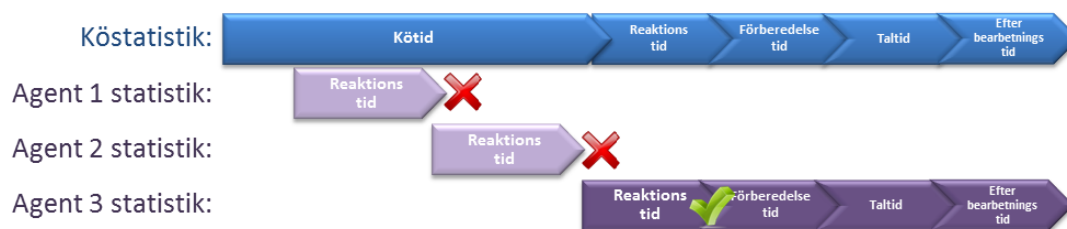
I vissa rapporter finns det tidinformation, denna har inte någon specifik färg.

6.2.1.2 Definition av samtalstillstånd på kö och agent i ContactCenterrapporterna

Inkommande ärenden som ligger i kö går igenom ett antal tillstånd på färden från uppköat till besvarat och avslutat.



Men det är skillnad på statistiken som följer ett enskilt samtal kontra den statistik som lagras för att mäta agents arbete. För ett och samma inkommande ärende lagras separat tillståndsloggning på samtal och på de inblandade agenterna. I bilden nedan indikeras statistiken som fokuserar på den inringandes upplevelse - d.v.s. det utfall som kön får – med blå pilar. Statistiken som fokuserar på den enskilde agentens arbete indikeras med lila pilar.



Ett ärende som lagts in i en kö, som sedan lagts ut till flera olika agenter men som inte besvarats av de första, lagras separat statistik så att det i efterhand går att läsa ut den inringandes upplevelse och de agenter som berörts av samtalet. I bilden ovan har ett samtal legat i kö medan tre olika agenter har fått samtalet, men endast den sista agenten besvarade samtalet. Tittar man noggrant i bilden kan man se att reaktionstiden som registreras på kön är den reaktionstiden som Agent3 får. Agent 1 och Agent 2 besvarar inte samtalet men för kön räknas det då som kötid (vilket är den inringandes upplevelse).

Tittar man istället ur den enskilde agentens perspektiv så är det bara Agent3 som har lyckosamt har tagit emot ett samtal, de andra två agenterna kommer att få varsitt ej besvarat samtal. Detta kan vara viktigt att förstå när man tittar på servicegraden för en kö respektive enskilda agenter.

Tips! En enkel tumregel är att: Tar du fram en rapport med agentdata, eller har en rapport som har "basera på" satt antingen till Agent eller Agentgrupp så tittar du på statistikdata baserat på de lila pilarna i bilden. Tar du fram en rapport som är baserad på ködata, där "basera på" är satt till ett tidsintervall såsom "Datum" eller "Tid" så tittar du på statistikdata baserat på de blå pilarna i bilden.

6.2.1.3 Kötid

Tiden från det att ärendet lagts till i en kö till dess att samtalet lagts ut till agent.

- **Besvarade samtal:** Räknas från det att samtalet läggs in i kön till dess att den agent som senare besvarar samtalet blir tillgänglig och utvald att hantera ärendet.
- **Ej besvarade samtal:** Räknas från det att samtalet läggs in i kön till dess att samtalet avbryts.
- Inkluderar inte tiden då den inringande lyssnar på köns välkomstprompt eller tidigare tid då den inringande var i IVR träd.
- Inkluderar tiden då köplatsbesked ges.

6.2.1.4 Reaktionstid

Tiden från det att samtalet lagts ut till agent till dess att det besvarats.

- **Besvarat av utvald agent:** Räknas från det att agenten blivit utvald av systemet att hantera samtalet till dess att agenten accepterat att ta emot samtalet.
- **Ej besvarade av utvald agent:** På agenten registreras den maximala reaktionstiden, på samtalet registreras inte denna tid som reaktionstid utan som Kötid.

6.2.1.5 Förberedelsetid

Tiden från det att agenten accepterat ärendet till dess att förberedelsetiden löpt ut.

- Används bara i system där förberedelsetid är aktiverat, annars är denna satt till 0
- Räknas från det att agenten accepterat till dess att förberedelsetiden avbryts och samtalet kopplas fram.

6.2.1.6 Taltid

Räknas från det att agenten har kontakt med den inkommande till dess att ärendet läggs på.

6.2.1.7 Efterbearbetningstid

Tiden från det att agenten avslutat samtalet till dess att efterbearbetningstiden löpt ut.

- Används bara i system där efterbearbetningstid är aktiverat, annars är denna satt till 0
- Räknas från det att ärendet lagts på till dess att efterbearbetningstiden avbryts.

6.2.2 Contact center – Contact center rapporten

Contact center-rapporten visar en detaljerad lista med all Contact center-information från systemet. Rapporten kan användas till att generera information om Contact center, dess funktioner och agenter. Den är uppdelad i tre aspekter som ligger under varandra i rapporten.

- Mediatyper: Under mediatyper hittas Samtal, Chatt, Mail och Callback statistik sammanslaget för hela rapporten
- Köer: Under Köer visas utfiltrerat statistikdata för de köer som innefattas i sökvillkoren.
- Vald gruppering: Här visas statistikdata grupperat enligt det gjorda filtervalet "Basera på"

Rapporten kan också användas för att titta på innehållet i lagrade chatt dialoger.

6.2.2.1 Mediatyper

Nedan ser du ett exempel på den sammanställda statistiken över de olika mediatyperna som filterats ut genom filtervalen.

Contact Center-rapport														
Datum: 2017-09-12 - 2017-09-12														
Tid: -														
Mediatyper														
Namn	Utg.	Inkommande			Besvarade			Ej besvarade				SLA (%)		
		Tot.	Återanr.	Överf.	Ant.	%	Koppl.	Ant.	%	Pålagd	Överf.			Övrigt
Samtal	4	2	0	0	2	100.0%	2	0	100.0%	0	0	0	-	
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Chatt	0	1 (1/1)	0	0	1 (1/1)	100.0%	0	0 (0/0)	100.0%	0	0	0	-	
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Calltask	0	4	0	0	4	100.0%	0	0	100.0%	0	0	0	-	
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Totalt:	4	7	0	0	7	100.0%	2	0	0.0%	0	0	0	-	
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:00 Max: 00:00:00 Tot: 00:00:00 Snitt: 00:00:00														
Min: 00:00:														

Möjliga grupperingar är:

- **Dagar:** Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor:** Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader:** Ger statistik grupperad på Månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum:** Grupperar datat på individuella datum
- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.
- **Agenter:** Grupperar data efter vilka agenter som hanterat ärenden.
 - **Notera:** Vid gruppering per agent kan totala antalet samtal per kö skilja sig jämfört med totala antalet samtal per kö. Ett samtal som hanterats av en kö kan bli hanterat av ett flertal agenter. Exempelvis kan två agenter låta bli att svara på ett samtal som till slut besvaras av agent nummer 3. Detta resulterar i att antalet obesvarade samtal per agent ökar men det registreras inte ett obesvarat samtal på kön eftersom den tredje agenten besvarade samtalet.
- **Agentgrupper:** Grupperar data efter vilka grupper av agenter som hanterat ärenden.
- **Kögrupper:** Grupperar data efter vilka grupper av köer som ärenden inkommit i.

6.2.2.4 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här kommer en beskrivning av varje kolumn. Många kolumner är klickbara för att visa detaljer om tider eller nummer inblandade.

- **Namn** – Mediatyp, kö eller namn relaterat till gruppering
- **Utg.** – Spontana utgående samtal, detta fält är klickbart för att visa detaljer om tider eller nummer inblandade.
 - Notera att aviserade samtal och hanterade callback-samtal inte räknar upp antalet utgående samtal.
 - Spontana utgående e-post påverkar inte statistiken, endast inkommande e-post räknas.
- **Inkommande** – Inkommande ärenden på olika media (samtal, callback, chatt och e-post) delas upp i:
 - **Tot.** – Det totala antalet inkommande ärenden
 - **Återanr.** – Det totala antalet samtal (inte chatt och e-post) som är återanrop.
 - **Notera!** Dessa grupperas per privat agentkö, inte per kö.
 - **Overf.** – Antalet samtal som har kommit in som "overflow" från en annan kö exempel, full kö eller ingen agent inloggad.
- **Besvarade** – Antalet besvarade ärenden är indelade i:
 - **Ant.** – Det totala antalet ärenden som är besvarade.
 - **%** - Det totala antalet besvarade ärenden i procent i förhållande till inkommande.
 - **Koppl.** – Antalet ärenden som är kopplade till en annan kö, agent eller nummer. Nummer fungerar endast för samtal.
- **Ej besvarade** – Antalet ej besvarade ärenden är indelade i:
 - **Ant.** – Det totala antalet ärenden som ej är besvarade.
 - **%** - Det totala antalet ärenden som ej är besvarade i procent
 - **Pålagd** – Det totala antalet samtal eller chatt som är avslutade av den inringande innan svar från agent eller telefonist
 - **Overflow** – Antalet samtal som har hanterats enligt regler för timeout, full kö eller när inga agenter är påloggade.
 - Det finns en skillnad för samtal kopplas till en annan kö eller destination p.g.a. timeout och per agent.
 - Per agent visas alla samtal som agenten inte har hunnit besvara, dessa samtal behöver inte ha avslutats utan har kopplats till en annan agent.
 - **Övriga** – Antalet samtal som inte är besvarade p.g.a. av övriga anledningar, exempelvis
 - att inga agenter har varit inloggade
 - att kön varit full utan definierad overflow

- att agenten avvisat inkommande ärende (vid gruppering per agent)
- **SLA%** – Servicegraden i procent, beräknas utifrån gjorda inmatningar i filterpanelen. Servicegrad = (antalet ärenden besvarade inom Maxtid) / (totala antalet ärenden – obesvarade ärenden med väntetid lägre än Mintid).
- **Samtalstider**– Samtalstider är indelade i olika undergrupper:
 - **Kötid** – Totala tiden som ärendet har väntat i kö innan dess att någon agent blivit utvald att hantera ärendet.
 - **Reaktionstid** – Tiden från det att agenten valts ut att hantera ärendet till dess att ärendet accepterats av agenten. För samtal är denna tid som samtalet ringer hos agenten innan det besvaras
 - **Förberedelsetid** – Anger värden för förberedelsetid hos agenterna.
 - **Taltid** – Samtalstiden hos agent.
 - **Efterb. tid** – Efterbearbetningstiden är den totala tiden efterbearbetning av berörda ärenden
 - **Total tid** – Den totala tiden från att samtalet kommer in i kön tills samtalet är behandlat, inkluderat förberedelsetid och efterbearbetning

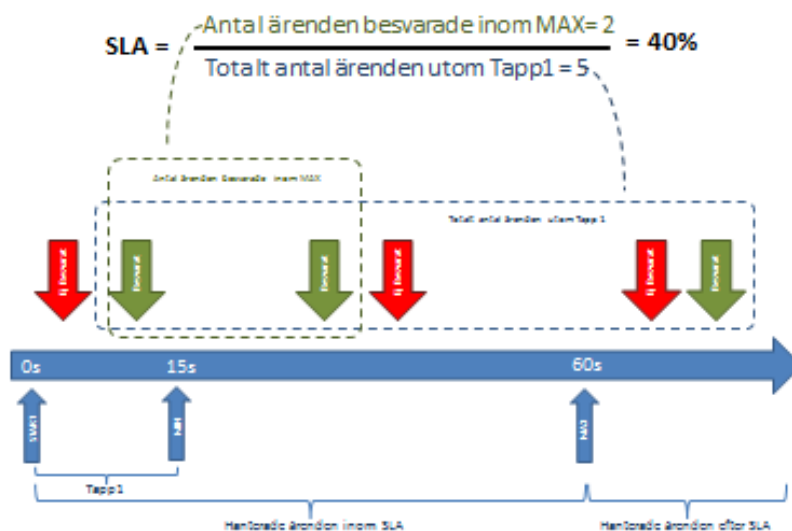
Obs! Det är värt att notera att tider avrundas uppåt till en sekund och detta kan leda till små skillnader.

6.2.2.5 SLA

Rapporten stödjer att räkna ut Servicegraden för besvarade samtal. Servicegraden räknas ut på följande sätt: Servicegrad = (antalet ärenden besvarade inom Maxtid) / (totala antalet ärenden – obesvarade ärenden med väntetid lägre än Mintid). Både max och mintid kan sättas per sparad rapport/snabbfilter.

Samtal som ej besvaras inom Mintiden kallas "Tapp1", det är samtal som inkommit till kön men som agenterna inte fått chans att besvara eftersom de lagt på så tidigt. Exempel, ett contact center som:

- räknar med alla pålagda samtal oavsett hur kort tid de väntat sätter mintiden till 0, eller lämnar värdet tomt.
- räknar bort pålagda samtal innan 10 sekunder från SLA-beräkningen sätter min tiden till 10 sekunder
- räknar bort alla pålagda samtal innan maxtiden från SLA-beräkningen sätter mintiden till samma värde som maxtiden.



