

TELE2 VÄXEL STATISTIK

Manual för rapporter från Tele2 Växel och Tele2 Växel Contact Center

Innehållsförteckning

2.	Tele2 Växel Statistik.....	4
2.1	Inloggning.....	4
2.1.2	Tvåfaktorautentisering.....	4
2.1.3	Tvåfaktorautentisering med kod till SMS eller mejl.....	5
2.1.4	Tvåfaktorautentisering med autentiseringsapp.....	6
2.2	Översikt.....	8
2.2.1	Startsidan.....	8
2.2.2	Dölja och visa huvudmenyn.....	10
2.2.3	Hjälpfunktion.....	10
3.	Basrapporter.....	11
3.1	Rapporten.....	14
3.2	Kolumnbeskrivningar.....	15
3.3	Rapporttyper.....	16
3.4	Intervallgrupperingar.....	17
3.5	Uppdatera automatiskt.....	18
3.6	Öppna i utökat läge.....	18
3.7	Exportera till önskat format.....	19
4.	Avancerade rapporter.....	21
4.1	Skapa en rapport.....	21
4.1.1	Välj rapportparametrar.....	21
4.1.2	Resultatgruppering.....	22
4.1.3	Välj mätobjekt - Rapportinnehåll.....	23
4.2	Hantera rapporter.....	25
4.2.1	Kolumner.....	26
4.2.2	Visualiseringar.....	26
4.2.3	Skapa och spara en rapport.....	27
4.2.4	Exportera en rapport till Excel.....	28
4.2.5	Visa information om rapporten.....	28
4.2.6	Visa samtalsspecifikation.....	29
5.	Sparade rapporter.....	30
5.1	Skapa och spara en rapport.....	30
5.2	Hantera sparade rapporter.....	30
5.3	Ändra en sparad rapport.....	33
5.3.1	Sparad rapport.....	33
5.3.2	Kolumner.....	39
5.3.3	Mätobjekt.....	39
5.3.4	Avancerat.....	39
6.	Dashboard.....	40

6.1	Skapa ny dashboard.....	43
6.1.1	Lägg till innehåll.....	44
6.1.2	Annat innehåll.....	46
6.1.3	Konfigurera widget.....	47
6.2	Ändra layout.....	49
6.3	Inställningar.....	50
6.3.1	Standardinställningar.....	50
6.3.2	Delning.....	50
6.3.3	Utseendeställningar.....	50
6.4	Fullskärmsläge.....	51
7.	Mitt konto.....	52
7.1	Ändra inställningar för tvåfaktorautentisering.....	54
7.2	Konfigurera OTP/Authenticator-app.....	55
7.2.1	Exempel Google Authenticator.....	56
	Konfigurera ett mobiltelefonnummer för SMS.....	60
8.	Administration.....	61
8.1	Mätobjekt.....	61
8.2	Grupper.....	62
8.3	Användare.....	65
8.3.1	Lägg till och redigera användare.....	66
8.3.2	Tilldela mätobjekt.....	68
8.3.3	Ta bort en befintlig användare.....	69
8.3.4	Övrigt.....	69
9.	API.....	69
9.1	Biljetter.....	69
9.2	API Client code generator.....	71
10.	Statistik för Tele2 Växel Contact Center.....	72
10.1	Startsida.....	72
11.	Skapa en rapport för Contact Center.....	72
11.1	Välj rapportparametrar.....	72
11.1.1	Välj mätobjekt - Rapportinnehåll.....	73
11.1.2	Ändring av intervallgruppering.....	74
11.1.3	Kolumner.....	74
11.1.4	Specifikationer.....	74

2. Tele2 Växel Statistik

2.1 Inloggning

När du ska använda Tele2 Växel Statistik första gången får du ett mejl om hur du verifierar ditt användarkonto och skapar ett personligt och starkt lösenord. Tjänsten finns på <https://statistik.tele2vaxel.se>.

1. När du skapat ditt lösenord styrs du om till inloggningssidan för Tele2 Växel Statistik.
2. Logga in med din e-postadress samt ditt personliga lösenord.

Byt språk genom att klicka på flaggikonerna längst ned på sidan.

2.1.2 Tvåfaktorautentisering

En vital del av statistiksystemet är samtalsspecifikationer. I dessa finns information om vilka personer som har varit i kontakt med vilka, både inom ditt företag och utanför. Specifikationerna är därför mycket känslig data.

För att skydda din information används tvåfaktorautentisering, vilket också brukar kallas multifaktorautentisering (MFA). Det betyder att du loggar in både med ditt användarnamn och lösenord och med en kod som du kan få skickad till din mejladress och/eller via SMS till din telefon.

När du loggat in kan du lägga till fler alternativ för tvåfaktorautentisering, till exempel SMS eller autentiseringsapparna Google Authenticator eller Microsoft Authenticator. Se *Ändra inställningar för tvåfaktorautentisering* för information om hur du går till väga.

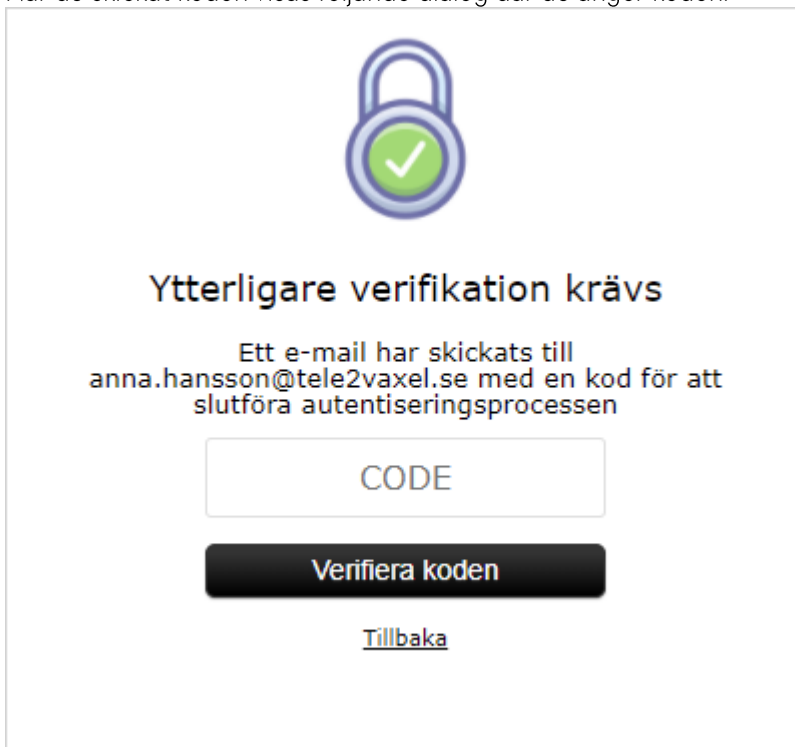
2.1.3 Tvåfaktorausautentisering med kod till SMS eller mejl

När du angett korrekt användarnamn och lösenord visas följande dialog där du får välja om du vill skicka en kod till din mejladress eller via SMS till din telefon. Vilka val du kan se beror på vilka alternativ för tvåfaktorausautentisering som är konfigurerade för din användarprofil.



A dialog box with a blue padlock icon containing a green checkmark at the top. Below the icon, the text "Välj hur du vill få din verifikationskod" is displayed. There are two dark grey buttons: "SMS (+46*****3509)" and "E-post (anna.hansson@tele2vaxel.se)". At the bottom, there is a blue link labeled "Tillbaka".

När du skickat koden visas följande dialog där du anger koden.



A dialog box with a blue padlock icon containing a green checkmark at the top. Below the icon, the text "Ytterligare verifikation krävs" is displayed. Underneath, it says "Ett e-mail har skickats till anna.hansson@tele2vaxel.se med en kod för att slutföra autentiseringsprocessen". There is a text input field labeled "CODE" and a dark grey button labeled "Verifiera koden". At the bottom, there is a blue link labeled "Tillbaka".

Tryck sedan **Verifiera koden** för att logga in.

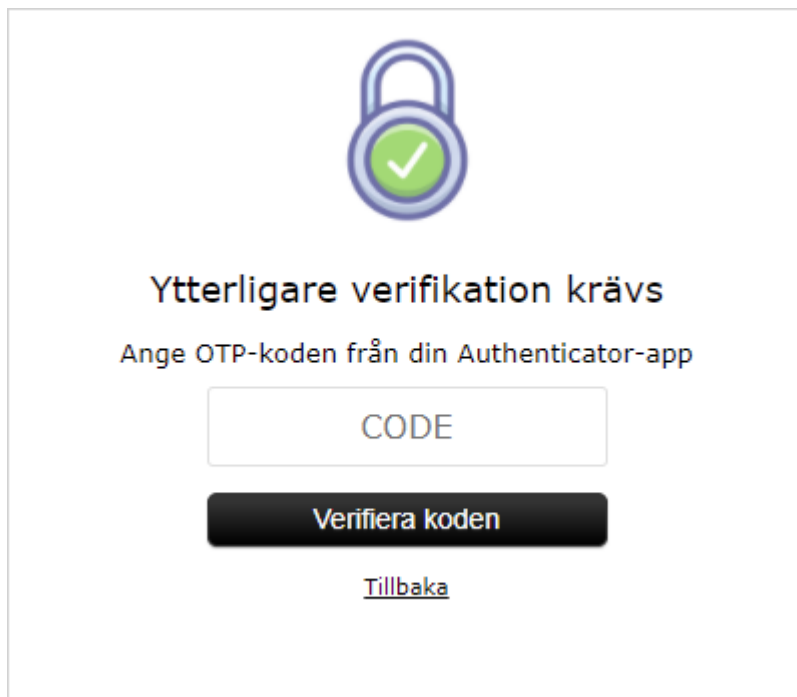
2.1.4 Tvåfaktoraутентisering med autentiseringsapp

När du angett korrekt användarnamn och lösenord visas följande dialog där du får välja om du vill logga in med autentiseringsappen eller skicka en kod till din mejladress. Vilka val du kan se beror på vilka alternativ för tvåfaktoraутентisering som är konfigurerade för din användarprofil.



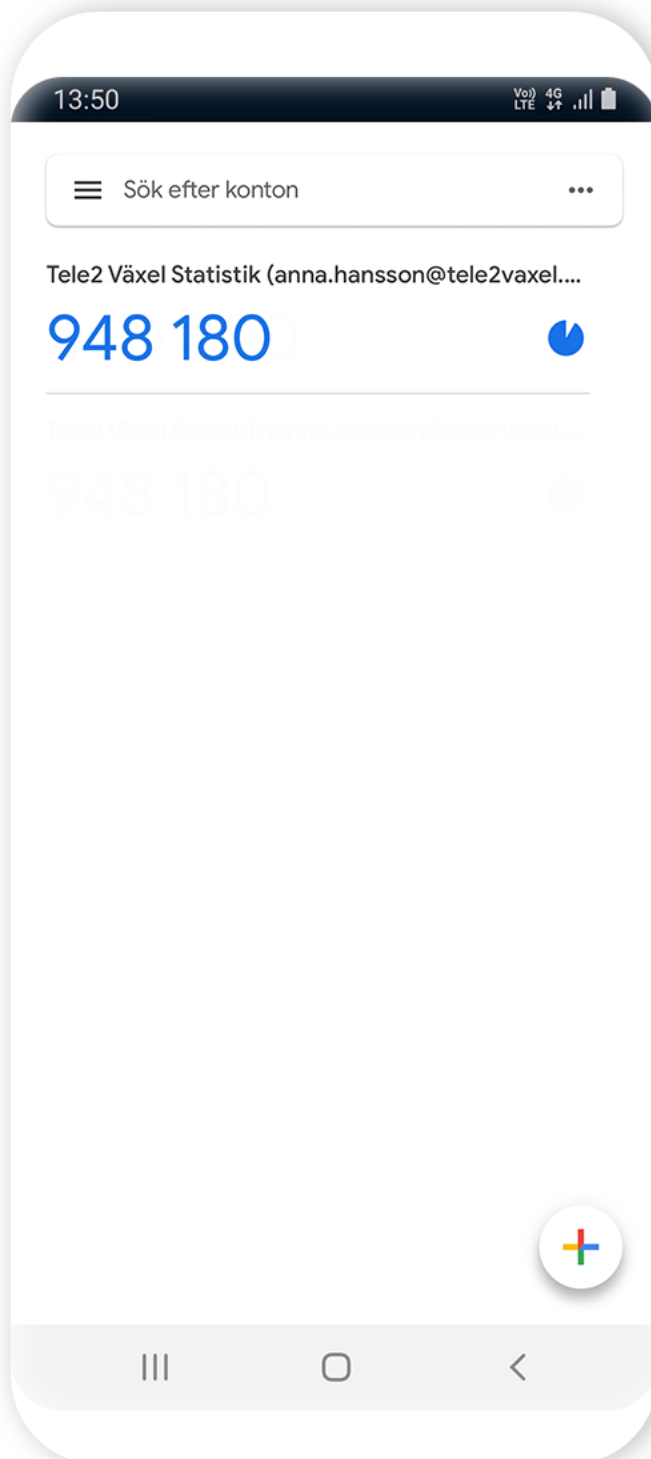
A dialog box with a light gray background. At the top center is a blue padlock icon with a green checkmark inside. Below the icon, the text "Välj hur du vill få din verifikationskod" is displayed in a bold, black font. Underneath this text are two dark gray buttons with white text. The first button says "OTP/Authenticator-app" and the second button says "E-post (anna.hansson@tele2vaxel.se)". At the bottom center, there is a blue, underlined link that says "Tillbaka".

Om du valt att logga in med OTP/Authenticator-app visas följande dialog.



A dialog box with a light gray background. At the top center is a blue padlock icon with a green checkmark inside. Below the icon, the text "Ytterligare verifikation krävs" is displayed in a bold, black font. Underneath this text is the instruction "Ange OTP-koden från din Authenticator-app" in a regular black font. Below the instruction is a white text input field with the placeholder text "CODE". Under the input field is a dark gray button with white text that says "Verifiera koden". At the bottom center, there is a blue, underlined link that says "Tillbaka".

När du öppnar appen visas en kod.



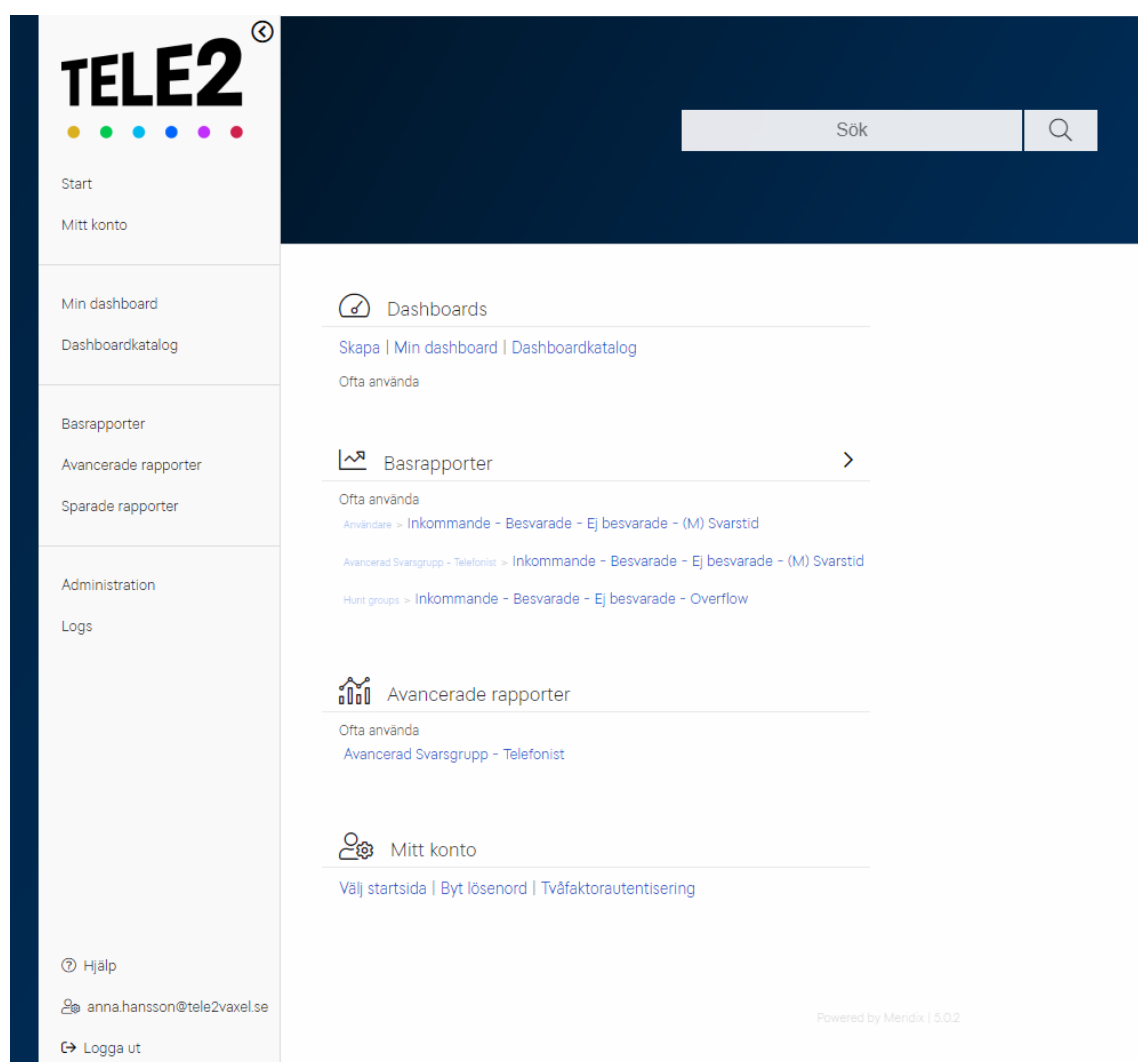
Ange koden och tryck **Verifiera koden** för att logga in. Observera att koden som visas i appen byts ut hela tiden med några sekunders mellanrum för ökad säkerhet. Om koden hinner bytas i appen medan du skriver behöver du byta till den nya koden.

2.2 Översikt

Tele2 Växel Statistik är en enkel och samtidigt kraftfull rapportgenerator som skapar rapporter baserat på er kommunikation. Resultaten kan användas för att effektivisera er verksamhet och kommunikation, både internt och externt.

2.2.1 Startsidan

Första gången du loggar in kommer du till startsidan. Härifrån kommer du enkelt åt de olika funktionerna i Tele2 Växel Statistik.



På startsidan visas länkar till vanliga rapporter och andra funktioner. Här kan innehållet skilja sig från det som visas i den här manualen beroende på vilka tjänster ditt företag har från Tele2. I vissa fall får du också länkar till specifika rapporter som du ofta öppnar.

Du kan också navigera mellan systemets olika funktioner via huvudmenyn på vänster sida.

Dashboards – Informationsskärmar och väggdisplayer med innehåll både från statistikplattformen och från andra källor. Ingår i Statistik Utökad.



Dashboards

[Skapa](#) | [Min dashboard](#) | [Dashboardkatalog](#)

Ofta använda

[Dashboard Kundservice](#)

Basrapporter – Enkla fördefinierade rapporter för att visa statistik för användare och olika funktionsnummer i Tele2 Växel. Tryck på pilen ➤ för att expandera och visa snabbänkar till fler rapporter.

Tips: Du som har Statistik Utökad kan börja med att skapa en Basrapport och därifrån öppna den i utökat läge för att göra anpassningar.



Basrapporter



Ofta använda

[Användare](#) > [Inkommande](#) - [Besvarade](#) - [Ej besvarade](#) - (M) Svarstid

[Avancerad Svarsgrupp - Telefonist](#) > [Inkommande](#) - [Besvarade](#) - [Ej besvarade](#) - (M) Svarstid

[Hunt groups](#) > [Inkommande](#) - [Besvarade](#) - [Ej besvarade](#) - [Overflow](#)

Avancerade rapporter – Anpassningsbara rapporter med mer information och fler grafer och visualiseringar.

Ingår i Statistik Utökad.



Avancerade rapporter

Ofta använda

[Menyval \(IVR\)](#)

[Agenter per Svarsgrupp - Telefonist](#)

[Användare](#)

Sparade rapporter – Detta val i huvudmenyn tar dig till arkivet för sparade rapporter. Ingår i Statistik Utökad.



Sparade rapporter

Ofta använda

[Veckorapporten](#)

Mitt konto – Visa eller ändra inställningar för ditt konto. Här byter du ditt lösenord och lägger till/redigerar dina metoder för inloggning med tvåfaktorsautentisering.

 **Mitt konto**

[Välj startsida](#) | [Byt lösenord](#) | [Tvåfaktorsautentisering](#)

Hjälp – Detta val i huvudmenyn tar dig till supportsidan för Tele2 Växel på tele2.se.

2.2.2 Dölja och visa huvudmenyn

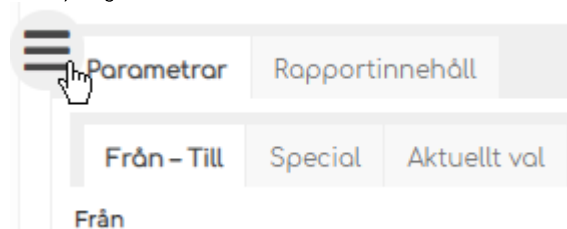
Du kan enkelt dölja huvudmenyn för att få mer plats på skärmen.

Tryck på knappen  i toppen av menyn för att dölja den:



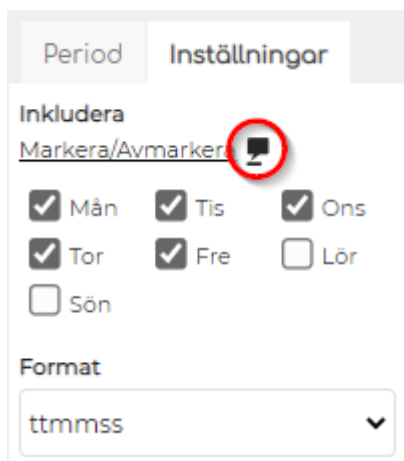
Håll muspekaren i övre vänstra hörnet av sidan

och tryck på menyknappen  för att visa menyn igen:



2.2.3 Hjälpfunktion

Systemet har en inbyggd hjälpfunktion. På många ställen i statistiksystemet kan du klicka på informationsikonen  för att få en beskrivning av den aktuella funktionen.



Veckodagar som ska inkluderas i rapporten
Om du endast vill mäta på arbetsdagar, avmarkera Lördag och Söndag för att exkludera dessa i rapporten.

Besök vår support-sida för mer information

3. Basrapporter

Basrapporterna är designade för att vara användarvänliga, lätta att komma igång med och för att uppfylla de vanligaste behoven av kommunikationsrapportering och analys.

Klicka på Basrapporter på startsidan eller navigera dit via menyn för att skapa en rapport.



Basrapporter



Börja med att välja rapportparametrar.

1. Välj vilken tidsperiod du vill att rapporten ska avse.
 - a. Välj från- och till-datum genom att skriva datum i fälten eller klicka på kalenderikonen vid respektive fält. Du kan byta månad och år med pilarna högst upp.

Period

Inställningar

Från

2021-12-01

Till

2021-12-31

Tid

08:00

17:00

Period

Inställningar

Från

2021-12-01

«

◀

december

▶

»

2021

M T O T F L S

48 29 30 1 2 3 4 5

49 6 7 8 9 10 11 12

50 13 14 15 16 17 18 19

51 20 21 22 23 24 25 26

52 27 28 29 30 31 1 2

1 3 4 5 6 7 8 9

- b. Välj vilken period av dygnet du vill att rapporten ska avse genom att klicka på klockikonen till höger om start- och sluttiderna.

Tid

08:00

17:00

- c. Under fliken Inställningar kan du välja de veckodagar du vill inkludera i rapporten samt vilket format du vill att tider ska presenteras i.

The screenshot shows the 'Inställningar' (Settings) tab. Under 'Inkludera', there is a 'Markera/Avmarkera' (Mark/Unmark) section with checkboxes for days of the week: Mån (checked), Tor (checked), Sön (unchecked), Tis (checked), Fre (checked), and Ons (checked). Below this is a 'Format' section with a dropdown menu currently showing 'ttmmss'. The dropdown list is open, showing options: ss, mm, mmss, tt, ttmm, and ttmms (which is highlighted in blue).

2. Välj vilken typ av rapport du vill skapa i rullgardinslistan. Tillgängliga rapporter presenteras uppdelade per rapporttyp. Se 2.3 Rapporttyper för mer information.

The screenshot shows a dropdown menu with the text '- Välj rapport här -'. The menu is open, showing a list of report types under the heading 'Rapporter': Användare, Avancerad Svarsgrupp - Telefonist, Hunt groups, Funktionsnummer, and Menyval (IVR).

För att exempelvis skapa en Användarrapport, börja med att klicka på pilen vid Användare för att se alla tillgängliga rapporter för den typen.

The screenshot shows the 'Användare' (User) report type selected. It displays a list of sub-options: 'Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid', 'Inkommande - Interna - Externa', and 'Utgående - Besvarade - Ej Besvarade - (M) Samtalstid'.

När du väljer en rapport i listan laddar systemet in de mätobjekt som är tillgängliga för den valda rapporttypen.

Ett mätobjekt kan vara en användare eller agent, en svarsgrupp, ett menyval och så vidare. Se avsnittet om *Mätobjekt* för mer information.

Mätobjekt i detta fallet är användarna i systemet.

☐

- ☐ Anna Hansson | anna.hansson
- ☐ David Holm | david.holm
- ☐ Ebba Dohna | ebba.dohna
- ☐ Emil Ekström | emil.ekstrom
- ☐ Erik Svensson | erik.svensson
- ☐ Jan Hansson | jan.hansson
- ☐ Maria Holm | maria.holm
- ☐ Nils Jonsson | nils.jonsson

Klicka i kryssrutorna vid de användare du vill ha med i rapporten, eller i kryssrutan ovanför användarlistan för att markera alla.

Tips: Om det finns många mätobjekt att välja på, filtrera genom att ange ett sökkriterium i filtertextrutan.