6.2.2.6 Filtrering av Contact Center rapport

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- Från och till används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid, Agenter, Agentgrupper och till sist Kögrupper
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Agent:** används för att begränsa sökningen till en viss agent
 - **Agent Grupp:** är ett bättre sätt för att få ut statistik för flera agenter, här anger man en mätgrupp av agenter.
 - **Kö:** Kö använder man för att ta ut statistik för en viss kö, väljs detta får man inte några återanrop då dessa ligger i privata köer. Detsamma gäller samtal eller andra media som agenter transporterar mellan varandra.
 - **Kögrupp:** Kögrupp är ett sätt att filtrera ut flera köer, dock gäller samma begränsning för återanrop och kopplade samtal mellan agenter som för en viss kö. Det som väljs här är en mätgrupp innehållande köer.
 - **Typ:** De mediatyper som finns tillgängliga är samtal, callback e-post, chatt.
- **Per samtal filter** används för att filtrera ut vissa samtal från presentationen, exempelvis kan man vara intresserad av endast samtal med lång reaktionstid, lång taltid och där kötiden har passerat en viss gräns.
- **SLA:** Servicegraden i procent, beräknas utifrån gjorda inmatningar i filterpanelen. Servicegrad på en Kö = (antalet ärenden besvarade inom Maximal väntetid) / (totala antalet ärenden – obesvarade ärenden med väntetid längre än Mintid).
 - Min tid: beräkningen exkluderar alla ärenden som ej besvarats och som har väntetid som är längre än det

vänstra inmatade "minsta-värdet", det så kallade "Tapp 1"

- Tanken med denna begränsning är att samtal som Contact Centret inte har fått chans att besvara inte heller skall räknas med i Servicegraden.
- Denna begränsning filtrerar inte bort samtal ur rapporten. Den påverkar bara Servicegradsberäkningen.
- Max tid: Det högra "max-värdet" som matas in sätter en begränsning på hur länge det inkommande ärendet får ligga obesvarat innan det anses bryta mot Servicegradsdefinitionen.
- Väntetider beräknas olika beroende på om det är kö-fokuserad statistik som visas, eller om det är agentfokuserad statistik.
 - För kö-statistik beräknas väntetiden enligt: Kötid + Reaktionsid + Förberedelsetid.
 - För agent-statistik beräknas väntetiden enligt: Reaktionsid + Förberedelsetid.

6.2.2.7 Detaljvyer – klickbara fält

Klickbara fält kan användas för att exempelvis få ut en detaljerad lista över nummer som har drabbats av en lång kötid, eller samtal som inte besvarats.

Om man klickar på den markerade siffran 2 i bilden nedan, under Pålagd, så får man fram information om de två samtal som blivit pålagda av inringande part.

Mediatyper

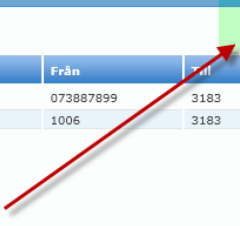
Namn	Utg.	Inkommande			Besvarade			Ej besvarade			Övrigt	SLA (%)
		Tot.	Återanr.	Overf.	Ant.	%	Koppl.	Ant.	%	Pålagd		
Samtal	0	3	0	0	1	33.3%	1	2	66.7%	2	0	-



I den resulterande listan kan man se vilka nummer som har varit inblandade, tider för samtalen och annan information.

Samtal (Pålagd)

Namn	Datum/Tid	Från	Till	Kö	SLA/Reakt.	Utfall	Agent	Taltid
Samtal	2013-10-09 14:15:35	073887899	3183	Main_3183	00:00:13	Pålagt		00:00:00
Samtal	2013-10-09 14:16:01	1006	3183	Main_3183	00:00:12	Pålagt		00:00:00



Man kan exportera listan till XLS (Excel-fil) eller CSV (kommaseparerad fil) för vidare bearbetning.

6.2.2.7.1 Samtalsflöde

Varje inkommande ärende till kön går igenom ett antal händelser på sin resa från köat ärende till avslutat ärende. Detaljinformation för ärendena kan ses i panelen samtalsflöde genom att klicka på en rad i samtalslistan.

Samtal (Besvarade)									
Samtal	Datum/Tid	Från	Till	Kö	SLA	Utfall	Agent	Taltid	
Samtal	2013-10-09 21:42:36	073887899	3183	MAIN_3183	00:00:47	Besvarat	Agent1	00:00:01	
Samtalsflöde									
	Datum/Tid	Typ	Från	Källa	Till	Funktion	SLA	Utfall	Agent
Samt	2013-10-09 21:42:36	Inkommande	073887899		3183	Kö	00:00:47	Besvarat	Agent1
Samt	2013-10-09 21:43:20	Inkommande	073887899		1090	Agent	00:00:02	Besvarat	Agent1

Informationen som visas i denna panel är specifika detaljer om samtalet. I en och samma panel visas både kö-fokuserade informationsposter och agent-fokuserade informationsposter.

Panelen visar händelser på ärendet i stigande tidsordning, dvs händelser som startar först visas överst. Vanligtvis följer händelserna ett enkelt mönster. De inleds med en informationspost som är knutet till kön, därefter återföljs denna post med noll eller flera agentposter som beskriver i detalj vad som har hänt under den tid som samtalsposten beskriver.

Exempel 1

Bilden nedan beskriver ett samtal som legat i kö och besvarats av Agent 1 (inramad i blå ram) efter att ha legat och väntat på svar i 47 sekunder. Detaljerna för detta samtal är att Agent 1 valts ut och besvarat samtalet med en reaktionstid på 2 sekunder.

Datum/Tid	Typ	Från	Källa	Till	Funktion	SLA	Utfall	Agent
2013-10-09 21:42:36	Inkommande	0738878		3183	Kö	00:00:47	Besvarat	Agent1
2013-10-09 21:43:20	Inkommande	0738878		1090	Agent	00:00:02	Besvarat	Agent1

Exempel 2

Bilden nedan beskriver ett samtal som först hamnat i en kö, men har gått på overflow till en annan kö. Där har besvarats efter 7 sekunder. Detaljerna för besvarade samtal är att Agent 1 valts ut och besvarat samtalet med en reaktionstid på 1 sekund.

Datum/Tid	Typ	Från	Källa	Till	Funktion	SLA	Utfall	Agent
2013-10-09 21:42:45	Inkommande	1006		3183	Kö	00:00:00	Overflow - inga agenter	
2013-10-09 21:42:47	Overflow	1006		3183	Kö	00:00:07	Besvarat	Agent1
2013-10-09 21:42:53	Inkommande	1006		1090	Agent	00:00:01	Besvarat	Agent1

Exempel 3

Bilden nedan beskriver ett samtal som först hamnat i en kö, besvarats av en agent vu6. Detaljerna är att agent vu6 tagit emot samtalet och kopplat det till telefonnummer 2006, där utkopplingen gått på timeout efter 30 sekunder och lagts tillbaka som återanrop i kön. Återanropet blev också besvarat av agent vu6 efter 6 sekunder.

Datum/Tid	Typ	Från	Källa	Till	Funktion	SLA/Reakt.	Utfall	Agent
2013-10-06 14:59:07	Inkommande	1012		93006	Kö	00:00:04	Besvarat	vu6
2013-10-06 14:59:09	Inkommande	1012		2013	Agent	00:00:04	Besvarat	vu6
2013-10-06 14:59:20	Kopplat	1012		2006		00:00:30	Timeout	
2013-10-06 14:59:50	Återanrop	1012		93006	Kö	00:00:06	Besvarat	vu6
2013-10-06 14:59:50	Återanrop	1012		2013	Agent	00:00:06	Besvarat	vu6

Kolumnbeskrivning

- **Datum / tid:** starttid för händelsen
- **Typ:** Typ av media
 - *Inkommande:* Inkommande media till kö eller agent
 - *Återanrop:* Återanrop för samtal
 - *Kopplat:* Kopplat media till kö, agent eller person
 - *Aviserad Koppling:* Kopplat med avisering till kö, agent eller person
 - *Utgående:* Utgående samtal från agent, eller övervakad koppling av samtal.
 - *Återuppringning:* Beställning av Callback, kommer senare generera ett utgående samtal.
 - *Overflow:* Samtal till kö har inkommit på grund av overflow.
 - *Okänt:* Okänt, inget av ovanstående.
- **Från:** identifiering på den initierande parten.
 - *Inkommande samtal:* Den inringandes telefonnummer,
 - *Inkommande chatt:* Email adress eller nickname på inkommande chatt
 - *Inkommande mail:* Mailadress från inmailade part.
 - *Utgående samtal:* Agentens telefonnummer
 - *Kopplat samtal:* Den inringandes telefonnummer.
 - *Övervakad koppling:* Köns definierade nummer för utgående samtal.
- **Källa:** Källa för det ärendet
 - Vanligtvis tom
 - *Internt:* I de fall då det är känt att media kommer från intern part.
 - *Extern:* I de fall då det är känt att media kommer från extern part.
- **Till:** Identifiering av mottagande part
 - *Inkommande samtal till kö:* Inringt nummer för att hamna i kön
 - *Inkommande chatt till kö:* Köns namn
 - *Inkommande mail till kö:* Köns mailadress
 - *Samtal besvarat av agent:* Agentens telefonnummer
 - *Kopplade samtal:* Mottagarens nummer.
 - *Utgående samtal:* Mottagarens nummer.
- **Funktion:** Funktion i Contact Centret.
 - *Tomt* – Ingen funktion Contact Centret, exempelvis när ett samtal kopplas ut till ett telefonnummer.
 - *Agent* – när samtal, chatt eller mail kopplas till en agent, exempelvis när ett samtal i en kö läggs ut på en agent.
 - *Kö* - när samtal, chatt eller mail läggs in i en kö.
 - *Röstbrevlåda* – När agenten kopplat ett samtal direkt till röstbrevlåda
- **SLA:** väntetid som är grundande för SLA-beräkningen.
 - *Samtal till kö:*

- Besvarade samtal: För köade samtal som besvaras av någon agent: Kötid + Reaktionsid + Förberedelsetid till den agent som besvarade samtalet.
- Ej besvarade samtal: Kötiden till dess att den inringande lämnat kön.
- *Samtal till agent:*
 - Besvarade samtal: Reaktionsid + Förberedelsetid för agenten som besvarat samtalet.
 - Pålagda samtal: Väntetiden mot agent till dess att den inringande valt att lägga på.
 - Ej besvarade samtal: För agenter som inte besvarar samtalet kommer SLA bli satt till väntetiden på agent till dess att systemet väljer att avbryta och försöker hitta en ny agent.
- *Utkopplade samtal från Contact Center:*
 - Svarstiden på den påringda.
- **Utfall:** Beskriver vad som hände med samtalet
 - *Besvarat:* Samtal/chatt/Mail ärendet blev besvarat av mottagaren
 - *Pålagt:* Det uppkopplade samtalet avbröts innan det besvarats, exempelvis om systemet ringt ut till agenten men samtalet inte kunnat kopplas fram av växeln, eller om det utgående samtalet till agenten styrts om till röstbrevlådan.
 - *Avvisat:* Systemet har avslutat ärendet utan att det blivit besvarats, exempelvis då inga agenter finns inloggade i kön utan overflow definierad.
 - *Timeout:* När agenten inte besvarat ärendet inom reaktionsiden, eller då det utkopplade samtalet överstigit maximal väntetid innan svar.
 - *Overflow inga agenter:* samtalet gått på köns overflow på grund av att inga agenter är inloggade i kön.
 - *Overflow timeout:* samtalet gått på köns overflow för att det inte besvarats inom maximal väntetid.
 - *Overflow full:* samtalet gått på köns overflow för att kön är full
 - *Overflow:* Overflow som inte är fullkö, timeout eller inga agenter.
 - *Avslutat på grund av DTMF:* den inringande avslutar köande genom att välja ett DTMFval i kön.
 - *Upptagen:* Mottagaren signalerar upptaget.
- **Agent**
 - *Kösamtal:* Namnet på agenten som besvarar samtalet
 - *Samtal till agent:* Namnet på agent som aviseras för ett ärende.

Exempel på besvarat samtal

Samtalsflöde								
Datum/Tid	Typ	Från	Källa	Till	Funktion	SLA	Utfall	Agent
2013-10-09 21:42:36	Inkommande	073887899		3183	Kö	00:00:47	Besvarat	Agent1
2013-10-09 21:43:20	Inkommande	073887899		1090	Agent	00:00:02	Besvarat	Agent1

[Stäng](#)

6.2.2.8 Chatt-sessioner

Contact center rapporten kan användas för att granska historiska chatt-sessioner, detta görs via mediatypen chatt:

Chatt	0	1 (3/2)	0	0	1 (3/2)	100.0%	0	0 (0/0)	100.0%	0	0	0	-
-------	---	---------	---	---	---------	--------	---	---------	--------	---	---	---	---

Sessioner: 1 - Ink. medd: 3 - Per sess: 3.0 - Utg. medd: 2 - Per sess: 2.0

I det markerade fältet kan man se antalet chatt-sessioner samt antalet mottagna och skickade meddelanden, hur många meddelanden som skickas i snitt per session.

Klickar man på detta fält får man upp mer detaljer såsom vilken agent som hanterade ärendet, vilken e-postadress som var registrerad som kund o.s.v.