Rapportinnehåll Resultat Exportera Information om rapporten

[Tom filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

☐

☐ Anna Hansson | anna.hansson

☐ Erik Svensson | erik.svensson

☐ Jan Hansson | jan.hansson

☐ Nils Jonsson | nils.jonsson

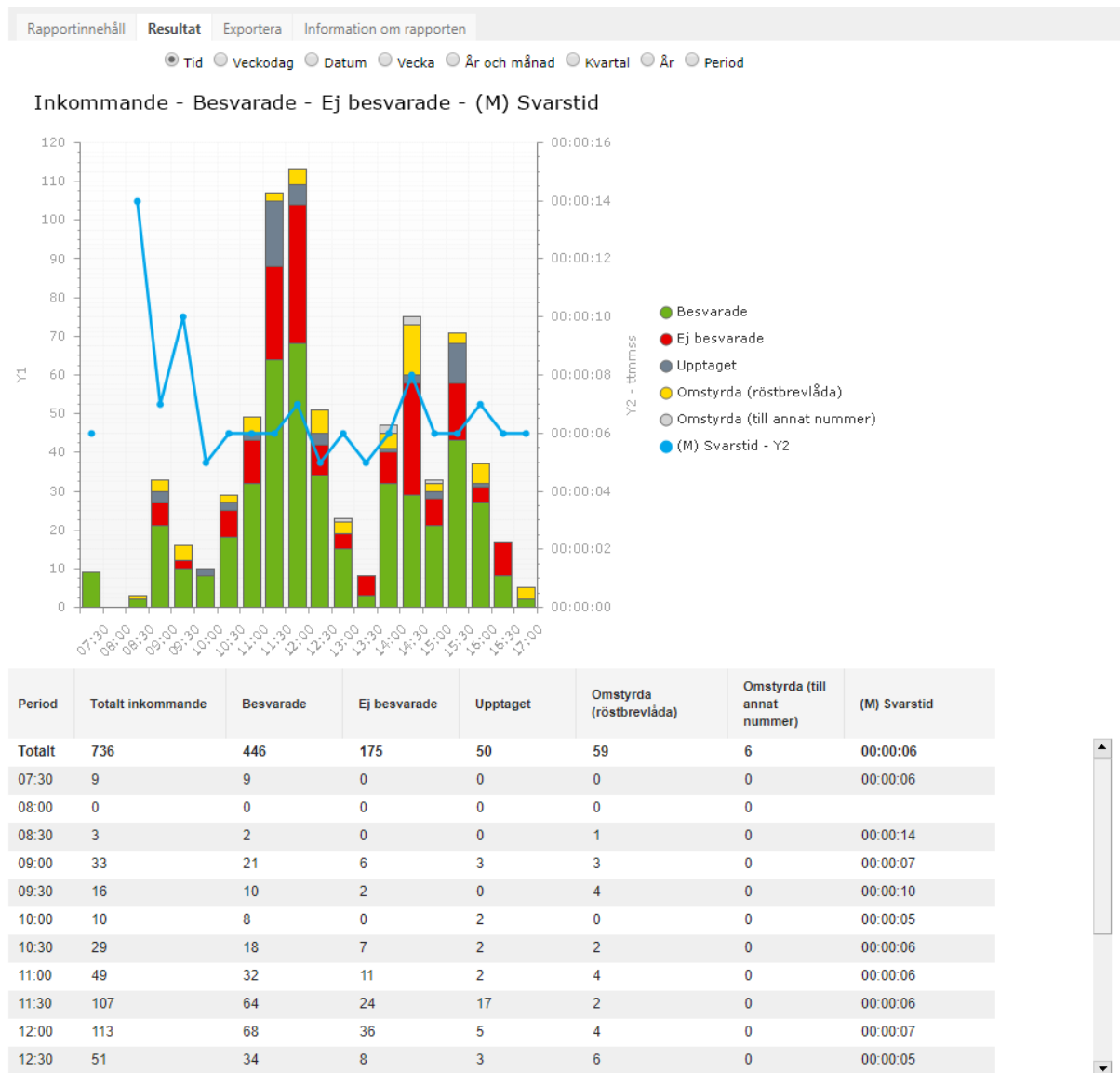
När du har valt ett eller flera mätobjekt visas knappen Bearbeta.

Bearbeta

Klicka på Bearbeta för att skapa en rapport.

3.1 Rapporten

När rapporten är färdig laddas den automatiskt och presenteras som en graf och en tabell under Resultatfliken.



Olika kolumner visas för de olika rapporterna.

Du kan hålla muspekaren över varje rad i teckenförklaringen vid grafen för att tydligt markera olika staplar eller linjer.

Genom att klicka på en rad i teckenförklaringen döljer du den från staplarna i diagrammet. Du kan t.ex. klicka på Besvarade för att dölja den och endast se en graf över Ej besvarade, Upptaget osv.

3.2 Kolumnbeskrivningar

Genom att klicka eller hålla musen över namnet för en kolumn i tabellen får du en beskrivning av värdet i den kolumnen. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner presenteras. Färgmarkeringen över kolumnerna som visas när du håller muspekaren över dem indikerar att kolumner är relaterade. Till exempel visar den svarta markeringen över Inkommande att de blåmarkerade Kö stängd, Besvarade osv. är delmängder i totalen för Inkommande.

Period	Inkommande	Kö stängd	Besvarade	Ej	C
Totalt	0				
07:00 > 07:30	0				
07:30 > 08:00	0				
08:00 > 08:30	0				

Inkommande

Totalt antal inkommande samtal.

Består av:
Inkommande (direkt), Inkommande (via annan)

Består av:
Besvarade, Ej besvarade, Callbacks begärda, Totalt vidarekopplade, Kö stängd

3.3 Rapporttyper

Tele2 Växel Statistik innehåller flera olika typer av rapporter där vissa rapporttyper endast är tillgängliga för användare med tillgång till nivån Avancerade rapporter.

Rapport	Tillgänglig i Basrapporter	Tillgänglig i Avancerade Rapporter
Användare Rapport som visar information om användare. Du kan bland annat se hur inkommande och utgående samtal har hanterats samt information om svarstider och samtalstider. Rapporten visar även de samtal som inkommit till användare via svarsgrupper.	✓	✓
Avancerad Svarsgrupp – Telefonist Rapport som visar information om samtal till Svarsgrupp med kö, Avancerade Svarsgrupp och Telefonistgrupp. Du kan se inkommande samtal och hur dessa besvarats samt hur många samtal som styrts om till andra nummer till exempel på grund av att inga agenter varit inloggade. Du kan även få en servicegrad presenterad i rapporten som baseras på ett gränsvärde som du själv anger.	✓	✓
Agenter per Svarsgrupp – Telefonist Rapport som visar vilka medlemmar som besvarat samtal i en specifik Telefonist- eller Svarsgrupp. Denna rapport listar resultatet per agent.		✓
Svarsgrupper Rapport som visar information om samtal till Svarsgrupper. Du kan se inkommande samtal, hur de hanterats, hur de besvarats samt hur många samtal som styrts om till andra nummer.	✓	✓
Funktionsnummer Rapport som visar information om samtal till Funktionsnummer (Nummerstyrning/Regelbaserade nummer). Rapporten visar det antal samtal som inkommit och huruvida dessa vidarekopplats utifrån de regler som är uppsatta.	✓	✓
Menyval (IVR) Rapport som visar information om samtal till IVR-menyer. Rapporten visar det antal samtal som inkommit och huruvida dessa kopplats vidare av funktionen.	✓	✓
Menyval (IVR) – Vidarekopplat till Rapport som visar information om vart en IVR-menü vidare kopplat samtal. Rapporten listar de destinationer som ett IVR-nummer förmedlat samtal till per destination.		✓

3.4 Intervallgrupperingar

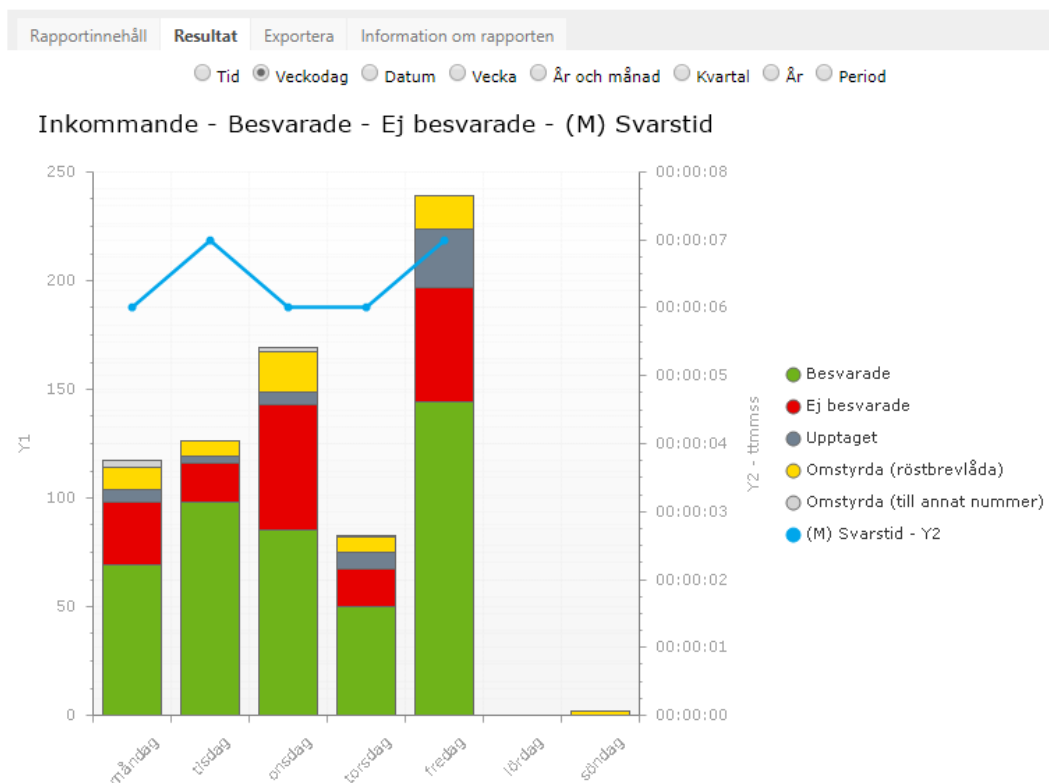
Du kan välja att se färdiga rapporter utifrån olika intervallgrupperingar. Valbart är de intervaller som visas nedan. Du byter intervall genom att klicka på önskad gruppering ovanför grafen.

☒ Tid ☐ Veckodag ☐ Datum ☐ Vecka ☐ Period

Beroende på valt tidsintervall för rapporten, visas olika grupperingar:

☒ Tid ☐ Veckodag ☐ Datum ☐ Vecka ☐ År och månad ☐ Kvartal ☐ Period

Nedan visas en graf där intervallgrupperingen är satt till veckodag.



Resultatet visas per tidsintervall och varje rapportrad summerar periodens statistik för detta intervall. Om du mäter en hel månad så visar raden 07:30, i det exemplet, totala antalet händelser under den tidsperioden för alla dagar i hela månaden.

Tid	Vid tidsgruppering är det alltid periodens sluttid som skrivs ut. Raden 12:00 beskriver perioden 11:30 till 12:00 vid ett intervall på 30 minuter.
Veckodag	Varje rad innehåller en summering för veckodagar.
Datum	Varje rad beskriver ett datum.
Vecka	Varje rad innehåller en summering för varje års vecka.
Månad	Varje rad innehåller en summering för månader.
Kvartal	Varje rad innehåller en summering för varje års kvartal.
År	Varje rad innehåller en summering för all statistik under året.
År & månad	Varje rad innehåller en summering för all statistik för vald månad under det specificerade året.
Period	Varje rad innehåller en summering för all statistik för hela mätperioden.

Om du väljer att mäta *period* 2022-01-01 till 2022-01-31 kommer rapporten att innehålla en rad för 2022. Däremot innehåller den endast samtal som inträffat under den valda mätperioden, inte totalt för året. Det gäller även om du mäter *månad*, *kvartal* samt *år och månad*.

Du ska även välja den tid på dygnet som rapporten ska innehålla. Det påverkar vilken information som rapporten baseras på. Väljer du från 07:00 till 17:00 så baseras rapporten endast på statistik som loggats mellan dessa tidpunkter de valda dagarna till skillnad från om du söker till exempel mellan 2022-01-01 07:00 och allt till och med 2022-01-31 17:00.

3.5 Uppdatera automatiskt

När du har skapat en rapport kan du välja att låta systemet automatiskt uppdatera den på din skärm med återkommande intervaller.

☒ Auto uppdatering

Uppdateringsintervall [30 minuter](#).

Genom att klicka på texten **30 minuter**, ges du möjlighet att ändra uppdateringsintervallet.

☒ Auto uppdatering

Uppdateringsintervall

[Ändra](#)

3.6 Öppna i utökat läge

Om du har Statistik Utökad kan du enkelt öppna upp aktuell basrapport i avancerat läge genom att klicka på **Öppna i utökat läge**.