Chatt (Besvarade)									
Namn	Datum/Tid	Från	Till	Kö	SLA/Reakt.	Utfall	Agent	Taltid	
Chatt	2013-10-09 10:54:05	aa@kund.com	Chatqueue	Chatqueue	00:00:04	Besvarat	Agent1	00:00:56	

Klickar man på prattbubblan får man fram själva konversationen som kan se ut enligt nedan.

Chatt (Besvarade)									
Namn	Datum/Tid	Från	Till	Kö	SLA/Reakt.	Utfall	Agent	Taltid	
Chatt	2013-10-09 10:54:05	aa@kund.com	Chatqueue	Chatqueue	00:00:04	Besvarat	Agent1	00:00:56	

Samtalsflöde		
Datum/Tid	Från	Meddelande
2013-10-09 10:54:06	Anders Andersson	hej, testar ett meddelande
2013-10-09 10:54:25	Agent1	Hej, jag såg det, hoppas att jag kan meddela vidare
2013-10-09 10:54:39	Anders Andersson	aha, tack för detta, jag har snart den info jag behöver
2013-10-09 10:54:55	Agent1	kanon, då hoppas jag att du blir nöjd
2013-10-09 10:55:02	Anders Andersson	absolut, tackar

6.2.3 Contact center – Agentrapport

Agentrapporten visar en lista på alla handlingar som agenterna i systemet har utfört. Rapporten kan användas för att få en detaljerad bild av hur telefonisternas och agenternas beteenden. Denna rapport är indelad i två aspekter.

- **Agenter:** kan man se information per agent
- **Vald gruppering:** Här visas statistikdata grupperat enligt det gjorda filtervalet "Baserat på"

6.2.3.1 Agenter

Nedan ser du ett exempel agent statistiken över de olika tillstånden som agenten kan befinna sig i.

Agentrapport											
Datum: 2013-10-09 - 2013-10-09											
Tid: -											
Agenter 											
Namn	Inloggad	Aktiv						Passiv			
		Tillgänglig	Reakt.	Förb.	Samtal	Efterb.	%	Fördrojd	Paus	%	
Agent1	03:30:31	03:27:54	00:00:32	00:00:00	00:00:44	00:00:01	99,4%	00:00:00	00:01:20	0,6%	
Agent2	00:16:11	00:15:38	00:00:11	00:00:00	00:00:22	00:00:00	100,0%	00:00:00	00:00:00	0,0%	
Totalt:	03:46:42	03:43:32	00:00:43	00:00:00	00:01:06	00:00:01	99,4%	00:00:00	00:01:20	0,6%	

6.2.3.2 Vald gruppering

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall Agentgrupp.

Baserat på - Agentgrupp 											
Namn	Inloggad	Aktiv						Passiv			
		Tillgänglig	Reakt.	Förb.	Samtal	Efterb.	%	Fördrojd	Paus	%	
nonis monitor	03:46:42	03:43:32	00:00:43	00:00:00	00:01:06	00:00:01	99,4%	00:00:00	00:01:20	0,6%	
Totalt:	03:46:42	03:43:32	00:00:43	00:00:00	00:01:06	00:00:01	99,4%	00:00:00	00:01:20	0,6%	

Möjliga grupperingar är:

- **Dagar:** Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor:** Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader:** Ger statistik grupperad på Månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum:** Grupperar datat på individuella datum
- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.
- **Agentgrupper:** Grupperar data efter vilka grupper av agenter som hanterat ärenden.

6.2.3.3 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på agenten, agentgruppen eller tid relaterat till gruppering
- **Inloggad** – Den totala tiden agenten har varit inloggad under vald period.
- **Aktiv** – Aktiv är indelad i:
 - **Tillgänglig** – Den totala tiden agenten har varit tillgänglig
 - **Reakti.** – Agentens totala reaktionstid under perioden, d.v.s. hur snabbt agenten besvarar tilldelade ärenden.
 - **Förb** – Den tid som agenten har spenderat i förberedelse.
 - **Samtal** – Den totala tiden agenten har varit i samtal
 - **Efterbehandling** – Den totala tiden agenten har varit i statusen efterbearbetning
 - **%** - Den totala delen agenten har varit aktiv.
- **Passiv är indelat i:**
 - **Paus** - Den totala tiden agenten har varit på rast
 - **%** - Den totala delen agenten har varit passiv.

Notera att om rapporten är grupperad per veckodag, med en tidsperiod som inkluderar flera veckor, så kan sammanräknade tider på exempelvis måndagar överstiga en arbetsdag. Detta beror på att samtliga måndagar räknas samman under tidsintervallet.

Notera att om man väljer stapeldiagrammen kommer det finnas ett antal flikar som visar diverse detaljerad information tillgängliga längst upp i fönstret.

6.2.3.4 Filtrering av Agentrapport

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid och Agentgrupper
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna i kombination valt tidsintervall.
 - **Agent:** används för att begränsa sökningen till en viss agent
 - **Agent Grupp:** används för att begränsa sökningen till en viss agentgrupp

6.2.4 Contact center - Agent närvarorapport

Agent närvarorapporten visar den tid som agenterna befinner sig i de olika statustillstånd som kan registreras i Vision 80/20 PAM. Denna rapport skall användas för att se vad agenter gör när de inte är aktiva, d.v.s. avloggade eller i paus.

Obs! Denna rapport är ett tillval som inte är aktiverat som standard vid installation av Vision 80/20 Contact Center. Meddela installatören för att slå på denna rapport.

6.2.4.1 Agent närvarorapport

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall agenter. I exemplet syns även en del olika närvarotillstånd som en agent kan befinna sig i, flera koder kan förekomma då dessa baseras på Vision 80/20 hänvisningskoder.

Agent närvarorapport

Datum: 2013-10-10 - 2013-10-10
Tid: -

Baserat på - Agenter

Namn	Agentstatus	Tid	Ingen	Lunch	Tillfälligt ute	Gått för dagen	Möte	Återkommer	Tjänsteresa	Kundbesök	Har besök	Sjuk	Vård av barn
Agent1	Inloggad	09:56:44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Paus	00:12:59	50.83%	0.00%	0.00%	0.00%	0.39%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	48.78%
	Utloggad	03:17:14	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Agent2	Inloggad	00:03:57	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Paus	00:01:02	66.13%	0.00%	0.00%	0.00%	33.87%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Utloggad	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Totalt:	Inloggad	10:00:41	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Paus	00:14:01	51.96%	0.00%	0.00%	0.00%	2.85%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	45.18%
	Utloggad	03:17:14	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Längst ner i tabellen visas en totalsumma som innefattar alla ovanstående värden av samma typ.

All information går att få presenterad i ett överskådligt cirkeldiagram genom att man klickar på cirkeldiagramssymbolen till höger om rapportrubriken i tabellen. För mer information om hur den kan användas se kapitlet *Tabeller och grafer*.

Möjliga grupperingar i rapporten är:

- **Dagar:** Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor:** Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader:** Ger statistik grupperad på Månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum:** Grupperar datat på individuella datum
- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.
- **Agenter:** Grupperar data efter vilka agenter som hanterat ärenden.
- **Agentgrupper:** Grupperar data efter grupper av agenter.

6.2.4.2 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på agenten, agentgruppen eller tid relaterat till gruppering
- **Agentstatus** – Visar de tre huvudstatusarna *Inloggad*, *Paus*, *Utloggad*.
- **Tid** – Den tid agenten varit i en viss agentstatus under den valda tidsperioden
- **Ingen** – De tillfällen där ingen "understatus" valdes utan bara en "huvudstatus"
- **Exempel på olika typer av koder:**
 - **Återkommer** – Den tid agentstatus *Återkommer* har valts under den valda tidsperioden
 - **Sjuk** - Den tid agentstatus *Sjuk* har valts under den valda tidsperioden
 - **Semester** - Den tid agentstatus *Semester* har valts under den valda tidsperioden

- **Stör ej** - Den tid agentstatus *stör ej* har valts under den valda tidsperioden

Obs! De olika koderna kan skilja sig från system till system.

Obs! Om rapporten är grupperad per Veckodag, med en tidsperiod som inkluderar flera veckor, så kan sammanräknade tider på exempelvis måndagar överstiga en arbetsdag. Detta beror på att samtliga måndagar räknas samman under tidsintervallet.

6.2.4.3 Filtrering av agent närvarorapport

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid, Agent och Agentgrupper
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Agent:** används för att begränsa sökningen till en viss agent
 - **AgentGrupp:** används för att begränsa sökningen till en viss agentgrupp

6.2.5 Contact center - Ärendelogsrapport

I Contact Centret kan man konfigurera så att agenterna kan kategorisera varje ärende vid avslutat samtal, denna kategorisering görs i en dialogruta som visas i agentgränssnittet.

Exempel: Ett Contact Center hanterar många olika typer av ärenden, bland dessa finns fastighetsfrågor. Fastighetsfrågorna kan i sin tur delas upp i exempelvis Bygglov och Tomträttsfrågor. När agenten har avslutat ett ärende kategoriserar denne ärendet, exempelvis Fastighetsfråga → Bygglov.

Ärendelogsrapporten visar en sammanställning av den information som genererats av agenterna när de kategoriserat samtalen, detta kallas för Ärendelogg. Ärendelogsrapporten kan användas till:

- Hur många ärenden av varje typ som kategoriserats av agenterna.
- Hur mycket tid som agenterna lagt ned på varje ärendekategori.
- Se eventuella textinmatningar gjorda av agenten vid ärendeloggningen.

Rapporten byggs upp dynamiskt efter vilka Ärendekategorier som definierats i Contact Center-plattformen, se "User Manual_Queue administration_for_Contact_Center_IVR_PRO_10.0_SV" för mer information om hur ärendelogggen skapas.

6.2.5.1 Ärendelogg

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall Dagar. I exemplet syns även hur det kan se ut med olika konfigurerade tjänster från ärendelogggen.

Ärendelogsrapport  

Datum: 2013-10-09 - 2013-10-09
Tid: -

Baserat på - Dagar

Namn	Ant.	Tid	Organisation	Ant.	%	Tid	%	Tjänst	Ant.	%	Tid	%
Onsdag	3	00:00:42	Fastighetskontoret	3	100.0%	00:00:42	100.0%	Bygglov	1	33.3%	00:00:14	33.3%
								Tomträtt	2	66.7%	00:00:28	66.7%

I ovanstående exempel ser vi tre samtal som hörde till frågor rörande "Organisation" *fastighetskontoret*, ett av dessa handlade om "tjänsterna" *bygglov*, de andra två om *tomträtt*. Man se tydligt nedlagd tid per ärendetyp samt en procentuell fördelning mellan olika ärendetyper.

6.2.5.2 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på det man valt att basera rapporten på (dag i detta fall)
- **Ant.** – Antalet samtal som har kommit till den valda grupperingen
- **Tid.** – Den totalt nedlagda tiden för denna gruppering
- **Ärendekategori Nivå 1** – Texten för Ärendekategori Nivå 1 sätts i Ärendekategori definitionen i ditt Contact Center-system, exempelvis kan detta vara "Organisation" eller "Kund".
 - **Ant.** – Antalet samtal till den specifika Ärendetypen.
 - **%** - Procentsatsen för antalet ärenden som kommit in jämfört med resterande ärenden till samma gruppering
 - **Tid** – Den totala tid de samtal som kommit in för denna Ärendetyp
 - **%** - Procentsatsen för tiden nedlagd för ärenden som kommit in jämfört med resterande ärenden till samma gruppering

- **Ärendekategori Nivå 2** – Texten för Ärendekategori Nivå 2 sätts i Ärendekategori definitionen i ditt Contact Center-system, exempelvis kan detta vara "Tjänst" eller "Ärendetyp".
 - **Ant.** – Antalet samtal till den specifika Ärendetypen.
 - **%** - Procentsatsen för antalet ärenden som kommit in jämfört med resterande ärenden till samma gruppering
 - **Tid** – Den totala tid de samtal som kommit in för denna Ärendetyp
 - **%** - Procentsatsen för tiden nedlagd för ärenden som kommit in jämfört med resterande ärenden till samma gruppering

Obs! Antalet Ärendekategorinivåer som visas i rapporten varierar beroende på vilka Ärendekategorier som definierats i Contact Centerplattformen. Finns det bara en nivå så visas bara en nivå, finns det två nivåer definierade så visas två nivåer, osv.

6.2.5.3 Filtrering av ärendelogsrapport

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter** som används är fördefinierade av dig som användare, du kan lätt skapa nya snabbfilter baserat på följande:
 - **Snabbval (Datum)** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
 - **Snabbval (tid)** anger perioder för filtrering d.v.s. 8-17/8-12/12-17/17-20
 - **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
 - **Basfilter:**
 - I **"Baserat på"** bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Agent, Kö, Tid, Kögrupp och Agentgrupp.
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Agent:** används för att begränsa sökningen till en viss agent
 - **Agent Grupp:** är ett bättre sätt för att få ut statistik för flera agenter, här anger man en mätgrupp av agenter.
 - **Kö:** används för att begränsa sökningen till en viss kö
 - **Kögrupper:** används för att begränsa sökningen till en viss kögrupp

Rapportspecifika filter

För att förfinas rapporten kan man filtrera ut endast vissa kategorier, d.v.s. man kan välja att endast generera en rapport för en viss typ av märkning i ärendelaggen. Denna extra filtrering kan inte sparas som en del av ett sparad rapport filter.

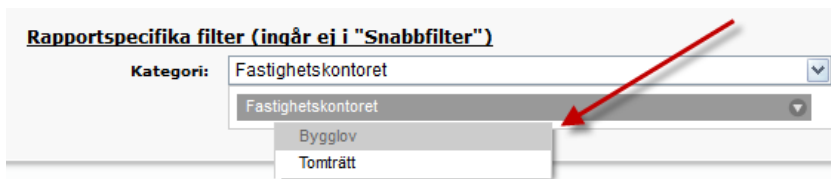
Rapportspecifika filter (ingår ej i "Snabbfilter")

Kategori: Fastighetskontoret

Fastighetskontoret

Bygglov

Tomträtt



6.2.5.4 Detaljerade listor

Om man klickar på en antalssiffra i rapporten kan man få upp mer detaljer kring den registrerade kategoriseringen. Kolumnerna i denna detaljvy är delvis konfigurerbara. I fallen nedan har attributen "Kundnr" och "Personnummer" definierats som fält att lagra i ärendelaggen.

Ärendelaggar					
Datum/Tid	Från	Till	Agent	Kundnr	Personnummer
2013-10-10 13:31:32	073887899	MAIN_3183	Agent2		
2013-10-10 13:31:55	1006	MAIN_3183	Agent2		
2013-10-10 13:32:31	1006	MAIN_3183	Agent2		

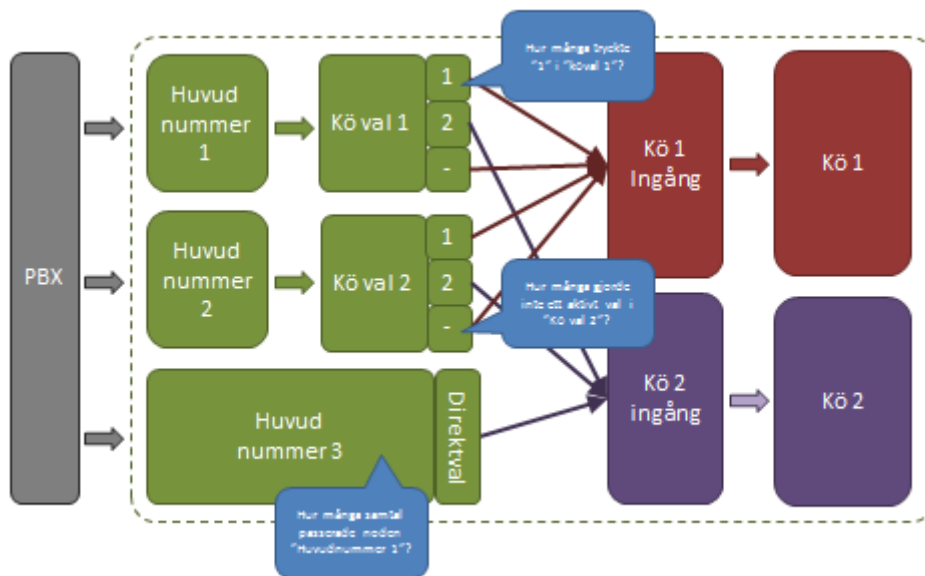
Stäng

6.2.6 Contact center – IVR rapport

I Contact Center-plattformen kan inringande hamna i IVR-träd innan de läggs in i en kö till agenterna. I IVR träden kan de inringande göra val som denne kan utföra med hjälp av sifferval i sin telefon.

De inringandes val registreras i systemet och kan ses i IVR rapporten. IVR-rapporten kan man använda för två olika syften:

- Uppföljning av gjorda val i IVR-träden
- Uppföljning av Kundundersökningar



Exempel: I IVRen kan den inringande presenteras med följande val:

- Tryck 1 för att höra våra öppettider.
- Tryck 2 eller vänta kvar för att prata med någon av våra handläggare.

Exempel: Efter avslutat samtal med agent kan den inringande presenteras med en kundundersökning.

- På en skala från 1 till 5, där 1 sämst och 5 är bäst. Hur skulle du ranka bemötande från vår handläggare i samtalet du just avslutat?

6.2.6.1 Uppföljning av gjorda val i IVR-träden

I rapporten kan man få en lista av vilka DTMF val som användarna gör i IVR-trädens menyer. Exempelvis kan man se hur många som tryckt 1 eller 2 i en specifik nod i trädet, och få fram den procentuella fördelningen av gjorda val. Viktigt för denna uppföljning är att Noderna namnsatts med beskrivande nodnamn så att utfiltreringen blir enkel.

IVR-rapport 📊

Datum: 2013-10-10 - 2013-10-10
Tid: -

Baserat på - Dagar

Basera på	Nodnamn	Nodnummer	Totalt	Medel	DTMF-val												Auto	
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	*	#	D	T
Torsdag	3187	3183	1	0.0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
	3187	3187	10	2.0	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	10.0%
Totalt:			11	2.0	18.2%	18.2%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	9.1%

6.2.6.2 Uppföljning av Kundundersökningar

Rapporten kan användas för att filtrera fram de frågeformulär som definierats i Contact Centret för att se hur många som besvarat en viss fråga, se svarsfördelningen och medelvärde av alla sifferinmatningar som gjorts.

IVR-rapport

Datum: 2013-10-10 - 2013-10-10

Tid: -

Baserat på - Dagar

					DTMF-val												Auto	
Basera på	Nodnamn	Nodnummer	Totalt	Medel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	*	#	D	T
Torsdag	April Andra frågan	31881	2	1.0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	April första frågan	3188	3	2.0	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	April Trefjefrågan	31882	5	1.0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Totalt:			10	1.3	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Exempel ovanför visar ett tre frågors formulär vi skapade för "april".

För att filtrera fram information om en specifik nod kan du mata in hela (eller början på) NodNamnet i filtervillkoren. Rapporten har klickbara fält för att kunna få fram en samtalslista över de samtal som genererat de olika svaren.

Obs! I samtalslistan kan det finnas ett agentnamn knutet till samtalet. Har den inringande pratat med flera agenter i samma samtal är det den sista agenten som visas i listan. Vill du se ytterligare detaljer om vad som hänt med samtalet kan du klicka i listan för att visa eventuella ytterligare händelser.

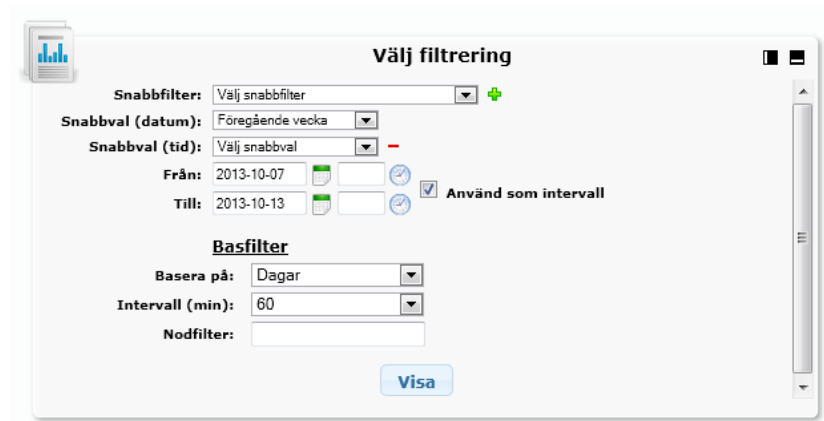
6.2.6.3 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på det man valt att basera rapporten på (dag i detta fall)
- **NodNamn** – Namnet på Noden i IVR-trädet där DTMF-Valen gjorts. Namnet på varje nod definieras i IVR trädet.
- **NodNummer** – Internt ID på Noden. Oftast är det inkommande numret. Senare i IVR trädet brukar man återanvända det inkommande numret för att relatera trädet till en enhet.
- **Totalt** – Totalt antal gjorda val. Värdet är klickbart för att få fram en samtalslista för de samtal som producerat valen
- **Medel** – Medelvärde på gjorda Sifferval (0 till 9). Används främst vid uppföljning av kundundersökningar.
- **DTMF (0 till 9, *, #)** – Procentandel av samtalen som gjort respektive val (mouse-over ger antalet). Värdet är klickbart för att få fram en samtalslista för de samtal som producerat valen.
- **Auto (D, T)** – Denna del visar automatiska val som systemet gjort åt användaren.
 - **D** står för Direktval, oftast handlar det om samtal som kommit direkt till noden.
 - **T** står för Timeout-val.

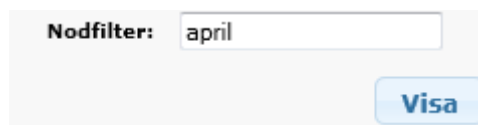
6.2.6.4 Filtrering av IVR Rapport

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis ärenden till en specifik kö under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

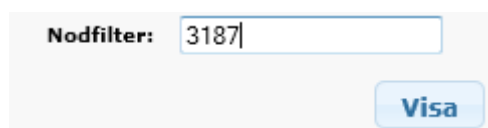


Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter** som används är fördefinierade av dig som användare, du kan lätt skapa nya snabbfilter baserat på följande:
- **Snabbval (Datum)** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid)** anger perioder för filtrering d.v.s. 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - I "**Baserat på**" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum och Tid.
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Nodfilter:** används för att begränsa sökningen till noder vars namn inleds med den angivna texten. Nodnamn hanterar förekomster av ordet i nodnamnet, exempelvis har vi flera noder som börjar på april kommer samtliga att listas. Även nodnummer kan även användas, dock används numret för exakt match.



Filtrering på noder med namn som börjar på "april"



Filtrering på noden med nod-ID 3187

6.2.6.5 Detaljerade listor

De flesta antalssiffror och procentsiffror i rapporten är klickbara, så att man enkelt kan få ut en lista med berörda nummer, samtalstid för varje samtal samt namnet på den sista agenten som behandlade samtalet i det fall det var ett agentsamtal.

Tillhörande samtal								
Namn	Datum/Tid	Från	Till	Kö	SLA/Reakt.	Utfall	Agent	Taltid
	2013-10-10 20:49:55	1006	3187	MAIN_3187	00:00:08	Besvarat	Agent2	00:00:02
	2013-10-10 20:50:18	0738878	3187	MAIN_3187	00:00:02	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:50:25	0738878	3187	MAIN_3187	00:00:04	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:51:17	1006	3187	MAIN_3185	00:00:03	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:51:24	1006	3187	MAIN_3187	00:00:02	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:51:30	1006	3187	MAIN_3183	00:00:00	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:51:53	1006	3187	MAIN_3185	00:00:01	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:52:01	0738878	3187	MAIN_3187	00:00:02	Pålagt		00:00:00
	2013-10-10 20:52:09	0738878	3187		00:00:01	Besvarat	Agent2	00:00:05

Stäng

6.3 Trafikrapporter

6.3.1 Gemensamt för Trafikrapporterna

Trafikmätning används för att mäta inkommande, utgående och intern trafik i växel. Data för trafikmätning samlas in från den företagsväxel som används för att ringa och ta emot samtal. Informationen i Trafikmätningsrapporterna är en kombination av CDR data från växel och information från Vision 80/20s företagskatalog.

6.3.1.1 Anknytningar i Vision 80/20

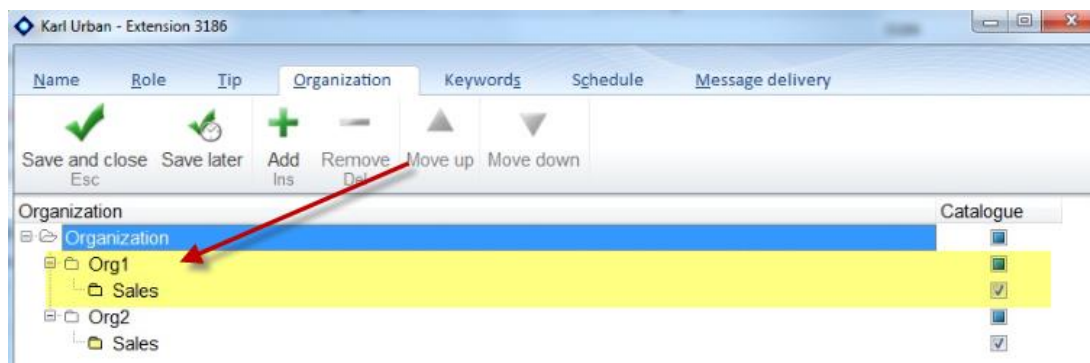
Statistics försöker matcha ihop CDRer från Växeln med personer som finns i Vision 80/20s företagskatalog. För att göra detta använder Statistics informationen som finns lagrad i vissa fält i Vision 80/20:

- För en samtalspart som tolkas som intern anknytning så används anknytning1 och anknytning2-fälten
- För en samtalspart som tolkas som mobiltelefon så används mobilnummer-fältet.

6.3.1.2 Hantering av organisationsdata

Den organisation och avdelning som används i Statistics trafikmätning är en användares huvudorganisation, inte alla organisationer som den användaren tillhör. I Vision 80/20-termer så är det den organisationen med högst **prioritet** som används.

Exempel från Ändra Pro:



Användaren Karl Urban tillhör två avdelningar, men hans samtal kommer endast att debiteras Org1/Sales, inte Org2/Sales. Detta eftersom Org1/Sales har högre prioritet.