[Öppna i utökat läge](#)

3.7 Exportera till önskat format

För att exportera rapporten klickar du på Exportera och väljer önskat format samt vad du vill att exporten ska innehålla.

Rapportinnehåll	Resultat	Exportera	Information om rapporten
☒ Excel 2010-2019/365 (.xlsx)			
☒ Inkludera grafer Välj detta om du vill att grafer ska inkluderas i exporten ☒ Inkludera samtalsspecifikation Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten ☒ Inkludera kolumnbeskrivningar Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten ☐ Excel 97-2003 (.xls) ☐ CSV (.csv)			
			Spara som fil Skicka som e-post anna.hansson@tele2vaxel.se

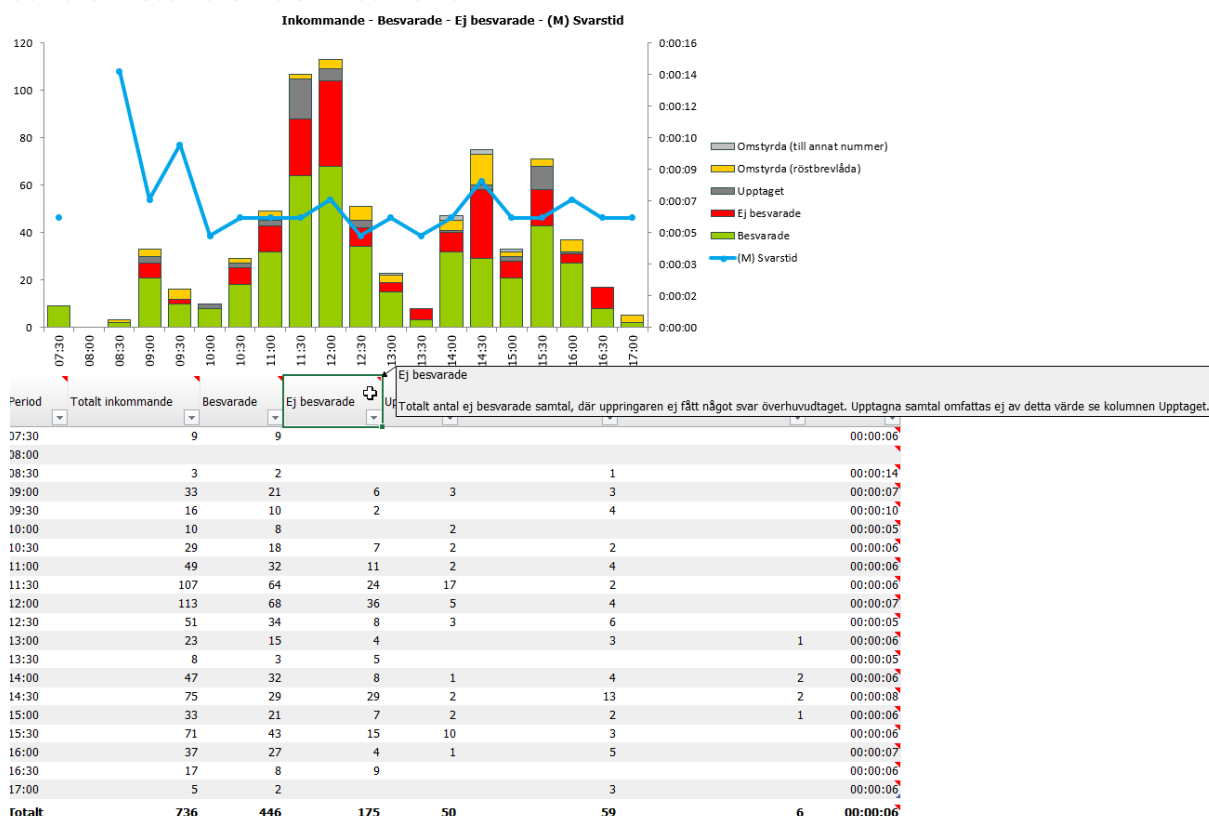
Vill du skicka rapporten som e-post, fyll i mottagarens e-postadress i rutan och klicka på Skicka som e-post.

Du kan fylla i flera mottagare genom att skriva e-postadresserna separerade med kommatecken.

Du kan välja att spara rapporten som en fil direkt ifrån webbläsaren genom att klicka på Spara som fil.

Spara som fil

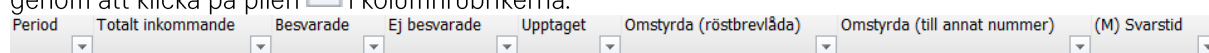
Den exporterade Excel-filen innehåller kolumnbeskrivningar, om du valt att ha med i filen, vilka visas om du håller musen över kolumnrubrikerna.



Du kan även gå till kolumnbeskrivningsbladet i Excel-dokumentet för att få information om kolumnens beskrivning.



Notera att alla grafer i Excel är redigerbara och kan ändras. Tabellen kan även sorteras eller filtreras genom att klicka på pilen i kolumnrubrikerna.



4. Avancerade rapporter

Med Avancerade rapporter får du tillgång till alla funktioner i Basrapporter samt flera ytterligare såsom:

- Mer information för varje rapporttyp. Det vill säga ytterligare kolumner samt fler rapporter.
- Fler grafer som visar olika aspekter av rapporten separat.
- Möjlighet att gruppera och jämföra mätobjekt sida vid sida.
- Möjlighet att välja innehållet i rapporten baserat på dina behov.
- Möjlighet att schemalägga rapporter för automatiskt regelbundna utskick

4.1 Skapa en rapport

Öppna Avancerade rapporter på startsidan eller tryck på länken i menyn.



Avancerade rapporter



4.1.1 Välj rapportparametrar

När du skapar en rapport visas följande vy där du anger dina rapportkriterier:

Välj vilken period rapporten ska avse samt vilka veckodagar som ska inkluderas under fliken Från-Till. Klicka på kalenderikonen till höger för att välja datum. Icke sekventiella datumkombinationer kan du välja under fliken Special.

Under fliken Intervall väljer du vilken tid på dygnet som rapporten avser.

Välj vilken intervallgruppering rapporten ska presenteras med till att börja med. Intervallgrupperingen kan ändras efter att rapporten har skapats. Se *Intervallgrupperingar* för mer information.

Välj vilket tidsformat som tidsvärden ska presenteras i. Standard är tttmmss (timmar:minuter:sekunder). Under fliken Övrigt kan du ändra intervall för tidsgrupperingen. Som standard presenteras rapporterna i block om 30 minuter.

Välj vilken rapporttyp (fliken Rapport) som du vill skapa. Se 2.3 Rapporttyper för mer information.

Välj vilken resultatgruppering som rapporten ska skapas med.

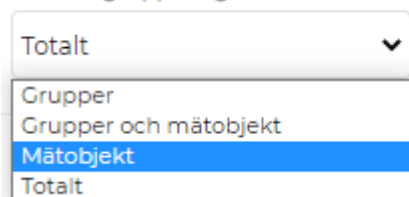
Klicka på ikonen  under Rapportinnehåll för att välja vad rapporten ska innehålla. Du kan även klicka på fliken Rapportinnehåll för att komma till innehållsfliken.

4.1.2 Resultatgruppering

I Avancerade rapporter kan du välja att gruppera rapporterna på olika sätt för att styra hur statistiken presenteras. Funktionerna som beskrivs i manualen gäller för alla rapporter, oavsett hur de grupperas.

Om du önskar se en total- eller mätobjektsgrupperad rapport bestämmer du under Rapport och Resultatgruppering.

Resultatgruppering

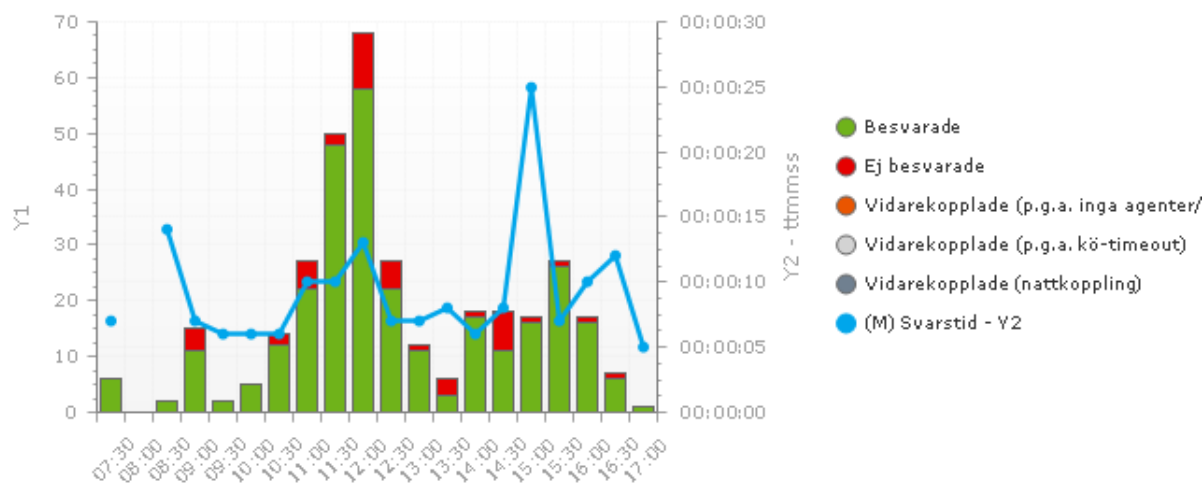


En total-grupperad rapport i Avancerade rapporter (Resultatgruppering). Visar resultatet summerat totalt per intervall för alla valda mätobjekt.

Kombination

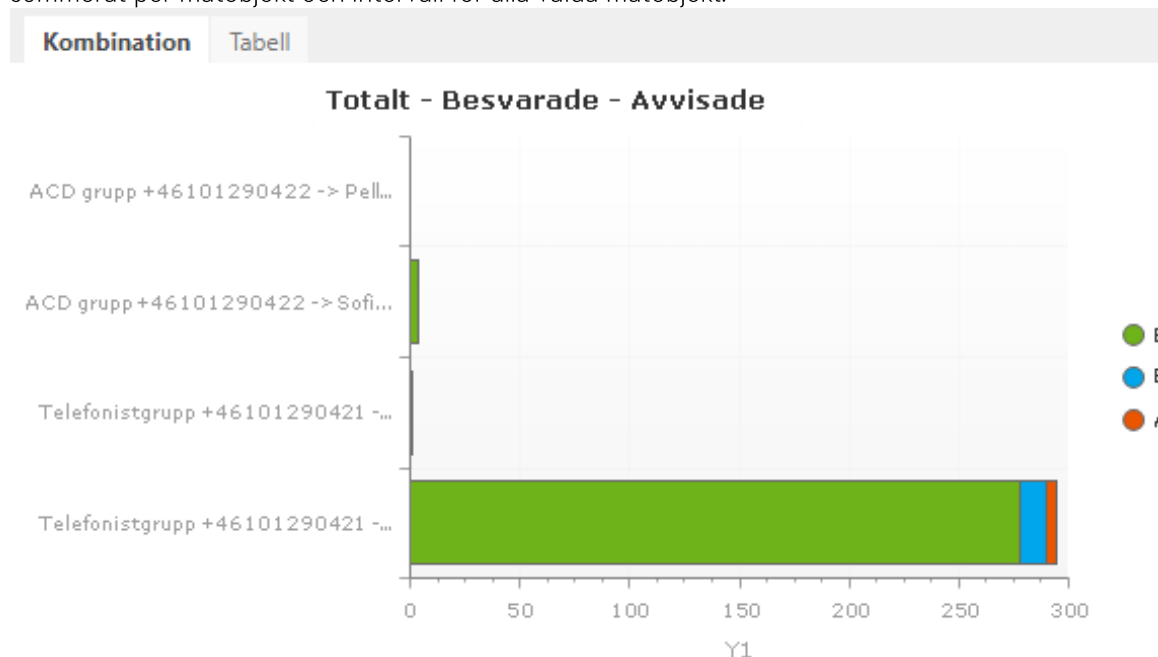
Tabell

Totalt - Besvarade - Ej besvarade - Vidarekopplade



Period	Inkommande	Inkommande (direkt)	Inkommande (via annan)	Besvarade	Ej besvarade
Totalt	339	328	11	295	44
07:30	6	6	0	6	0
08:00	0	0	0	0	0
08:30	2	2	0	2	0
09:00	15	14	1	11	4

En mätobjekts-grupperad rapport i Avancerade rapporter (Resultatgruppering). Visar resultatet summerat per mätobjekt och intervall för alla valda mätobjekt.



Period	Namn	Inkommande
Totalt		352
2018-11-01 > 2019-10-10	ACD grupp +46101290422 > Pelle Olsson (u7942253)	6
2018-11-01 > 2019-10-10	ACD grupp +46101290422 > Sofie Ramfors (u7942251)	9
2018-11-01 > 2019-10-10	Telefonistgrupp +46101290421 >	0
2018-11-01 > 2019-10-10	Telefonistgrupp +46101290421 > Pelle Olsson (u7942253)	337

4.1.3 Välj mätobjekt - Rapportinnehåll

Under fliken "Rapportinnehåll" väljer du vilka nummer/användare som rapporten ska inkludera. De nummer som går att välja på denna sida beror på vilken rapporttyp som valts i föregående steg.