6.3.2 Trafikmätning – Trafikrapport

Trafikrapporten är till för att kunna se hur inkommande och utgående samtal från organisationen flödar genom växeln. Rapporten kan också användas för att filtrera fram användare som genererar ovanligt många eller långa samtal.

I rapporten klassificeras de inkommande och utgående samtalen i ett antal kategorier såsom:

- **Lokalt:** Samtal från/till ett telefonnummer som har ett lokalt riktnummer, exempelvis "08".
- **Mobil:** Samtal från/till ett telefonnummer som har ett mobilprefix, exempelvis "07"
- **Internationellt:** samtal från/till ett telefonnummer med internationellt prefix, exempelvis "00"
- **Privat:** Samtal från/till telefonnummer som är hemliga och inte signaleras i CDR-datat från växeln.
- **Internt:** Samtal från/till telefonnummer som konfigurerats som interna, exempelvis samtal som har kortnummer.
- **Region:** Samtal till/från nationella telefonnummer som varken är Lokala eller mobilsamtal.

Beroende på vilken växel som har anslutits kan också summerade tider på samtalen presenteras, se Appendix A för en lista över vad olika växlar stödjer.

- **Taltid:** De flesta växlar stödjer att visa taltid på både utgående och inkommande samtal.
- **Kötid:** Vissa växlar stödjer att lämna kötid mot en anknytning för inkommande samtal.
- **Ringtid:** Vissa växlar stödjer att lämna ringtid mot en anknytning för inkommande samtal.

För detaljer vilka växlar som Vision 80/20 Statistics stödjer, se produktbeskrivningen.

6.3.2.1 Vald gruppering

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall utgående samtal baserat på Avdelning.

Avdelningar		Utgående samtal till							Tid		
Datum: 2013-07-01 - 2013-09-30											
Tid: -											
Namn	Samtal	Lokalt	Mobil	Region	Internationellt	Privat	Internt	Okänt	Kötid	Ringtid	Taltid
Installation (Visionutveckling AB)	162	0	8	149	5	0	0	0	00:00:00	00:00:00	14:40:33
Support (Visionutveckling AB)	56	0	4	46	6	0	0	0	00:00:00	00:00:00	02:56:04
Totalt:	218	0	12	195	11	0	0	0	00:00:00	00:00:00	17:36:37

Möjliga grupperingar är:

- **Dagar:** Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor:** Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader:** Ger statistik grupperad på Månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum:** Grupperar datat på individuella datum
- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.
- **Kostnadsställe:** Grupperar data efter vilka grupper av agenter som hanterat ärenden.
- **Organisation:** Grupperar datat efter vilken organisation som samtalet ringts till/från. I Vision 80/20 är Organisationen den översta nivån i organisationsträdet.
- **Avdelning:** Grupperar datat efter vilken avdelning som samtalet ringts till/från. Avdelning är den nedersta nivån i Vision 80/20s organisationsträd.
- **Person:** Grupperar datat efter vilken person som samtalet ringts till/från.
- **Mätgrupp:** Grupperar datat efter vilken mätgrupp som samtalet ringts till/från.

Obs! Endast huvudorganisation, används för att identifiera användare. Tillhör man flera organisationer debiteras endast huvudorganisationen med personens samtal

6.3.2.2 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på personen, mätgruppen eller tid relaterat till gruppering
- **Samtal** – Antalet samtal
- **Inkommande / Utgående samtal:** Visar om det är inkommande eller utgående samtal som mäts
 - **Lokalt** – Antal samtal från/till ett telefonnummer som har ett lokalt riktnummer, exempelvis "08".
 - **Mobil** – Antal samtal från/till ett telefonnummer som har ett mobilprefix, exempelvis "07"
 - **Region** – antal samtal till/från nationella telefonnummer som varken är Lokala eller mobilsamtal.
 - **Internationellt** – antal samtal från/till ett telefonnummer med internationellt prefix, exempelvis "00".
 - **Privat** – antal samtal från/till telefonnummer som är hemliga och inte signaleras i CDR-datat från växeln.
 - **Internt** – antal samtal från/till telefonnummer som konfigurerats som interna, exempelvis samtal som har kortnummer.
 - **Okänt** – antal samtal som inte faller in av de övriga kategorierna.
- **Tid**
 - **Kötid** – Summerad kötid. Vissa växlar stödjer att lämna kötid mot en anknytning för inkommande samtal. Om växeln inte ger detta datat så sätts det till 0 i rapporten.
 - **Ringtid** - Summerad ringtid. Vissa växlar stödjer att lämna ringtid mot en anknytning för inkommande samtal. Om växeln inte ger detta datat så sätts det till 0 i rapporten.
 - **Samtalstid** – Summerad samtalstid. De flesta växlar stödjer att visa samtalstid på både utgående och inkommande samtal. Om växeln inte ger detta datat så sätts det till 0 i rapporten.

6.3.2.3 Filtrering av Trafikrapporten

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis samtal till en viss mätgrupp under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid, Kostnadsställe, Organisation, Avdelning, Person, Mätgrupp
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Mätgrupp:** används för att begränsa sökningen till en viss trafikmätningsgrupp
 - **Samtal:** Här väljer du om du vill mäta på inkommande eller utgående samtalstrafik.
 - **Växel:** Här väljer du om du vill mäta på en enskild växel definierad i ditt system, eller om du vill mäta på alla växlar.
 - **Kostnadsställe:** används för att begränsa sökningen till ett visst kostnadsställe. Kostnadsställen definieras i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på kostnadsstället, exempelvis "1"
 - **Organisation:** används för att begränsa sökningen till en viss organisation i Vision 80/20s företagskatalog, exempelvis "Enghouse Sverige".
 - **Avdelning:** används för att begränsa sökningen till en viss avdelning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på avdelningen, exempelvis "Support".
 - **Person/anknytning:** används för att begränsa sökningen till en viss person eller anknytning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet eller anknytningsnumret, exempelvis "Sara" eller "10452".
 - **Telefon:** används för att begränsa sökningen till ett visst telefonnummer. Skriv in telefonnumret, exempelvis "10452". Telefonnumret används för att filtrera både på avsändande och mottagande telefonnummer i CDR-datat.
- **Per samtal filter:** Används för att filtrera fram samtal som har registrerade tider från växeln. Du kan med dessa filter ta fram samtal som varit ovanligt långa, exempelvis över 4 timmar (14400 sekunder) taltid.
 - **Kötid (sek):** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad kötid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder kötid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta kötid 0.
 - Mest antal sekunder kötid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta kötid obegränsad.
 - **Ringtid (sek):** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad ringtid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder ringtid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta ringtid 0.
 - Mest antal sekunder ringtid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta ringtid obegränsad.
 - **Taltid (sek) :** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad taltid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder taltid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "14400" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta taltid 0.
 - Mest antal sekunder taltid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta taltid obegränsad.

- **Total filter:** Används för att filtrera fram användare som har mycket (eller lite) sammalagd samtalstid registrerat från växeln. Du kan med dessa filter ta fram användare som har ringt ovanligt många samtal under tidsperioden, exempelvis över 1000 samtal.
 - **Kötid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad kötid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder kötid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta kötid 0.
 - Mest antal sekunder kötid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta kötid obegränsad.
 - **Ringtid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad ringtid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder ringtid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta ringtid 0.
 - Mest antal sekunder ringtid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta ringtid obegränsad.
 - **Taltid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad taltid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder taltid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "14400" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta taltid 0.
 - Mest antal sekunder taltid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta taltid obegränsad.
 - **Antal Samtal:** Används för att filtrera fram användare som har tagit emot/ringt många samtal under tidsperioden enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal samtal: I vänstra fältet matar du in minsta antalet samtal som användare skall ha ringt, exempelvis "1000" samtal. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta antal samtal 1.
 - Mest antal samtal: I högra fältet matar du in högsta antalet samtal som användare skall ha ringt, exempelvis "5" samtal. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta antalet samtal obegränsat.

6.3.2.4 Detaljerade listor

De flesta siffror i rapporten är klickbara, så att man enkelt kan få ut en lista med berörda nummer, samtalstid för varje samtal samt vilken person och organisation som samtalet gick till.

Onsdag (Samtal) - Utgående						
Datum/Tid	Från	Till	Taltid	Person	Organisation	Avdelning
2013-09-04 09:32:09	7043	010492	00:00:06	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-04 10:58:22	7043	5071	00:00:36	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-04 10:59:30	7043	5071	00:00:49	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-04 11:03:34	7043	0709275	00:00:48	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-04 11:07:03	7043	Privat	00:00:02	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-04 11:14:12	7043	7025	00:02:39	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm
2013-09-11 11:37:38	7043	9060	00:15:42	Sjöstrand Björn	Vision	Stockholm

Avbryt

De detaljerade listorna kan exporteras till CSV (Kommaseparerad fil) eller XLS (Excel-fil).

6.3.3 Trafikmätning – Svarsrapport

Svarsrapporten visar hur effektivt trafiken i systemet har hanterats, hur bra olika avdelningar är på att svara i telefon och hur bra personer hanterar sina telefontider. Rapportens viktigaste funktion är att tala om hur stor andel av inkommande samtal som blir besvarade, samt tala om hur länge samtalen pågår i snitt, hur lång svarstid det är på varje samtal och eventuellt hur lång kötid det är.

Dagar
Datum: 2013-10-10 - 2013-10-10
Tid: -

Top 25 Samtalstyper Samtal och snitttider

Namn	Inkommande					Besvarade (snitt i sek)			Ej besv. (snitt i sek)
	Samtal	Besvarade	%	Ej besvarade	%	Kötid	Svarstid	Taltid	Kötid
Torsdag	100	64	64.0%	36	36.0%	.0	2.7	66.2	.0
Totalt:	100	64	64.0%	36	36.0%	.0	2.7	66.2	.0

6.3.3.1 Data i rapporten

Rapporten innehåller ett antal kolumner med data, här följer en beskrivning av varje kolumn.

- **Namn** – Namnet på personen, mätgruppen eller tid relaterat till gruppering
- **Inkommande**
 - **Samtal**: Antalet samtal
 - **Besvarade**: Antalet besvarade samtal
 - **Besvarade %**: Andelen besvarade samtal
 - **Ej besvarade**: Antalet ej besvarade samtal
 - **Ej besvarade %**: Andelen ej besvarade samtal
- **Besvarade (snitt i sek)**: Beroende på vilken växel som har anslutits kan också summerade tider på samtalen presenteras.
 - **Kötid**: Summerad kötid på anknytningen innan svar.
 - **Svarstid**: Summerad svarstid (ringtid) på anknytningen innan svar.
 - **Taltid**: Summerad taltid
- **Ej Besvarade (snitt i sek)**: Beroende på vilken växel som har anslutits kan också summerade tider på samtalen presenteras
 - **Kötid**: Summerad kötid på anknytningen registrerad för samtal som inte besvarats.

För detaljer vilka växlar som Vision 80/20 Statistics stödjer, se produktbeskrivningen.

6.3.3.2 Vald gruppering

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall utgående samtal baserat på Person.

Personer
Datum: 2013-10-10 - 2013-10-10
Tid: -

Top 25 Samtalstyper

Namn	Inkommande					Besvarade (snitt i sek)			Ej besv. (snitt i sek)
	Samtal	Besvarade	%	Ej besvarade	%	Kötid	Svarstid	Taltid	Kötid
Urban Karl (Org1/Sales)	2	0	0%	2	100.0%	0	0	0	0
Totalt:	2	0	0%	2	100.0%	0	0	0	0

Möjliga grupperingar är:

- **Dagar**: Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor**: Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader**: Ger statistik grupperad på månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum**: Grupperar datat på individuella datum

- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.
- **Kostnadsställe:** Grupperar data efter vilka grupper av agenter som hanterat ärenden.
- **Organisation:** Grupperar datat efter vilken organisation som samtalet ringts till/från. I Vision 80/20 är Organisationen den översta nivån i organisationsträdet.
- **Avdelning:** Grupperar datat efter vilken avdelning som samtalet ringts till/från. Avdelning är den nedersta nivån i Vision 80/20s organisationsträd.
- **Person:** Grupperar datat efter vilken person som samtalet ringts till/från.
- **Mätgrupp:** Grupperar datat efter vilken mätgrupp som samtalet ringts till/från.

Obs! Endast huvudorganisation, används för att identifiera användare. Tillhör man flera organisationer debiteras endast huvudorganisationen med personens samtal

6.3.3.3 Filtrering av Svarsrapporten

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis samtal till en viss mätgrupp under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid, Kostnadsställe, Organisation, Avdelning, Person, Mätgrupp
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Mätgrupp:** används för att begränsa sökningen till en viss trafikmättningsgrupp
 - **Växel:** Här väljer du om du vill mäta på en enskild växel definierad i ditt system, eller om du vill mäta på alla växlar.
 - **Kostnadsställe:** används för att begränsa sökningen till ett visst kostnadsställe. Kostnadsställen definieras i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på kostnadsstället, exempelvis "1"
 - **Organisation:** används för att begränsa sökningen till en viss organisation i Vision 80/20s företagskatalog, exempelvis "Enghouse Sverige".

- **Avdelning:** används för att begränsa sökningen till en viss avdelning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på avdelningen, exempelvis "Support".
- **Person/anknytning:** används för att begränsa sökningen till en viss person eller anknytning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet eller anknytningsnumret, exempelvis "Sara", "Andersson" eller "10452".
- **Telefon:** används för att begränsa sökningen till ett visst telefonnummer. Skriv in telefonnumret, exempelvis "10452".
- **Per samtal filter:** Används för att filtrera fram samtal som har registrerade tider från växeln. Du kan med dessa filter ta fram samtal som varit ovanligt långa, exempelvis över 4 timmar (14400 sekunder) taltid.
 - **Kötid (sek):** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad kötid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder kötid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta kötid 0.
 - Mest antal sekunder kötid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta kötid obegränsad.
 - **Ringtid (sek):** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad ringtid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder ringtid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta ringtid 0.
 - Mest antal sekunder ringtid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta ringtid obegränsad.
 - **Taltid (sek) :** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad taltid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder taltid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "14400" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta taltid 0.
 - Mest antal sekunder taltid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta taltid obegränsad.
- **Total filter:** Används för att filtrera fram användare som har mycket (eller lite) sammanlagt samtalstid registrerat från växeln. Du kan med dessa filter ta fram användare som har ringt ovanligt många samtal under tidsperioden, exempelvis över 1000 samtal.
 - **Kötid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad kötid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder kötid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta kötid 0.
 - Mest antal sekunder kötid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta kötid obegränsad.
 - **Ringtid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad ringtid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder ringtid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta ringtid 0.
 - Mest antal sekunder ringtid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta ringtid obegränsad.
 - **Taltid (sek):** Används för att filtrera fram användare som sammanlagt har minst/mest har registrerad taltid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder taltid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "14400" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta taltid 0.

- Mest antal sekunder taltid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta taltid obegränsad.
- **Antal Samtal:** Används för att filtrera fram användare som har tagit emot/ringt många samtal under tidsperioden enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal samtal: I vänstra fältet matar du in minsta antalet samtal som användare skall ha ringt, exempelvis "1000" samtal. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta antal samtal 1.
 - Mest antal samtal: I högra fältet matar du in högsta antalet samtal som användare skall ha ringt, exempelvis "5" samtal. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta antalet samtal obegränsat.

6.3.3.4 Detaljerade listor

De flesta siffror i rapporten är klickbara, så att man enkelt kan få ut en lista med berörda nummer, samtalstid för varje samtal samt vilken person och organisation som samtalet gick till.

Torsdag (Besvarade) - Inkommande						
Datum/Tid	Från	Till	Taltid	Person	Organisation	Avdelning
2013-10-10 08:41:24	1012	93007	00:00:45			
2013-10-10 08:44:03	1012	93005	00:00:37			
2013-10-10 08:46:21	1012	93005	00:00:38			
2013-10-10 08:47:02	1012	93005	00:00:15			
2013-10-10 08:48:19	1012	93005	00:00:28			
2013-10-10 08:49:31	1012	93005	00:00:40			
2013-10-10 09:02:37	1012	93005	00:00:37			

De detaljerade listorna kan exporteras till CSV (Kommaseparerad fil) eller XLS (Excel-fil).

6.3.3.5 Samtal till röstbrevlåda

Samtal som blir vidarekopplade till röstbrevlådan tolkas i svarsrapporten som ej besvarade av b-part, om konfiguration är korrekt. Dessa samtal kan dock ändå ha en samtalstid i den detaljerade listan, eftersom inringande part kan prata med röstbrevlådan för att t.ex. spela in ett meddelande.

Detta ger effekten att listan med obesvarade samtal kan innehålla samtal som har en samtalstid:

12:20:00 - 12:25:00 (Calls) - Incoming						
Date/Time	From	To	Talk time	Person	Organisation	Department
2013-10-11 12:20:25	2013	2008	00:00:00	Simpson Lisa	Org1	Sales
2013-10-11 12:22:29	2013	2009	00:00:10	Sture Sven	Org1	Adm

6.3.4 Trafikmätning – Trafikgrafer

Trafikgrafer kan väljas om en snabb illustration för inkommande och utgående samtal i systemet behövs. Trafikgraferna visar information från systemet direkt i en graf vilket innebär att ingen listvy finns tillgänglig.

6.3.4.1 Data i rapporten

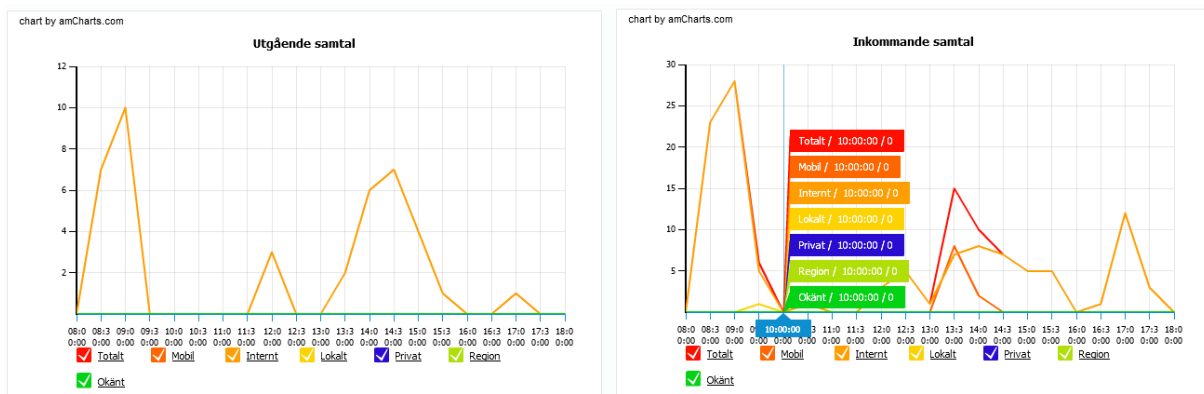
Den visar två grafer, en för utgående samtal och en för inkommande samtal. Alla kategorier är valbara och kan väljas genom att bocka för och bocka av de checkrutor som finns under de önskade graferna. Som med de flesta grafer i systemet kan man få mer information om man håller muspekaren över det område man är intresserad av.

Kategorierna är:

- **Utgående eller inkommande samtal** – Utgående och inkommande samtal har varsin graf.
- **Totalt** – Det totala antalet samtal
- **Mobil** – Antalet mobilsamtal
- **Internt** – Antalet interna samtal
- **Lokalt** – Antalet lokala samtal
- **Privat** – Antalet privata samtal
- **Region** – Antalet regionala samtal (Efterfrågas i vissa länder)
- **Okänt** – Antalet okända samtal

6.3.4.2 Vald gruppering

Nedan ser du ett exempel på den grupperade statistiken enligt gjorda filterval, i detta fall utgående samtal baserat på Tid på dygnet.



Möjliga grupperingar är:

- **Dagar:** Veckodagar såsom måndag, tisdag, onsdag.
- **Veckor:** Ger statistik grupperad på veckonummer
- **Månader:** Ger statistik grupperad på månad, exempelvis januari eller oktober.
- **Datum:** Grupperar datat på individuella datum
- **Tid:** Tid på dygnet, exempelvis 10:00 – 11:00.

6.3.4.3 Filtrering av Trafikgraferna

När en rapport skall genereras så skall filterval göras för att rapporten skall innehålla det tänkta datat. Filtreringen är till för att plocka fram det data som rapporten skall belysa, exempelvis samtal till en viss mätgrupp under föregående vecka. Det finns många möjligheter att filtrera fram det data du söker efter, nedan beskrivs möjligheterna.

Filterdialogen innehåller:

- **Snabbfilter:** Du kan spara undan dina filterval som filterrapporter, dessa kommer att synas på Statistics huvudsida för rapporter.
- **Snabbval (Datum):** exempelvis igår, föregående månad och så vidare.
- **Snabbval (tid):** anger perioder, 8-17/8-12/12-17/17-20
- **Från och till** används för att definiera en egen period, heltimmar skall anges med 10-11
- **Basfilter:**
 - **Baserat på:** I "Baserat på" bryter vi ned detta till baserat på Dagar, Veckor, Månader, Datum, Tid
 - **Intervall (min):** Här anger vi intervallet för nedbrytning av graferna, kombineras med baserat på tid.
 - **Mätgrupp:** används för att begränsa sökningen till en viss trafikmätningsgrupp
 - **Ackumulerat:** Här kan du välja ifall graferna skall rita värdena ackumulerade i graferna.
 - **Växel:** Här väljer du om du vill mäta på en enskild växel definierad i ditt system, eller om du vill mäta på alla växlar.
 - **Kostnadsställe:** används för att begränsa sökningen till ett visst kostnadsställe. Kostnadsställen definieras i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på kostnadsstället, exempelvis "1"
 - **Organisation:** används för att begränsa sökningen till en viss organisation i Vision 80/20s företagskatalog, exempelvis "Enghouse Sverige".
 - **Avdelning:** används för att begränsa sökningen till en viss avdelning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet på avdelningen, exempelvis "Support".
 - **Person/anknytning:** används för att begränsa sökningen till en viss person eller anknytning i Vision 80/20s företagskatalog. Skriv in namnet eller anknytningsnumret, exempelvis "Sara", "Andersson" eller "10452".
 - **Telefon:** används för att begränsa sökningen till ett visst telefonnummer. Skriv in telefonnumret, exempelvis "10452".
- **Per samtal filter:** Används för att filtrera fram samtal som har registrerade tider från växeln. Du kan med dessa filter ta fram samtal som varit ovanligt långa, exempelvis över 4 timmar (14400 sekunder) taltid.
 - **Kötid (sek):** Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad kötid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder kötid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta kötid 0.

- Mest antal sekunder kötid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta kötid obegränsad.
- **Ringtid (sek)**: Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad ringtid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder ringtid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "5" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta ringtid 0.
 - Mest antal sekunder ringtid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta ringtid obegränsad.
- **Taltid (sek)** : Används för att filtrera fram de samtal som minst/mest har registrerad taltid enligt nedan. Du kan lämna ett eller båda fälten tomma.
 - Minsta antal sekunder taltid: I vänstra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "14400" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir minsta taltid 0.
 - Mest antal sekunder taltid: I högra fältet matar du antal sekunder, exempelvis "10" sekunder. Om du lämnar detta fält tomt så blir högsta taltid obegränsad.

7 Statistik – Schemaläggning (utskick)

Under denna rubrik kan man hitta de olika schemalagda utskicken.

Namn	Månader	Veckor	Dagar	Datum	Tid	Nästa utskick
Svarsrapport	Samtliga	Samtliga	Samtliga		03:00	2013-10-11 03:00:00 2013-10-12 03:00:00 2013-10-13 03:00:00 2013-10-14 03:00:00
Närvarorapport -alla vard...	Samtliga	Samtliga	Mån, Tis, Ons, Tor, Fre		04:00	2013-10-11 04:00:00 2013-10-14 04:00:00 2013-10-15 04:00:00 2013-10-16 04:00:00

För att skapa ett nytt schemalagt utskick klicka ikonen.

Rutan *Filter* hjälper dig att sortera fram rätt information så att endast information av intresse visas. Det finns tre rullgardinslistor som ska begränsa sökningen till det önskade materialet.

Välj rapport – Det finns ett antal rapporter att välja mellan beroende på vilken rapporttyp som önskas och hur den informationen ska visas. Grundmallarna som finns att välja finns tillgängliga i rullgardinslistan.

Visa - Det går att välja mellan aktiva eller inaktiva rapporter i rullgardinslistan. Inaktiva rapporter är rapporter som finns tillgängliga i systemet men som inte är aktiva för ögonblicket. Detta är användbart då man slipper återskapa rapporter utan det räcker med att aktivera dem igen om man vill ha dem tillgängliga igen.

När man klickar  vid *Lägg till nytt schema* kommer fönstret *Hantera schema* att visas. Detta fönster har förklarats närmare i föregående kapitel.

Klickar man  ikonen till höger om en rapport kommer man också till fönstret *Hantera schema* där utskicken kan hanteras i det nu bekanta fönster.

Klickar man på listikonen  kommer man till fönstret *Kopplat innehåll* med generella parametrar för denna typ av rapport. Här kan du även testa ditt schema genom att trycka på *Testa Schema knappen*..