Om t ex en Användare-rapport har valts kommer innehållsfliken bara visa användare. Se avsnittet om *Mätobjekt* för mer information.

Parametrar **Rapportinnehåll**

Markera ett eller flera mätobjekt genom att klicka i kryssrutan vid mätobjektet. Vill du markera alla kan du klicka i kryssrutan högst upp.

☐

- ☐ Anna Hansson | anna.hansson
- ☐ David Holm | david.holm
- ☐ Ebba Dohna | ebba.dohna
- ☐ Emil Ekström | emil.ekstrom
- ☐ Erik Svensson | erik.svensson
- ☐ Jan Hansson | jan.hansson
- ☐ Maria Holm | maria.holm

Vid ett större antal mätobjekt kan filterrutan användas för att begränsa resultatet.

Parametrar	Rapportinnehåll
------------	-----------------

[Grupp](#)

[Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

När ett eller flera mätobjekt valts visas knappen Bearbeta till höger. Klicka på den så skapas rapporten.



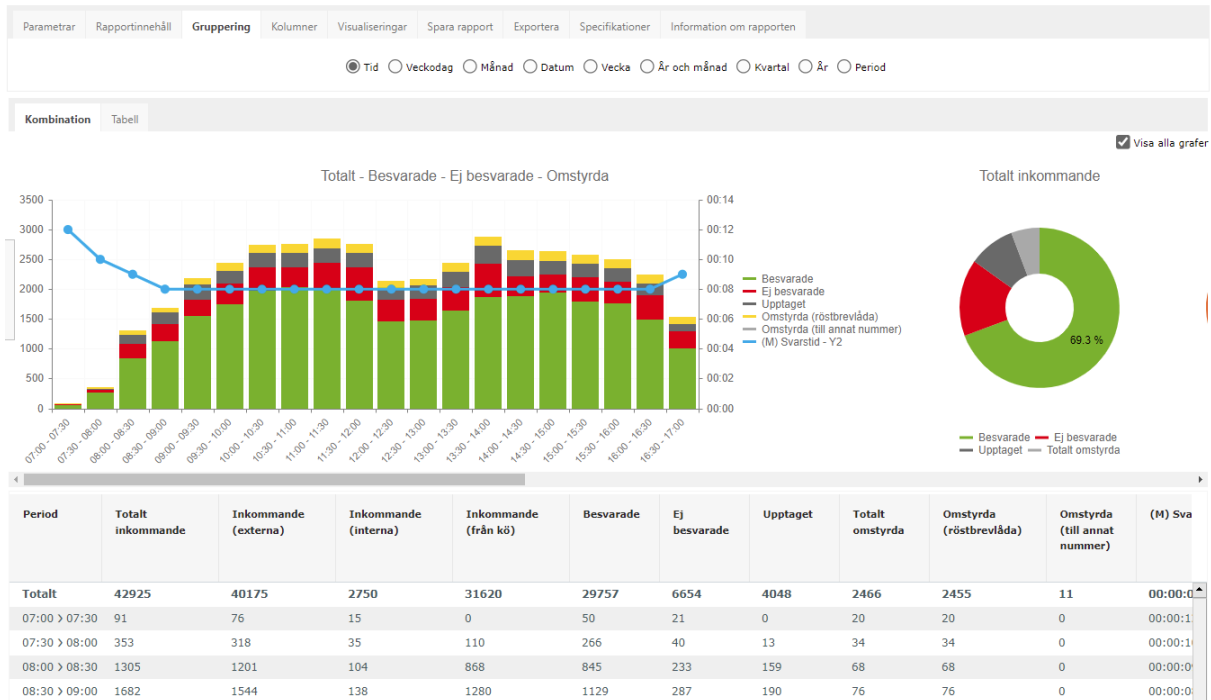
Bearbeta

Beroende på hur lång period som valt, hur många mätobjekt som markerats samt hur många samtal som rapporten innehåller kan det ta upp till några minuter att skapa den.

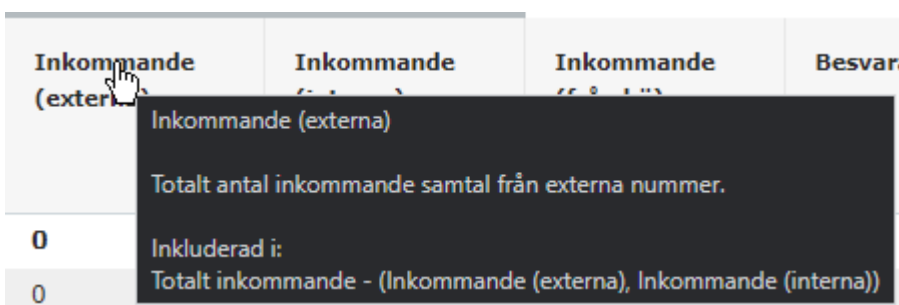
4.2 Hantera rapporter

När rapporten är färdig visas fler alternativ som nya flikar i menyn. Först visas grupperingsfliken som kan användas för att visa rapporten i olika intervallgrupperingar, d.v.s. grupperad över olika tidsspänn. Den första som visas beror på vilket val som gjordes för intervallgruppering i rapportparametrarna.

Vilka intervallgrupperingar som är tillgängliga beror på vilken period som valts. Statistik för ett år är till exempel inte tillgängligt om perioden som valts är tre månader.



Rapporten presenteras i grafer och tabeller. En del rapporter innehåller fler kolumner än vad som går att visa på skärmen. För att se alla kolumner kan du behöva scrolla horisontellt. Genom att klicka eller hålla musen över kolumnnamnen i tabellen eller graferna så får du en beskrivning av värdet i dem. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner visas. Du kan också klicka på en kolumn för att öppna beskrivningen i en egen ruta.



4.2.1 Kolumner

I fliken *Kolumner* kan du välja vilka kolumner som rapporten ska innehålla. När du är nöjd med dina val klickar du på knappen **Uppdatera synliga kolumner** för att uppdatera rapporten.

Uppdatera synliga kolumner [Markera alla](#) | [Avmarkera alla](#)

☒ Totalt inkommande	☐ Inkommande (direkt)	☐ Inkommande (via annan)
☒ Inkommande (interna)	☒ Inkommande (från kö)	☐ Inkommande (från kö) - Specifikation
☒ Ej besvarade	☒ Upptaget	☒ Totalt omstyrda
☒ Omstyrda (till annat nummer)	☒ (M) Svarstid	☒ Inkommande (M) Samtalstid
☒ Totalt utgående	☒ Utgående (externa)	☒ Utgående (interna)
☒ Utgående (ej besvarade)	☒ Utgående (upptaget)	☒ Utgående (M) Samtalstid
☒ Uttransporterade	☒ Totalt antal samtal (in/ut)	☒ Total samtalstid (in/ut)
☒ Fel		

Genom att klicka på länkarna nedanför kolumnvalen kan förvalda kombinationer markeras som sedan kan ändras efter eget behov.

[Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - \(M\) Svarstid](#) [Inkommande - Interna - Externa](#) [Utgående - Besvarade - Ej Besvarade - \(M\) Samtalstid](#)

4.2.2 Visualiseringar

I fliken *visualiseringar* finns smarta dynamiska grafer för att visualisera företagets data på olika sätt. Vilka visualiseringar du kan använda till din rapport beror på olika parametrar som till exempel rapporttyp, resultatgruppering och antal mätobjekt i rapporten. Systemet visar automatiskt vilka visualiseringar som är tillgängliga.

Parametrar

Rapportinnehåll

Gruppering

Kolumner

Visualiseringar

Spara rapport

Exportera

Specifikationer

Information om rapporten

Sammansatta värden
Visar fördelningen för ett sammansatt värde.


Öppna

Totalt inkommande
Inkommande (från kö) - Specifikation
Totalt omstyrda
Totalt utgående

Färgdiagram
Identifiera snabbt trender och avvikelser även i stora datamängder.


Öppna

Alla kolumner som beskriver tid eller värden

Spridningsanalys
Validera medelvärden relevans genom att visualisera de underliggande dataseten.


Öppna

(M) Svarstid
Inkommande (M) Samtalstid
Utgående (M) Samtalstid

Kolumnanalys
Varje kolumn visas i egna diagram för att enkelt kunna analyseras.


Öppna

Alla kolumner som beskriver tid eller värden

Topplistor
Listar grupper och objekt från högsta till lägsta värde baserat på valda kolumner.


*Endast tillgänglig för resultatgruppering:
Grupper, mätobjekt eller grupper och mätobjekt*

Dynamiska kolumner
Visualisera alla icke-sammansatta värden från dynamiska kolumner.


*Endast tillgänglig för resultatgruppering:
Grupper eller mätobjekt*

4.2.3 Skapa och spara en rapport

När du skapat en rapport och valt vilka kolumner den ska innehålla kan du välja att spara den som en mall. Detta görs i fliken *Spara rapport*.

The screenshot shows the 'Spara rapport' (Save report) tab in a software interface. The interface is divided into several sections:

- Aktiverad**: A checkbox is checked, indicating the report is activated. Text explains that if checked, the report will be sent automatically at the specified time. If not checked, it will only be sent when manually accessed via the report archive.
- Namn (Beskrivning)**: A text field contains 'Fredagsrapporten'. A note states that this field describes the saved report and can span multiple lines, with the first line used as the name.
- Mottagare**: A text field contains 'anna.hansson@tele2vaxel.se'. A note states that the report will be sent automatically to the recipient at the specified time, and that multiple email addresses can be entered, separated by commas.
- När ska den skickas?**: Two dropdown menus. The first is set to 'Fredagar' (Fridays) and the second to 'Klockan 18:00' (18:00). A note states that the report will be sent at the specified time.
- Vad ska den innehålla?**: A dropdown menu is set to 'Från första dagen samma ve' (From the first day of the same week).
- Rapportgruppering**: A dropdown menu is set to 'Mätobjekt' (Measurement object). A note states that this value determines how the report is grouped, and that the first value is used as the measurement object.
- Intervallgruppering**: A dropdown menu is set to 'Veckodag' (Weekday). A note states that this value determines which types of time periods are included in the report, and that a report can contain multiple interval groupings (see 'Inkluderade grupperingar', but this is not visible in the screenshot).
- Format**: A dropdown menu is set to 'Excel 2010-2019/365 (.xlsx)'. Below this are several checkboxes:
 - Inkludera grafer**: Checked. A note states that this option includes graphs in the export.
 - Inkl. specifikationer**: Unchecked. A note states that this option includes specifications in the export.
 - Inkl. kolumnbeskrivningar**: Checked. A note states that this option includes column descriptions in the export.
 - Inkl. följande grupperingar**: Checked. A list of grouping options is shown:
 - Tid**: Checked
 - Veckodag**: Checked
 - Månad**: Unchecked
 - Datum**: Checked
 - Vecka**: Unchecked
 - År och månad**: Unchecked
 - Kvartal**: Unchecked
 - År**: Unchecked
 - Period**: Checked

A 'Spara' button is located at the bottom left of the form.

I fliken *Spara Rapport* kan du också låta systemet skicka rapporten automatiskt till en eller flera e-postadresser. Du kan också välja att skapa en inaktiv rapport som kan skickas ut manuellt vid behov. För att spara en rapport väljer du först ett namn, sedan vilka e-postadresser som rapporten ska skickas till. Välj sedan när rapporten ska skickas, följt av vilken period rapporten ska innehålla när den skickas.

Du kan också välja vilken rapportgruppering och intervallgruppering som rapporten ska använda när den skickas.

Det sista steget är att ange vilket format du vill att rapporten ska skickas i. Beroende på valt format, får du olika alternativ gällande innehållet. Excel har stöd för flera intervallgrupperingar som då kan markeras. I Excel-dokumentet presenteras varje vald intervallgruppering på ett eget blad.

För att spara klickar du på knappen **Spara** längst ner till vänster. Du kommer då till en redigeringsida för den sparade rapporten där du har möjlighet att göra ytterligare val.

Under *Hantera sparade rapporter* finner du mer information om hur du kan arbeta.

4.2.4 Exportera en rapport till Excel

För att exportera en rapport till Excel går du till fliken *Exportera*. Du kan välja att spara rapporten som en fil direkt ifrån webbläsaren eller att låta systemet skicka rapporten som en fil direkt till en eller flera e-postadresser.

Parametrar

Rapportinnehåll

Gruppering

Kolumner

Visualiseringar

Spara rapport

Exportera

Specifikationer

Information om rapporten

☒ Excel 2010-2019/365 (.xlsx)

☒ Inkludera grafer

Välj detta om du vill att grafer ska inkluderas i exporten

☒ Inkludera samtalsspecifikation

Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten

☒ Inkludera kolumnbeskrivningar

Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten

Inkl. följande grupperingar

☒ Tid

☐ Veckodag

☐ Månad

☐ Datum

☐ Vecka

☐ År och månad

☐ Kvartal

☐ År

☒ Period

Välj de grupperingar du vill exportera.

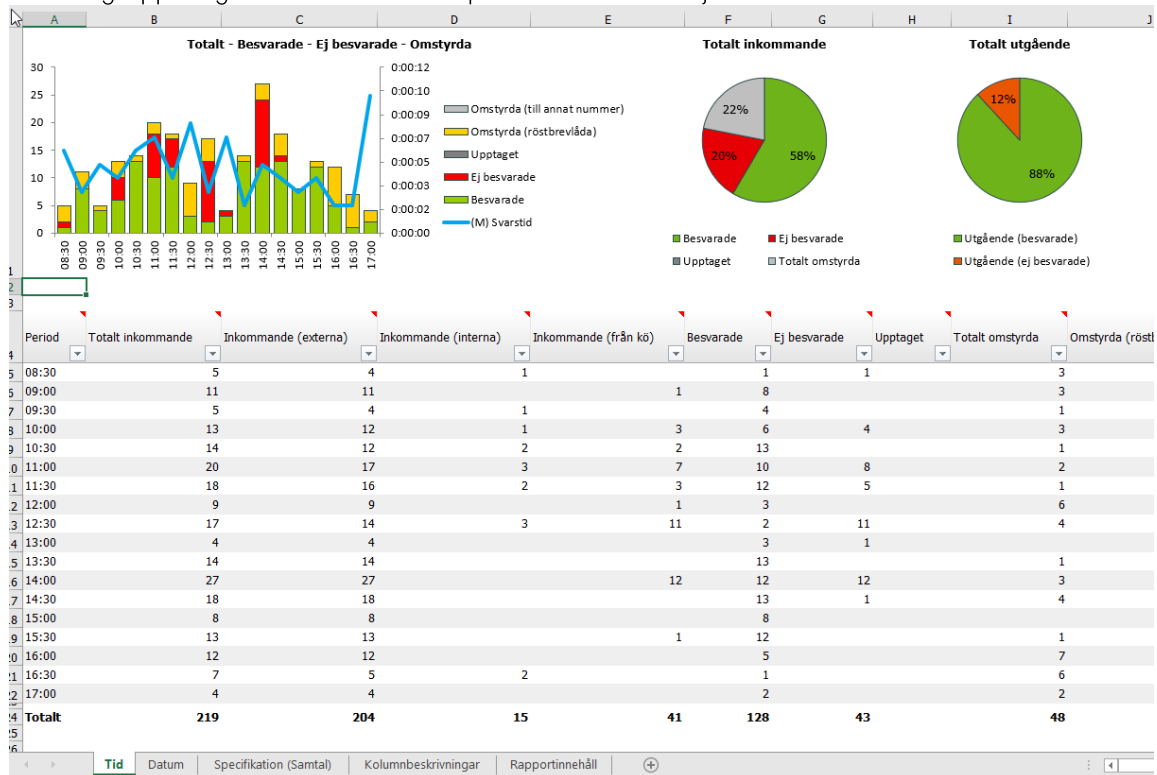
Spara som fil

Skicka som e-post

anna.hansson@tele2vaxel.se

☐ Excel 97-2003 (.xls)☐ CSV (.csv)

En exporterad rapport innehåller samma kolumner som var synliga i användargränssnittet. Om flera intervallgrupperingar valts innehåller exporten en flik för varje val.



Den exporterade Excel-filen innehåller kolumnbeskrivningar som visas om du håller musen över kolumnrubriken eller går till kolumnbeskrivningsbladet i Excel-dokumentet.

Besvarade	
Ej	Totalt antal besvarade samtal av valda mätobjekt. Samtal som styrts om till röstbrevlåda eller till ett annat nummer och besvarats där, omfattas ej av detta värde.

4.2.5 Visa information om rapporten

I fliken *Information om rapporten* finns mer information om rapporten och dess innehåll.

4.2.6 Visa samtalsspecifikation

I fliken *Samtalsspecifikation* öppnar du vyn för samtalsspecifikation. Specifikationen kan inte visas om rapporten innehåller mer än 10 000 inkommande och utgående samtal. Om så är fallet kan du avgränsa rapporten till kortare perioder för att få tillgång till specifikationen.

Specifikationen kan filtreras på olika kriterier som visas överst i specifikationen.

Filter Exportera

Type: - Alla -

Från: Filter

Vidarekopplat från: Filter

Gruppssamtal från: Filter

Användare: Filter

Till: Filter

Kötid: Min. Max.

Samtalslängd: Min. Max.

Använd filter Tom filter

Det går även att exportera specifikationen som fil till din dator eller att skicka den som e-post till någon annan. Tänk på att samtalsspecifikationen innehåller känslig information.

Filter Exportera

☒ Excel 2010-2019/365 (.xlsx)

☐ Excel 97-2003 (.xls)

☐ CSV (.csv)

Spara som fil

Skicka som e-post

anna.hansson@tele2vaxel.se

5. Sparade rapporter

I de avancerade rapporterna kan du återanvända mätvärden i återkommande rapporter och distribuera dem automatiskt via systemet eller genom manuella utskick. En användare kan ha ett obegränsat antal sparade rapporter. Rapporterna nås via rapportarkivet.

Befintliga sparade rapporter kan ändras och användas som mallar för att skapa nya rapporter.

5.1 Skapa och spara en rapport

Se sektionen Skapa rapporter i Avancerade rapporter för instruktioner om hur du skapar en rapport och sparar den.

5.2 Hantera sparade rapporter

Arkivet för sparade rapporter finner du under Sparade rapporter i menyn. Här visas vilken rapporttyp som är sparad, mottagare, när den senast skickats ut, om det finns några connectorer för extern dataexport mm.

Filter

☒ Visa sparade rapporter för alla användare

	Namn	Ägare Rapport	Mottagare	Senast skickad	Connectorer	Aktiverad
	 Grupprapporten	Avancerade rapporter - Avancerad...	anna.hansson@tele2vaxel.se		Scheman	
	 Veckorapporten	Avancerade rapporter - Användare	anna.hansson@tele2vaxel.se		Scheman 	

Rader per sida: 10

1 - 2 av 2

<

>

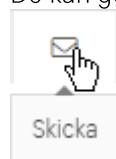
Med filtret kan du hantera resultatet vid ett stort antal sparade rapporter, genom att till exempel filtrera på rapportnamn, rapporttyp eller mottagare.

Filter
anna 

Användare med administratörsrättigheter kan välja att visa sparade rapporter för alla användare genom att klicka i **Visa sparade rapporter för alla användare**.

☒ Visa sparade rapporter för alla användare

Du kan göra ett manuellt utskick av rapporten genom att trycka på Skicka-knappen:



Du får då välja vilket schema som ska användas för att skicka ut rapporten, om utskicket ska baseras på ett särskilt datum, t.ex. från torsdag veckan innan, och lägga till/ta bort mottagare för det enskilda utskicket:

×

Skicka rapport

Schema

Från första dagen samma vecka (inkl. idag) ▼

Rapportens utskicksdatum

2/24/2022 📅

Rapporten kommer att skapas som om att den hade skapats och skickats på utskicksdatumet

Mottagare

ebba.dohna@tele2vaxel.se +

anna.hansson@tele2vaxel.se ×

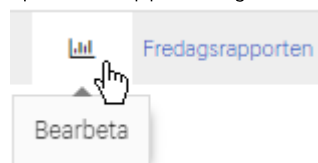
✉ Skicka

⌛ Avbryt

Om en rapport är aktiverad skickas den automatiskt vid angivna tidpunkter.



Om rapporten är inaktiv skickas den inte automatiskt, men du kan manuellt använda eller ändra den sparade rapporten genom att klicka på knappen **Bearbeta**.



Du får då ange vilket schema som ska användas för att generera rapporten:

×

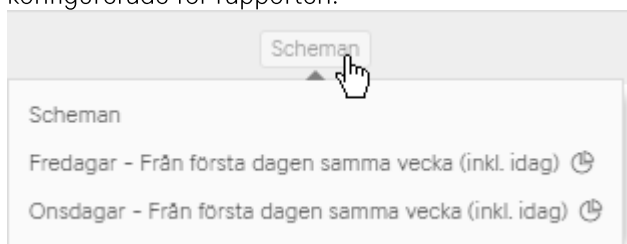
Schema

Från första dagen samma vecka (inkl. idag) ▼

✓ Bearbeta

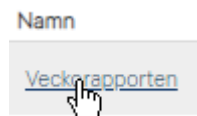
⊘ Avbryt

Genom att hålla muspekaren över *Scheman* kan du visa en snabb översikt över vilka utskick som är konfigurerade för rapporten:

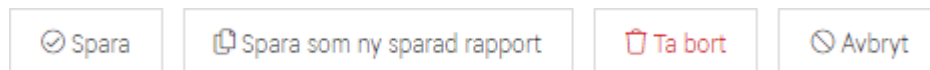


5.3 Ändra en sparad rapport

Genom att klicka på namnet för en sparad rapport i arkivet kommer du till en sida där du kan göra ändringar eller skapa en ny sparad rapport baserad på samma rapporten.



Längst ned på sidan finns knappar för att spara ändringar i rapporten, spara en kopia av samma rapport eller radera rapporten. Avbryt tar dig tillbaka till rapportlistan.



Sidan har flera flikar där olika delar av den sparade rapporten kan ändras.

5.3.1 Sparad rapport

I den här fliken hanterar du namn och utskicksinställningar för rapporten.

5.3.1.1 Inställningar

Här anges rapportens namn, mottagare för e-postutskick samt vilka veckodagar och mellan vilka klockslag som rapporten ska redovisa data. Här anges också om rapporten är aktiv (utskick sker automatiskt enligt schemat). Du kan också välja ett annat språk för rapporten än det du använder för din egen användarprofil i systemet.

Inställningar ⓘ

Namn	Mottagare	Arbetsvecka (mån-fre)
Veckorapporten	anna.hansson@tele2vaxel.se x	Från klockan 07:00 Till klockan 16:59
		Aktiverad ☒
		Välj språk:

5.3.1.2 Scheman

Det är ofta ett bra val att ha färre rapporter men med flera utskick för att inte behöva underhålla rapportinnehåll separat i flera rapporter med samma innehåll. Under *Scheman* visas alla utskick som är konfigurerade för den sparade rapporten.

Tips: Varje gång en sparad rapport skickas från systemet sparas den fil som skickats i ett arkiv. Se 4.3.4 Avancerat för mer information.

I listan visas information om när utskicket görs, vilken period utskicket innehåller, gruppering, i vilket format utskicket görs och om utskicket inkluderar grafer och/eller samtalsspecifikation.

Scheman ⓘ

	Utskickstid	Rapportperiod	Rapportgruppering	Exportera format
   	Fredagar 18:00	Från första dagen samma vecka (inkl. idag)	Mätobjekt	xlsx 
   	Onsdagar 18:00	Från första dagen samma vecka (inkl. idag)	Mätobjekt	xlsx 
   	Första dagen varje månad 8:00	Föregående månad	Totalt	xlsx  

 Lägg till schema

Tryck  Lägg till schema under listan för att lägga till ytterligare ett utskick av samma rapportinnehåll eller på pennsymbolen  för att ändra inställningar för ett utskick.

x

När ska den skickas? Fredagar	Rapportgruppering Mätobjekt	Intervallgruppering Veckodag
Utskickstid 18:00	Exportera format Excel 2010-2019/365 (.xlsx)	Inkl. följande grupperingar
Vad ska den innehålla? Från första dagen samma veck...	☒ Inkludera grafer ☐ Inkl. samtalsspecifikation ☒ Inkl. kolumnbeskrivningar	☒ Tid ☒ Veckodag ☐ Månad ☒ Datum ☐ Vecka ☐ År och månad ☐ Kvartal ☐ År ☒ Period

 Spara  Stäng

I första kolumnen anger du när utskicket ska göras, det finns en mängd valmöjligheter:

Sista dagen varje år, Sista dagen varje månad, Första dagen varje år eller Första dagen varje månad
Varje dag, Arbetsdagar eller Dagen efter arbetsdag (tis-lör)
Måndagar, Tisdagar, Onsdagar, Torsdagar, Fredagar, Lördagar, Söndagar
Aldrig [Inaktiv]

Utskicket kan göras vid hel timme. För att få med data om samtal som påbörjas inom rapporttiden men avslutas efter kan det vara bra att schemalägga utskicket en timme efter rapporttiden eller senare.

För att styra innehållet i rapporten finns också en mängd valmöjligheter:

Senaste året
Senaste antal år (antal väljs i nästa steg)
Från första dagen samma år (exkl. idag) eller Från första dagen samma år (inkl. idag)

Föregående månad

Senaste antal månader – antal väljs i nästa steg

Från första dagen samma månad (exkl. idag) eller Från första dagen samma månad (inkl. idag)

Senaste veckan (exkl. idag) eller Senaste veckan (inkl. idag)

Senaste antal veckor – antal väljs i nästa steg

Föregående vecka (mån-sön) eller Föregående vecka (mån-fre)

Från första dagen samma vecka (exkl. idag) eller Från första dagen samma vecka (inkl. idag)

Dagens datum

Föregående dag

Senaste antal dagar (exkl. idag) – antal väljs i nästa steg, eller

Senaste antal dagar (inkl. idag) – antal väljs i nästa steg.

I andra kolumnen anger du rapportgrupperingen för utskicket. Totalt, Mätobjekt, Grupper eller Grupper och Mätobjekt precis som när du visar rapporter direkt i systemet. Du kan skapa flera utskick för samma rapportinnehåll men med olika rapportgruppering.

Därefter anger du med vilket filformat utskicket ska göras. Beroende på valt format får du olika alternativ gällande innehållet.

I Excel kan du få med fungerande grafer, samtalsspecifikation och kolumnbeskrivningar som kommentarer. För att jobba effektivt med att göra egna beräkningar på datan i Excel kan det vara lämpligt att generera rapporter utan dessa funktioner. Tänk på att samtalsspecifikationen är känslig information och inte bör riskeras att delas med fel mottagare.

I tredje kolumnen anger du intervallgruppering, d.v.s. hur datan i rapporten ska grupperas utifrån tid. Excel har stöd för flera intervallgrupperingar som då kan markeras. I Excel-dokumentet presenteras varje vald intervallgruppering på ett eget blad.

Tryck på **kuvertsymbolen**  för att göra ett manuellt utskick baserat på inställningarna för den aktuella schemaläggningen. Du får möjlighet att ange utskicksinställningar, basera rapporten på en valfri dag

samt lägga till tillfälliga mottagare och/eller ta bort befintliga för just detta tillfälle.

×

Skicka rapport

Schema

Från första dagen samma vecka (inkl. idag) ▼

Rapportens utskicksdatum

2/24/2022 

Rapporten kommer att skapas som om att den hade skapats och skickats på utskicksdatumet

Mottagare



anna.hansson@tele2vaxelse ×

 Skicka

 Avbryt

Tryck på **grafsymbolen**  för att öppna upp rapporten i rapportverktyget baserat på inställningarna för utskicket.

Tryck på **papperskorgen**  för att radera det schemalagda utskicket.

5.3.1.3 Connectorer

En connector används för att enkelt integrera datan från rapporterna in i andra system, på så sätt kan du till exempel kombinera information om dina kommunikationslösningar med information från andra datakällor i samma system.

Det finns färdiga connectorer för Microsoft Power Bi och Qlik, samt för att göra dynamisk webbimport i Excel.

Det finns också generiska connectorer i XML och Json-format för att snabbt sätta upp egna integrationer mot valfri plattform med stöd för dessa metoder.

Connectorer BETA ?

		Tidsperiod	Skapad		
		Idag	2022-02-24		✓
		Denna vecka	2022-02-24		✓
		Idag	2022-02-24		✓

Tryck på **pennsymbolen**  för att redigera en connector eller på **papperskorgen**  för att radera den.

Tryck på någon av ikonerna under listan för att skapa en ny connector.

Skapa connector



Qlik



En dialogruta visas där du gör inställningar för din connector.

×

Connector BETA ?

[Guide hur man använder connectorn](#)

Säkerhet ?

Aktiverad

Kräv access token

Datainställningar

Tidsperioden för connectorn

Idag ▼

Inkludera specifikationer

Resultatet är grupperat

Lägg till och spara

Stäng



Excel

Håll muspekaren över frågetecknet ? för allmän information om hur en connector fungerar:

Connector

När connectorn och den sparade rapporten är aktiv så kommer länken ge tillgång till rapportdatan definierad i den sparade rapporten.

Tidsperioden definierar hur långt tillbaka i tiden som data samlas när länken används.

Inkludera specifikationer låter connectorn att också exportera alla specifikationer för rapporten.

Access token är ett sätt att öka säkerheten. Om det är aktiverat så räcker inte länken för att få tillgång till datan utan access token behöver också användas.

Endast sparade connectorer fungerar så se till så att du klickar på "Lägg till och spara" innan du testar connectorn.

Du kan också trycka på länken [Guide hur man använder connectorn](#) för uppdaterad information om connectorn direkt från systemets leverantör, Dstny Analytics.

5.3.2 Kolumner

I fliken kolumner kan du välja vilka kolumner du vill att rapporten ska innehålla.

Markera alla

Avmarkera alla

☒ Totalt inkommande	☐ Inkommande (direkt)	☐ Inkommande (via annan)
☒ Inkommande (externa)	☒ Inkommande (interna)	☒ Inkommande (från kö)
☐ Inkommande (från kö) - Specifikation	☒ Besvarade	☒ Ej besvarade
☒ Upptaget	☒ Totalt omstyrda	☒ Omstyrda (röstbrevlåda)
☒ Omstyrda (till annat nummer)	☒ (M) Svarstid	☒ Inkommande (M) Samtalstid
☒ Inkommande samtalstid	☒ Totalt utgående	☒ Utgående (externa)
☒ Utgående (interna)	☒ Utgående (besvarade)	☒ Utgående (ej besvarade)
☒ Utgående (upptaget)	☒ Utgående (M) Samtalstid	☒ Utgående samtalstid
☒ Uttransporterade	☒ Totalt antal samtal (in/ut)	☒ Total samtalstid (in/ut)
☒ (%) Besvarade	☒ Fel	

Du kan precis som i rapportverktyget börja med att trycka på länkarna längst ned för ett färdigt urval och sedan anpassa ytterligare:

[Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - \(M\) Svarstid](#) [Inkommande - Interna - Externa](#) [Utgående - Besvarade - Ej Besvarade - \(M\) Samtalstid](#)

5.3.3 Mätobjekt

Under fliken mätobjekt kan du välja vilka mätobjekt rapporten ska innehålla. Vilka mätobjekt som visas beror på vilken rapporttyp du valt, precis som i rapportverktyget.

Filter

×

Visa alla valda

Minimera alla

Avmarkera alla

▼

Objekt

☐ 444 | 444

☒ ACD Light | +46868406184

☒ Kundservice | +46868406181

☒ Sälj | +46868406183

☒ Telefonist | +46868406182

5.3.4 Avancerat

I den här fliken kan administratörer byta ägare på den sparade rapporten mellan olika användare.

Här kan du också se tidpunkt för när inställningarna för rapporten senast ändrats:

Senast ändrad

2022-02-24 12:20:06

Visa hela rapportens logghistorik

Tryck på [Visa hela rapportens logghistorik](#) för att ladda hem rapportfiler från tidigare utskick av rapporten. Detta kan vara bra om en användare råkat radera en utskickad fil och ber om att få den på nytt.

6. Dashboard

Med Dashboard kan du skapa snygga och tydliga översiktsbilder över er statistik som uppdateras automatiskt, kanske för att visa på en skärm i kontorslandskapet eller i receptionen eller för att få en snabb överblick i mobilen.

På en dashboard finns möjlighet att presentera data från statistiksystemet och realtidsinfo om svarsgrupper i växeln tillsammans med information från externa källor. Utseendet kan anpassas med t.ex. egna bakgrunder, färger och er egen logga.

 **Dashboards**

[Skapa](#) | [Min dashboard](#) | [Dashboardkatalog](#)

[Ofta använda](#)
[Tele2 Dashboard med CC](#) | [Tele2 Dashboard](#) | [Utbildning](#)

Tryck **Skapa** för att göra en helt ny dashboard.

Genom att trycka **Min dashboard** kommer du till den dashboard du valt som standard.

I **Dashboardkatalog** visas en översikt över dina dashboards.

Överst på sidan kan du skapa en ny tom dashboard och filtrera i dashboardlistan vilket kan vara bra om du har åtkomst till väldigt många.

 Skapa ny

Filter (shift+alt+f)

 Stäng dashboardvyn

I sektionen *Dina delade Dashboards* visas dashboards som du har skapat och angett att andra på företaget ska kunna använda.

Dina delade Dashboards ▼

Dessa Dashboards är delade, andra användare kan öppna och kopiera dem ?

Tele2 Dashboard	Tele2 Växel AB	 Öppna	 Ta bort
Tele2 Dashboard med CC	Tele2 Växel AB	 Öppna	 Ta bort

Tryck  **Öppna** för att visa dashboarden på skärmen.

Håll muspekaren över företagsnamnet för att få information om vilka rapporten är synlig för:

Tele2 Växel AB



Dashboards är delad för alla användare under
Tele2 Växel AB

Du kan ta bort dina egna dashboards direkt från katalogsidan genom att trycka  **Ta bort**

Genom att trycka på dashboarden i katalogvyn får du upp ytterligare val:

Tele2 Dashboard

Tele2 Växel AB

Öppna

Ta bort

Ändra beskrivningen av Dashboarden

Sätt som standard

Kopiera

Dela

Inställningar

Här kan du skriva en längre beskrivning av dashboarden för att lättare hitta rätt dashboard i dashboardkatalogen. Tryck på beskrivningen för att ändra.

Tele2 Dashboard

Dashboard i Receptionen

Sätt som standard gör att dashboarden blir din standardvy och öppnas när du trycker **Min dashboard**.

Dashboarden markeras med följande stil i dashboardkatalogen:

Tele2 Dashboard

Kopiera skapar en kopia av dashboarden, en ruta visas där du får ange ett nytt namn.

Kopiera dashboard

Skapa en kopia av Dashboarden

Dashboardnamn

Tele2 Dashboard (Copy)

Spara en kopia

Avbryt

Dela öppnar en meny där du anger om rapporten ska vara delad för alla användare eller privat och åtkomlig endast för dig, samt ange om dashboarden ska vara standardmall.

Dela Dashboard - Tele2 Dashboard



Delade Dashboards blir synliga för andra användare

☒ Delad för alla användare inom kunden

Lägg till kunder som får Dashboarden delad

Tele2 Växel AB x

Använd som standard mall

Använd en kopia av den här Dashboarden som en standardmall för alla användare som ännu inte konfigurerat en Dashboard

☐ Använd som standardmall för alla användare inom Tele2 Växel AB

Spara ändringar

Avbryt

Standardmall innebär att dashboarden visas som standard för alla användare inom företaget som inte ännu konfigurerat en egen dashboard. Företagsnamnet i dashboardkatalogen markeras med följande stil

Tele2 Växel AB

I sektionen *Privata Dashboards* visas dashboards som du har skapat och angett att endast du själv ska komma åt. En administratör kan också se dina privata dashboards.

Privata Dashboards ▼

Dessa Dashboards är privata. Endast du och administratörer kan se dem.

Utbildning

Öppna

Ta bort

I sektionen *Publika Dashboards* visas dashboards som andra användare har skapat och angett att andra på företaget ska kunna använda.

Publika Dashboards ▼

Dessa Dashboards har andra användare delat?

Dashboard Kundservice

Tele2 Växel AB

Öppna

Om du är administratör kan du också se andra användares privata dashboards. Du ser då vilken användare som är ägare till dashboarden.

Andra användares privata Dashboards

Dessa Dashboards är andra användares privata Dashboards 

Davids Dashboard *David Holm*

 Öppna

Genom att trycka på dashboarden i katalogen får du möjlighet att ta över ägarskapet för den eller kopiera den. Om du tar över ägarskapet för en privat dashboard försvinner den för den ursprungliga ägaren.

Davids Dashboard *David Holm*

 Öppna

 Ta över ägande  Kopiera

6.1 Skapa ny dashboard

Tips: Om en annan användare har skapat en dashboard som passar ditt behov kan du enkelt skapa en kopia av den för att behålla den och ev. justera den genom att trycka Lägg till innehåll i menyn.

Davids Dashboard 

 Lägg till innehåll

 Ändra layout

 Inställningar

 Gå till Dashboardkatalogen

Följande ruta visas där du kan skapa en kopia:

Du kan inte göra ändringar i den här Dashboarden

Du kan inte ändra en Dashboard som ägs av en annan användare. Du kan välja att skapa en egen kopia för att sedan göra justeringar i den.

Skapa en kopia

Avbryt

Du kan också kopiera en dashboard direkt från dashboardkatalogen.

För att skapa en ny tom dashboard, klicka på

 Skapa ny

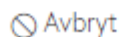
Skapa ny Dashboard

Dashboardnamn *

Min nya dashboard

☐ Sätt som standard

 Skapa

 Avbryt

Skriv ett namn för dashboarden och ange om du vill att den ska vara din standard-dashboard. Klicka

därefter på

 Skapa

En tom dashboard visas:

< Min nya dashboard >

 Lägg till innehåll

 Ändra layout

 Inställningar

 Fullskärmsläge

 Gå till Dashboardkatalogen



Inget innehåll har lagts till ännu

 Lägg till innehåll

Du kan också lägga till flera widget-platshållare direkt

2 Rader x 2 widgets

2 x 3

3 x 2

3 x 3

4 x 2

4 x 3

5 x 2

5 x 3

 Ändra bakgrund

6.1.1 Lägg till innehåll

Klicka på "Lägg till innehåll". En ny sida med valbart innehåll visas.

 Lägg till innehåll

 Ändra layout

 Inställningar

 Fullskärmsläge

 Gå till Dashboardkatalogen

I fältet Välj typ finns kategorier av rapportinnehåll.

Välj typ

Rapportinnehåll

Avancerade rapporter - Agenter per Svarsgrupp - Telefonist

Avancerade rapporter - Användare

✓ **Avancerade rapporter - Avancerad Svarsgrupp - Telefonist**

Avancerade rapporter - Funktionsnummer

Avancerade rapporter - Hunt groups

Avancerade rapporter - Menyval (IVR)

Annat innehåll

Enkla

Avancerade

Om du klickar på till exempel *Avancerade rapporter – Avancerad Svarsgrupp – Telefonist* visas de widgets som kan användas med den data som finns om dessa grupper.

Välj innehåll

Callboard

Transporterade ut

✓ **Totalt inkommande**

Inkommande obesvarade

Totalt vidarekopplade

Callbacks begärda

% Besvarade

% Ej besvarade

Inkommande per tid på dygnet

Inkommande per dag

Inkommande svarstid (medelvärde)

Kötid ej besvarade (medelvärde)

Samtalstid (medelvärde)

Inkommande svarstid (detaljerad)

Missade kösamtal

(%) Servicegrad

Besvarade inom servicetiden

Ej besvarade inom servicetiden

När du valt typ under Rapportinnehåll visas fältet Välj layout där det kan finnas en eller flera varianter för presentation av informationen.

Välj layout

Värde

Välj layout

(%) Procentmätare
(%) Procentvärde

Välj layout

Stapelldiagram
Linjediagram

6.1.2 Annat innehåll

Under *Annat innehåll* kan du lägga till externa källor, text, bilder, bädda in video mm:

Enkla

Välj innehåll

Basrapport snabbaccess
Genvägar till systemets delar
Klocka
Rubrik
Ikon
Tomt utrymme
YouTube-video
Bild
Lägg till widget här-platshållare

Avancerade

Välj innehåll

Iframe-innehåll (externt)
Markdown-innehåll (formaterad text)
Blogginnehåll (RSS/Atom-feed)

Exempel

YouTube-video – Ange hela adressen eller endast ID för en YouTube-video. Du kan kontrollera om videon ska loopas, autostarta när dashboarden öppnas och om eventuella undertexter ska visas. Det är inte möjligt att starta en YouTube-video med ljudet avstängt, det behöver slås av manuellt.

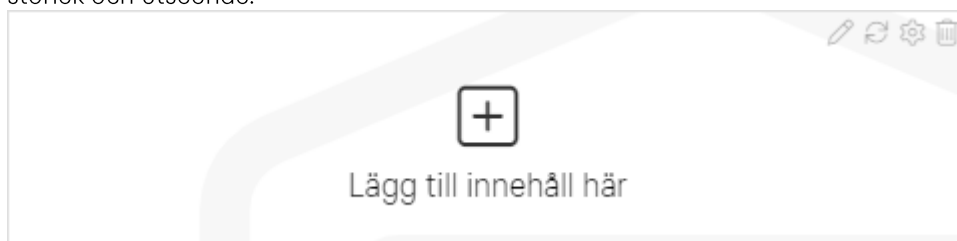
YouTube video url or id *

☐ Loopa

☐ Autostarta video

☐ Undertexter

Lägg till widget här-platshållare – Om du ska hjälpa kollegor att komma igång och skapa egna dashboards kan du enkelt skapa en exempel-layout med platshållare som du kan fördefiniera med storlek och utseende.



Iframe-innehåll – Ange en adress till valfri annan webbsida som är åtkomlig på nätet. Kanske med statistik från ett säljsystem eller en nyhetsspalt. Sidan visas i en widget i dashboarden. Du kan styra

storlek och utseende för widgeten.

Widgetinställningar Utseendeställningar Avancerat

Url *
https://www.tele2.se/foretag/medelstora-foretag

Storlek: 350x230 560x300 700x230 700x400 560 x 300

Förhandsgranskning



I fliken *Avancerat* kan du ange om widgeten automatiskt ska laddas om med ett valfritt intervall.

Automatic reload

☐ Enable automatic reload

If active will make the widge reload it's content automatically

Reload interval (s)

60

Set the time interval of the reload. The number of seconds between each reload.

6.1.3 Konfigurera widget

Du kommer nu till sidan där widgeten konfigureras.

I fliken *Widgetinställningar*, fyll i för vilken period widgeten skall visa, mellan vilka timmar på dygnet, samt ett namn och en egen beskrivning av tidsperioden, som visas på widgeten på skärmen.

Widgetinställningar	Utseendeställningar	Varningsinställningar
Period som widgeten ska innehålla data för Den här veckan	Från klockan 08:00	Till klockan 17:00
	Namn Totalt inkommande	Periodbeskrivning Den här veckan

Välj därefter vilken/vilka grupper och/eller objekt som widgeten skall visa data för.

För att ha en widget som dynamiskt visar data från alla mätobjekt av den valda typen som finns vid varje tillfälle, bocka i **Använd alla tillgängliga objekt**

Om du har många grupper kan du filtrera genom att skriva gruppens namn eller nummer i Filter-fältet.

Innehåll

☐ Använd alla tillgängliga objekt

Filter

6181

×

Visa alla valda

Minimera alla

Avmarkera alla

Matchande objekt

×

☒ Kundservice | +46868406181

▼ ☐ Objekt

☐ 444 | 444

☐ ACD Light | +46868406184

☒ Kundservice | +46868406181

☐ Sälj | +46868406183

☐ Telefonist | +46868406182

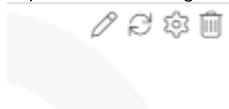
Klicka därefter på **+ Lägg till widget** för att lägga till din widget på dashboarden.

I dashboarden organiseras widgets i rader. Du kan enkelt skapa en ny rad för din nya widget genom att istället klicka på **+ Lägg till widget på ny layout-rad**.

Din widget visas i dashboarden:



Genom att hålla muspekaren över de fyra knapparna i övre högra hörnet på din widget kan du ändra layoutinställningar, ladda om innehållet, ändra grundinställningar eller ta bort widgeten.

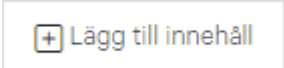


Öppnar redigeringsläget för att flytta och/eller ändra storlek på widgeten

Tvinga omladdning av widgetinnehåll

Konfigurera widgetinnehåll och/eller inställningar.

Ta bort widgeten från dashboarden.

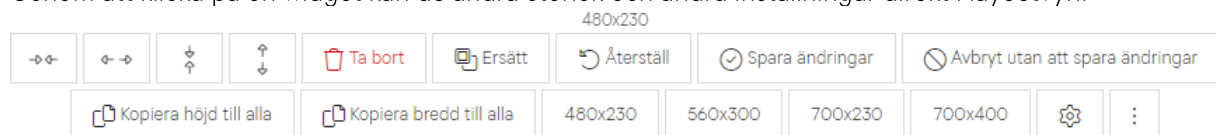
Tryck  igen för att skapa fler dashboards.

6.2 Ändra layout

Klicka på  om du vill ändra layouten för dashboarden.

Genom att aktivera  **Fri placering** kan du flytta runt widgeterna helt fritt på sidan, ej organiserat i rader. Observera att dashboarden endast passar för användning på en datorskärm och inte i mobilen om *Fri placering* är aktiverat.

Genom att klicka på en widget kan du ändra storlek och andra inställningar direkt i layoutvyn:



Klicka därefter på  **Spara ändringar**.

6.3 Inställningar

6.3.1 Standardinställningar

Här kan du ändra namn och beskrivning av din dashboard.

Under fliken standardinställningar kan du aktivera i *Fri widgetplacering* för att kunna placera widgets helt fritt på skärmen, och då också välja samt "Fäst vid rutnät".

Dashboardbeskrivning

☒ Fri widgetplacering

☒ Fäst vid rutnät

6.3.2 Delning

Under fliken delning anger du om du vill att din dashboard skall delas med alla användare samt om den skall fungera som standardmall för alla användare. Läs mer om delning i huvudavsnittet om dashboards och dashboardkatalogen.

6.3.3 Utseendeinställningar

Här kan du välja en bakgrundsfärg eller en bild för din dashboard. Bakgrundsfärgen hamnar bakom bakgrundsbilden.

☒ Bakgrundsfärg

När du väljer bakgrundsfärg kan du trycka i färgkartan för att plocka en färg du tycker passar, eller ange en exakt färgkod med hexadecimalt värde. Du kan också ange att bakgrunden ska ha transparens, genom att dra i reglaget med rutnät. Då ändras färgfälten till röd, grön, blå och alpha-kanal så att du kan ange exakt värde även för transparens.



☒ Bakgrundsbild

Du kan använda en egen bakgrundsbild eller välja en i standardarkivet. Om du vill använda en egen bild kan du antingen ladda upp en fil eller hänvisa direkt till en bild som är åtkomlig på nätet.

Ladda upp bild

Ladda upp fil

(Maxstorlek: 1 MB)

Eller använd en existerande bild-URL

Bild-URL

Ex: <https://domain.com/folder/image.png>

I sektionen Bakgrundsinställningar kan du justera placering och skalning av bakgrundsbilden. Du kan till exempel ha en stor bakgrundsbild som fyller hela skärmen skärmen, eller kanske företagets logga som placeras i ena hörnet av skärmen och visas över bakgrundsfärgen. Genom att öka bakgrundsgenomskinlighet blir hela bakgrunden transparent, både bakgrundsbild och bakgrundsfärg tillsammans.

Bakgrundsinställningar

Bakgrundsbild-position
Nedre högra hörnet ▼

Bakgrundsbild-upprepning
Upprepa inte ▼

Bakgrundsbild-storlek
Orginalstorlek ▼

Bakgrundsgenomskinlighet ●

6.4 Fullskärmsläge

Tryck på  Fullskärmsläge för att visa dashboarden över hela skärmen.

För att avsluta fullskärmsläget, klicka på Esc.

7. Mitt konto

På sidan Mitt konto hanterar du dina personliga inställningar.



[Välj startsida](#) | [Byt lösenord](#) | [Tvåfaktoraутентisering](#)

Tryck Mitt Konto på startsidan eller i huvudmenyn.

I sektionen *Konto* kan du se om du har administratörsrättigheter, ändra ditt namn, mejladress och telefonnummer.



☒ Administratör

Namn *

Anna Hansson

E-post *

anna.hansson@tele2vaxel.se

Mobiltelefonnummer

+46765113509

Mejladressen är också ditt användarnamn som du använder för att logga in i systemet. Tänk på att e-postadressen behöver vara korrekt och fungerande så att du kan använda den för tvåfaktörinloggning och lösenordsåterställning. E-postadressen måste vara unik i statistiksystemet. Om du arbetar med statistik i flera företag behöver du ha en separat e-postadress för din inloggning för vart och ett av företagen.

Mobiltelefonnummer behöver du om du vill använda engångskod via SMS för tvåfaktörinloggning.

I sektionen *Inställningar* kan du byta språk och tidzon. Tidszonen används för att visa tidsstämplar i rätt tidzon. Observera att detta inte påverkar rapportinnehållet som alltid visas med den lokala tidszonen.



Välj språk:  ▼

Tidzon

(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna 

I sektionen *Säkerhet* kan du byta ditt lösenord och ändra inställningarna för din tvåfaktörinloggning. Se *Ändra inställningar för tvåfaktörautentisering* nedan för mer information.



Säkerhet

Byt lösenord



Tvåfaktörautentisering aktiverad

Konfigurera tvåfaktörautentisering

I sektionen *Välj startsida* kan du ställa in att du vill ha en annan startsida när du loggar in i systemet. Du kanske endast använder Dashboard och vill komma direkt till den när du loggar in.

×

Välj startsida



Standard



Min dashboard



Dashboardkatalog



Basrapporter



Avancerade rapporter



Sparade rapporter

Spara

7.1 Ändra inställningar för tvåfaktoraautentisering

I sektionen Mitt konto på startsidan kan du trycka på länken Tvåfaktoraautentisering för att gå direkt till inställningarna för tvåfaktoraautentisering i dina kontoinställningar.



Mitt konto

[Välj startsida](#) | [Byt lösenord](#) | [Tvåfaktoraautentisering](#)

Här ser du vilka alternativ för tvåfaktoraautentisering som är aktiverade för ditt användarkonto. E-post är alltid aktivt. Tryck på **Konfigurera OTP/Authenticator-app** eller **Mobiltelefonnummer** för att lägga till en ytterligare metod.

Konfigurera tvåfaktoraautentisering ×

Start

Konfigurera OTP/Authenticator-app

Mobiltelefonnummer

☒ Kräv tvåfaktoraautentisering

☒ E-post

☐ OTP/Authenticator-app

Konfigurera

☐ Mobiltelefonnummer

Konfigurera

Ok

Avbryt

7.2 Konfigurera OTP/Authenticator-app

För att lägga till en autentiseringsapp, börja med att ladda hem Microsoft Authenticator eller Google Authenticator från app-butiken för din telefon. Ditt företag kan ha en policy för vilken app du ska använda i ditt arbete.

Konfigurera tvåfaktorautentisering

x

Start

Konfigurera OTP/Authenticator-app

Mobiltelefonnummer



Scanna koden i systemet

👁 FSGBZ *****

Verifiera koden

Verifiera och lägg till

1 Ladda hem en Authenticator-app på din mobiltelefon eller surfplatta t.ex.:

Microsoft Authenticator

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Google Authenticator

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

2 Skanna QR-koden eller ange koden manuellt i Authenticator-appen.

3 Verifiera att koden i appen fungerar nedan.

4 Skapa OTP-konfiguration

5 Färdig.

Ok

Avbryt

7.2.1 Exempel Google Authenticator