Namn	Beskrivning	Typ	Filtyp	Språk	Parametrar
Genererat från rapport	Contact Center-rapport	Rapport	PDF	Svenska	Utskickintervall: Föregående dag Datumintervall: 2013-10-30 - 2013-10-30 Gruppering: Dagar Agent: Samtliga Kö: Samtliga Agentgrupp: 0 Kögrupp: 0 Intervall i minuter: 60

Använd schemaläggningstjänsten som finns på varje rapport för att koppla innehåll.
[Klicka här för att gå till rapportsidan](#)

Testa schema Stäng

Fönstret *Kopplat innehåll* visar dig detaljer för det planerade utskicket. Den tillgängliga informationen som finns är:

- **Namn** – Namnet på det schemalagda utskicket
- **Beskrivning** – En kort beskrivning på det schemalagda utskicket
- **Typ** – Typen av rapport som det schemalagda utskicket är baserat på
- **Parametrar** – Denna post innehåller vanligtvis mest information och visar de parametrar som har valts

8 Fliken Användare

Fliken Användare visar en lista på tillgängliga agenter i systemet. Listan har följande kolumner:

- **ID** – Ett unikt agent-ID
- **Namn** – Agentens namn
- **Användarnamn** – Agentens användarnamn/signatur
- **E-post** – Agentens e-postadress
- **Senast inloggad** – Den sista gången som agenten har varit inloggad


Vision 80/20
 Statistik

Användare: Christoffer Nordqvist

Statistik
 Användare
 Rättigheter
 Konfiguration
 Logga ut

Alternativ - Användare

[Användare](#)

Favoriter (statistik)

 ★ Helpdesk: Incoming calls per weekday - Previous month (Contactcenter - Contact center rapport) -

 ★ Helpdesk: Agent report per hour - Previous week (Contactcenter - Agentrapport) -

 ★ Sales: Incoming calls per Hour - Previous quarter (Trafikmätning - Trafikrapport) -

 ★ Market: answered calls per person previous month (Trafikmätning - Svarsrapport) -

Användare

ID	Namn	Användarnamn	E-post	Senast inloggad
67		test44		-
64	fsdf	tobztesting		2011-11-21 16:04:48
11101	Utbildning	utb		2012-10-22 08:35:25
54	9093 Testkonto	9093		-
11	Alexander Eriksson	AleE		-
32	Alexander Sifvert	AleS		2012-02-29 14:38:40
84	Anita West	aniwt		-
49	Anneli Boman	AnnB		-
77	Annelie Edling	AnnEg		2012-10-23 14:26:35
10003	Annelie Edling	Aned		-

Agenterna som finns tillgängliga här är agenter eller telefonister i någon av Visionutvecklings system, t.ex. Contact Center.

9 Fliken Rättigheter

9.1 Introduktion

Vision 80/20 Statistics har en gruppbaserad rättighetsmodell där rättigheter kan knytas till grupper eller enskilda användare. Rättigheter kan antingen sättas på varje användare och grupp, eller så kan rättigheter ärvas från grupper längre upp i rättighetshierarkin.

Användarna som finns synliga i Vision 80/20 Statistics importeras från Vision 80/20 hänvisningssystem och Vision 80/20 Contact Center, du kan alltså inte skapa nya inloggningskonton i Statistik Webben.

Obs! Rättighetsfliken visar de funktioner och rättigheter som företaget som helhet tilldelats. Därför kan innehållet i rättighetsfliken variera i olika system.

9.2 Överblick av Rättighetsfliken



Det finns två huvuddelar av rättighetsfliken en på varje sida.

- **Rättighetsträdet:** Menyn Grupper/Användare till vänster i fönstret låter dig hantera de tillgängliga agenterna samt skapa agentgrupper. Agenterna som finns tillgängliga här är agenter eller telefonister i någon av Visionutvecklings system, t.ex. Vision 80/20 Contact Center. D.v.s., för att få tillgång till ett inloggningskonto måste agenten finnas tillgänglig i en annan Vision 80/20 produkt.
- **Knyt rättigheter** till grupper och användare. Här kan du konfigurera så att endast vissa flikar och funktioner i webben blir synliga för användarna.
 - *Systemrättigheter*
 - Fliken "Statistik" och dess rapporter kan aktiveras så att användaren har möjlighet att ta ut rapporter och skapa schemalagda utskick.
 - Fliken "Användare" kan aktiveras så att den inloggade användaren kan se när andra användare senast har loggat in.
 - Fliken "Rättigheter" kan aktiveras så att användaren har rätt att administrera rättigheter.
 - Fliken "Konfiguration" kan aktiveras så att användaren kan skapa mätgrupper.
 - *Rapporträttigheter*
 - Enskilda rapporttyper eller filformat på exporter kan aktiveras/döljas
 - *Mätgruppsrättigheter:* Här kan du begränsa vilket data användaren skall få tillgång till genom att låsa in användare till endast vissa mätgrupper.

9.3 Rättighetsträdet



I rättighetsträdet kan du administrera grupper och användare. Flytta en agent genom att bocka för önskad agent och sedan önskad folder som agenten ska flyttas till. Klicka sedan på knappen *Flytta användare*.

Klickar man  kan man skapa en agentgrupp på samma nivå som det klickade . Klickar man  kan man redigera det valda objektet

Tips! Ett enkelt sätt att skapa en rättighetsstruktur är att avaktivera alla rättigheter i Root-noden och under den skapa nya rättighetsgrupper för de olika typanvändare som kommer att använda verktyget, exempelvis administratörer, Wallboards och agenter. Vanligtvis har administratörer tillgång till de flesta flikar, medan agenter endast har tillgång till Statistik-fliken med relevanta rapporter och eventuell mätgruppsinläsning aktiverad.

9.4 Rättigheter

Den högra sida av fliken *Rättigheter* har ett antal inställningar som kommer definiera agenternas rättigheter och är indelad i tre flikar.



System är den första fliken och där kan man definiera vilka delar av systeminställningarna agenten ska ha tillgång till. Lagg märke till att rubrikerna under *Rättigheter – System* motsvarar flikarna i Vision 80/20 Statistics.

- **Agenter:** Rättigheten styr fliken "Användare" som kan aktiveras så att användaren kan se när andra användare senast har loggat in.
- **Rättigheter:** Denna rättighet styr fliken "Rättigheter" som kan aktiveras så att användaren har rätt att administrera rättigheter.
- **Konfiguration:** Rättigheten styr fliken "Konfiguration" och kan aktiveras så att användaren kan skapa mätgrupper.
- **Statistik:** Rättigheten styr fliken "Statistik" och dess rapporter så att de kan aktiveras för att användaren skall ha möjlighet att ta ut rapporter och skapa schemalagda utskick.
- **Monitor:** Rättighet för användaren att logga på som realtidsmonitor, när Wallboarden loggar in i systemet krävs att denna rättighet är aktiverad för att den skall få exportera data ur systemet och visa upp på skärmen.

De olika rättigheterna kan ha tre olika aktiveringstillstånd:

- Ja – Rättigheten är aktiverad för användaren/gruppen

- Nej – Rättigheten är inaktiverad för användaren/gruppen.
- Arv – Rättigheten ärvs från närmast ovanstående grupp.

Obs! En förändring av rättigheter för en användare/grupp slår igenom vid nästa login, d.v.s. om användaren är inloggad under förändringen så måste denne logga ut och sedan in igen för att ändringen skall slå igenom.

9.4.1 Systemrättigheter

De specifika rättigheterna som kan tilldelas kan variera beroende på hur just ditt system är konfigurerat men kan se ut som följer:

- **Agenter** – För att göra fliken "Användare" tillgänglig för den inloggade.
- **Konfiguration** – För att fliken "Konfiguration" tillgänglig för den inloggade. Denna flik har ett antal funktioner som är styrda med rättigheter. För att aktivera någon av dessa funktioner för användaren måste du både sätta rättighet för själva fliken och för de enskilda funktionerna du vill tilldela användaren.
 - **Konfiguration – Mätgrupper:** Rättigheten att redigera agentgrupper för trafikmätning och Contact Center-rapporter.
- **Rättigheter** – För att göra fliken "Rättigheter" tillgänglig för den inloggade. Denna flik har ett antal funktioner som är styrda med rättigheter. För att aktivera någon av dessa funktioner för användaren måste du både sätta rättighet för själva fliken och för de enskilda funktionerna du vill tilldela användaren.
 - **Mätgrupper** – Aktiverar möjligheten för den inloggade att administrera rättigheter till mätgrupper.
- **Statistik** – För att göra fliken "Statistik" tillgänglig för den inloggade. Notera att alla Statistikrapporter ligger under denna flik så om användaren skall kunna ta ut statistikrapporter skall denna rättighet vara aktiverad. Under rättighetsfliken "Rapporter" kan du styra vilka rapporter som skall aktiveras för användaren/gruppen.
 - **Schemaläggning:** Rättigheten till att använda schemaläggning av rapportutskick.

När de önskade valen är gjorda klicka på *Spara*.

9.4.2 Rapporträttigheter

Rapporter är den andra fliken och innehåller rättigheter för de rapporttyper som ska finnas tillgängliga och vilka exportformat som skall göras tillgängliga.

Rapporterna delas upp i huvudkategorier, där varje huvudkategori har ett antal delrapporter som kan aktiveras.

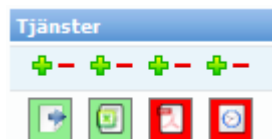
- **Contact Center-rapporter** – Rapporter över agenter och Köer i Contact Center-plattformen
- **Trafikmätningsrapporter** – Rapporter över trafikmätning i företagets växel.

För varje Rapport finns det ett antal konfigurationsmöjligheter:

System Rapporter Mätgrupper												
Rapporter		Rättighet	Tjänster				Nej/ Ja/ Arv					
Contact Center			+	-	+	-	+	-	☐ ☒ ☐			
Contact Center-rappo...	Samtliga data Samtliga data Mätgrupper enbart								☐ ☒ ☐			
Agentrapport	Samtliga data Mätgrupper enbart								☐ ☒ ☐			
Agent-närvarerapport	Samtliga data								☒ ☐ ☐			
Ärendelogsrapport	Samtliga data								☐ ☒ ☐			

- **Rättighet** – I rättighetskolumnen kan du styra om du skall tillåta användaren att se allt statistikdata som finns i systemet för denna rapporten, eller om användaren endast skall ha tillgång till datat som kan nås från de mätgrupper som finns tillgängliga för användaren.
 - **Samtliga data:** tillåter användaren att söka allt data som finns för rapporten
 - **Mätgrupper enbart:** tillåter endast att användaren kan se data som nås genom de mätgrupper som aktiverats för användaren.
- **Tjänster** – Här kan det konfigureras vilka tjänster som skall vara tillgängliga per rapport. Exempelvis kan schemalagt utskick och tillgängliga exportformat definieras, detta görs genom att man klickar på den önskade tjänsten. Tjänster i grönt är de som är tillgängliga och de i rött är de som inte är tillgängliga. Ikonerna från vänster till höger motsvarar:

- **Export** – Ger agenten möjlighet att välja vilka fält som ska användas i rapporten.
- **Excel** – Microsoft Excel
- **PDF** – Adobe Acrobat
- **Schemalagda utskick** – Låter agenten skapa ett schemalagt utskick



- **Aktivering:** Ja/Nej/Arv definierar vilken aktiveringsstatus som rapporten skall ha för användaren.

Klickar man eller väljer man eller väljer bort hela kolumnen.

När de önskade valen är gjorda klicka på *Spara*.

9.4.3 Mätgrupper

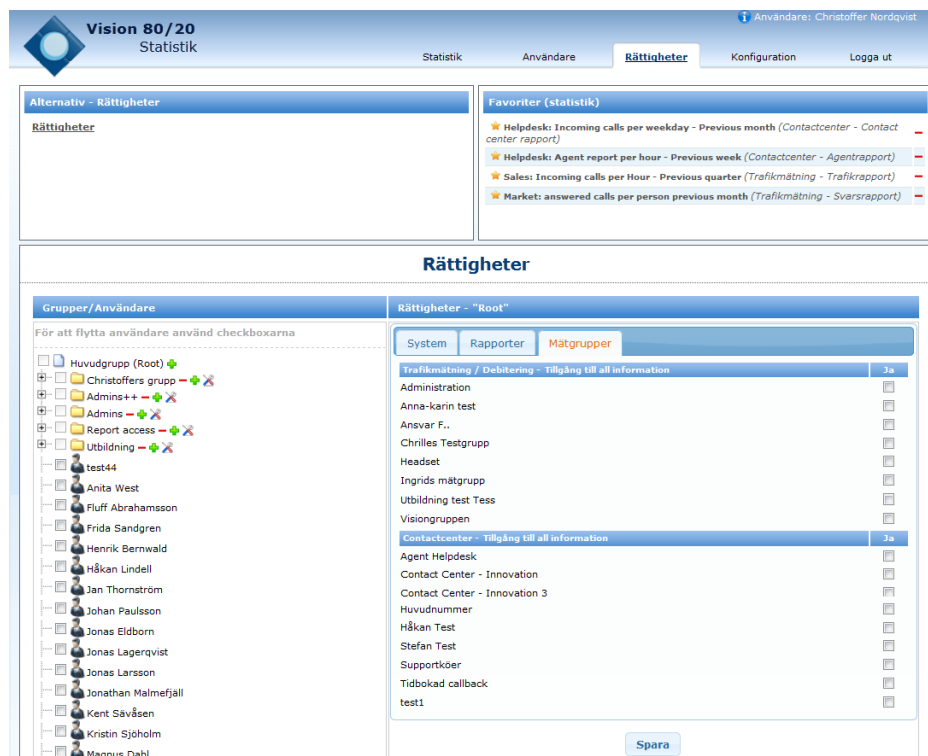
Mätgrupper är den tredje fliken och innehåller en lista med de mätgrupper som finns tillgängliga i systemet. Med aktivering av en mätgrupp kan du begränsa en användare att bara få tillgång till visst data, exempelvis kan man på detta sätt begränsa en användare att kunna få ut Contact Center-rapporter för bara en viss kö, eller en Trafikmättningsrapport för en specifik del av organisationsträdet. För att denna möjlighet till begränsning skall vara aktiv krävs att den användaren har rättigheten *"Mätgrupper enbart"* satt i Rapporter-fliken.



Obs! En användare som inte har någon mätgrupp aktiverad har tillgång till all information, även om rättigheten *"Mätgrupper enbart"* är aktiverad. En användare som har en eller flera mätgrupper aktiverade har endast tillgång till de agenter/köer som mätgrupperna innehåller.

Wallboard: Till skillnad från en vanligt inloggad användare i Statistics webben så är Vision 80/20 Statistics – Wallboard är beroende av att den har mätgrupper aktiverade för att få tillstånd att hämta ut realtidsstatistik. Det innebär att den inloggning som används för wallboarden måste ha minst en mätgrupp aktiverad för att kunna visa information.

Bocka för rutan som hör till den önskade mätgruppen för att låsa in den inloggade mot Mätgruppen.



Tips! Även användare som inte är inlåsta till specifika mätgrupper kan använda dessa i som filter villkor i Rapporterna.

9.5 Skapa och redigera en ny agentgrupp

För att skapa en ny agentgrupp i rättighetsträdet klicka  ikonen till höger om *Huvudgrupp (Root)* som finns i toppen av trädstrukturen *Grupper/Användare*. Ett nytt fönster där namnet på den nya gruppen kan fyllas i kommer att visas, fyll i önskat namn och klicka *Spara*.

För att flytta användare till en grupp gör följande:

1. Bocka i rutan framför de namn på de agenter som ska ingå i gruppen.
2. Bocka i rutan framför den grupp som personerna skall flyttas till
3. Klicka på knappen *Flytta användare* som nu visas under rubriken *Grupper/Användare*.

För att skapa agentundergrupper klicka  för den specifika gruppen och upprepa processen.

Notera att en grupp som har medlemmar inte kan tas bort innan medlemmarna har flyttats.

10 Fliken konfiguration

Denna flik innehåller inställningar för mätgrupper. Under rubriken *Mätgrupper (Klicka för att välja)* finns en lista på mätgrupper i systemet. De presenteras med namn och typ, typen är antingen Trafikmätning, Contact Center – Agenter eller Contact center - köer. I rullgardinslistan kan man välja att se mätgrupper för Trafikmätning, Contact Center – Agenter eller Contact center - köer eller båda genom att välja *Samtliga*.

Vision 80/20
Statistik

Superanvändare: Superuser Admin (Visionutveckling AB)

Statistik Användare Rättigheter **Konfiguration** Lämna kund

Alternativ - Konfiguration
Konfiguration - Mätgrupper

Favoriter (statistik)

Konfiguration - Mätgrupper

Mätgrupper (Klicka för att välja) Samtliga

Namn	Typ
Alla Agenter	Contact Center - Agenter
Alla Köer	Contact Center - Köer
Försäljning	Trafikmätning

Innehåll i vald mätgrupp Sök Kö

Typ	Namn
Kö	MAIN_3183
Kö	INT_3184
Kö	MAIN_3185
Kö	MAIN_3187
Kö	9001_QueueFull
Kö	9002_NoAgents
Kö	9003_Timeout

Klicka på en av grupperna för att se mer information om gruppen. Väljer man en av grupperna kommer dess medlemmar att visas under rubriken *Innehåll i vald mätgrupp*.

För att skapa en ny mätgrupp klicka ikonen under *Mätgrupper (Klicka för att välja)*.

Ny mätgrupp

Namn

Typ

Trafikmätning

Contact Center - Agenter

Contact Center - Köer

Spara Avbryt

Fyll i namnet på den önskade mätgruppen och välj antingen Trafikmätning, Contact Center – Agenter eller Contact center - köer. Klickar man under *Mätgrupper (Klicka för att välja)* tar man bort den valda mätgruppen.

Nedan beskrivs vilka möjligheter som finns för att fylla mätgrupperna med data.

10.1.1 Mätgrupp: Trafikmätning

En mätgrupp för trafikmätning kan fyllas med innehåll med hjälp av fyra olika sökvillkor.

- **Organisation** – Lägger till användare till mätgruppen som tillhör utvalda organisationer från Vision 80/20s företagskatalog.
- **Avdelning** – Lägger till användare till mätgruppen som tillhör utvalda avdelningar från Vision 80/20s företagskatalog.
- **Person** – Lägger till enskilda utvalda användare från Vision 80/20s företagskatalog.
- **Kostnadsställe** – Lägger till användare som är knutna till definierade kostnadsställen i Vision 80/20s företagskatalog.

För att lägga till i mätgruppen så trycker du på  ikonen på respektive rad vill lägga till. För att plocka bort något från mätgruppen trycker du på  ikonen i innehållspanelen.

Innehåll i vald mätgrupp		Sök	Organisation	
Typ	Namn	Namn	Organisation	
Organisation		Administration	Organisation	
Organisation	Delivery	Org1	Avdelning	
Person		Org2	Person	
Person	Karl Urban - 3186 - Org1/Sales	Sales	Kostnadsställe	
Person	Mona Lisa - 1013 - Org2/Sales			

Tips! I en och samma mätgrupp kan du lägga till egenskaper från olika sökningar, exempelvis kan du lägga till avdelningar och sedan komplettera med några enstaka personer.

10.1.1.1 Avdelning

Sök

Namn	
Org1/Adm	
Org1/Sales	
Org2/Sales	

För att söka fram en specifik avdelning väljer du Avdelning som sökvillkor, därefter kan du skriva in de första bokstäverna avdelningsnamnet i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

Tips! Om din organisation har väldigt djupt organisationsträd så att hela djupet inte får plats i denna panel, då kan du svepa med musen över avdelningarna för att få upp en tooltip som innehåller hela djupet. Då blir det enklare att veta att du väljer rätt avdelning.

10.1.1.2 Person

Sök

Namn	
Marianne Hels - 6122 - Sales/Presale	
Mona Lisa - 1013 - Org2/Sales	
Mob Helmer - 3890 -	
Mappi Opsson - 1004 - Delivery/Training	
Mona Helmer - 2010 - Org2/Sales	
Mikael West - 2008 - Delivery/Training	

För att söka fram en specifik person väljer du Person som sökvillkor, därefter kan du skriva in de första bokstäverna från namnet på personen i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

Namn
Mona Lisa - 1013 - Org2/Sales

Tips! Om din organisation har många med liknande namn kan du skriva in både för- och efternamn för att minska ned antalet träffar. Du kan också svepa med musen över personerna för att få upp en tooltip som innehåller namnet, den primära anknytningen och hela organisationstillhörigheten.

10.1.1.3 Kostnadsställe

Namn
S1
S2

För att söka fram personer knutna till ett kostnadsställe väljer du Kostnadsställe som sökvillkor, därefter kan du skriva in de första bokstäverna i namnet på kostnadsstället i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

10.1.1.4 Organisation

Namn
Org1
Org2

För att söka fram personer knutna till en organisation väljer du Organisation som sökvillkor, därefter kan du skriva in de första bokstäverna i namnet på organisationen i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

10.1.2 Mätgrupp: Contact Center – Agenter

En mätgrupp för Contact Center - Agenter kan fyllas med innehåll med hjälp av ett sökvillkor.

- **Agent** – Läger till agenter till mätgruppen.

För att söka fram agenter kan du skriva in de första bokstäverna i namnet på agenten i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

Sök	
Agent	Age
Namn	
Agent1 - 1090	+
Agent2 - 1091	+

10.1.3 Mätgrupp: Contact Center – Köer

En mätgrupp för Contact Center - Köer kan fyllas med innehåll med hjälp av ett sökvillkor.

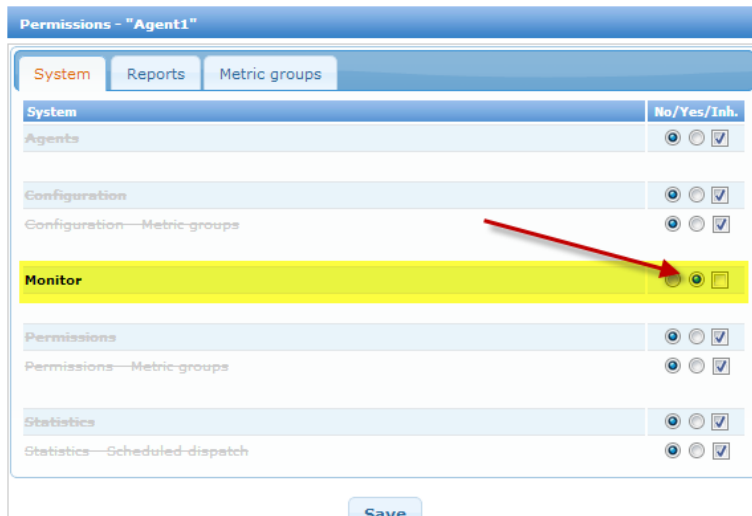
- **Kö** – Lägger till köer till mätgruppen.

För att söka fram kö kan du skriva in de första bokstäverna i namnet på kön i inmatningsfältet och lägga till dem du vill ha med.

Sök	
Kö	Ma
Namn	
Mailqueue	+
MAIN_3183	+
MAIN_3185	+
MAIN_3187	+

11 Wallboard

För att använda Vision 80/20 Wallboard behöver man logga in med ett agent-konto. Detta konto måste vara tilldelat rättigheten "Monitor", detta ställs in på Rättighetsfliken i Statistics:

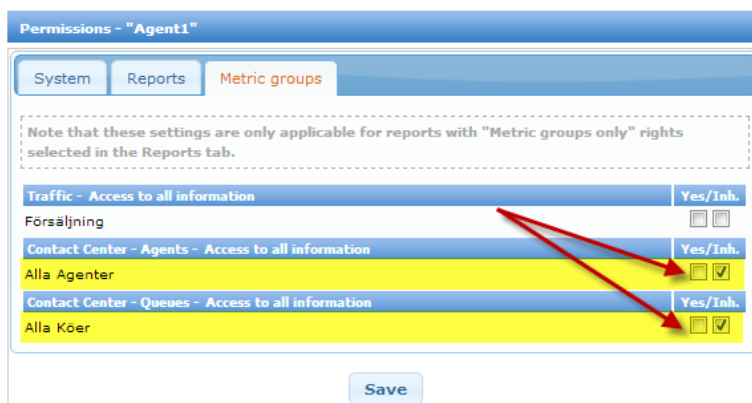


Permissions - "Agent1"	
System Reports Metric groups	
System	No/Yes/Inh.
Agents	☒ ☐ ☐
Configuration	☒ ☐ ☐
Configuration—Metric groups	☒ ☐ ☐
Monitor	☐ ☒ ☐
Permissions	☒ ☐ ☐
Permissions—Metric groups	☒ ☐ ☐
Statistics	☒ ☐ ☐
Statistics—Scheduled-dispatch	☒ ☐ ☐

Save

Till skillnad från en vanligt inloggad användare i Statistics webben så är Vision 80/20 Statistics – Wallboard är beroende av att den har mätgrupper aktiverade (och därmed blir inlåst till dessa mätgrupper) för att få tillstånd att hämta ut realtidsstatistik. Det innebär att den inloggning som används för wallboarden måste ha minst en mätgrupp aktiverad för att kunna visa information.

Detta konto måste ha rättigheter till en mätgrupp av agenter och en mätgrupp av köer annars är inget data tillgängligt i Wallboard. I Bilden nedan har två mätgrupper skapats som exempel, en för agentdata (i bilden kallad "alla agenter") och en mätgrupp för köer (i bilden kallad "alla köer").

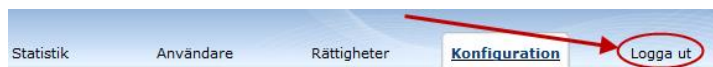


Permissions - "Agent1"	
System Reports Metric groups	
Note that these settings are only applicable for reports with "Metric groups only" rights selected in the Reports tab.	
Traffic - Access to all information	Yes/Inh.
Försäljning	☐ ☐
Contact Center - Agents - Access to all information	Yes/Inh.
Alla Agenter	☐ ☒
Contact Center - Queues - Access to all information	Yes/Inh.
Alla Köer	☐ ☒

Save

12 Logga ut

Klicka *Logga ut* för att logga ut ur systemet.



Appendix A –Växeldata för trafikmätning

Statistics stödjer ta emot CDR data från växlar för trafikmätningsrapporter. I matrisen nedan ser du vilket data som de olika växelfabrikaten ger till Statistics. Statistics kan visa information för de olika samtalsfallen där matrisen indikerar *Ja*. För samtalsfall där matrisen indikerar *Nej* finns inte informationen att få från växeln och kan därför inte heller visas i Statistics.

CDR Data från Växel	MD110	MX-One	Avaya CM	Avaya CS1000	MS Lync	Cisco CallManager
Kötid på inkommande samtal	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	Nej
Ringtid på inkommande samtal	Nej	Nej	(endast externa samtal)	Ja	Ja	Ja
Samtalstid på inkommande samtal	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Besvarat inkommande samtal	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ej besvarat inkommande samtal	Nej	Nej	(endast externa samtal)	Ja	Ja	Ja
Kötid på utgående samtal	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Ringtid på utgående samtal	Nej	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej
Samtalstid på utgående samtal	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Besvarat utgående samtal	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ej besvarat utgående samtal	Nej	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja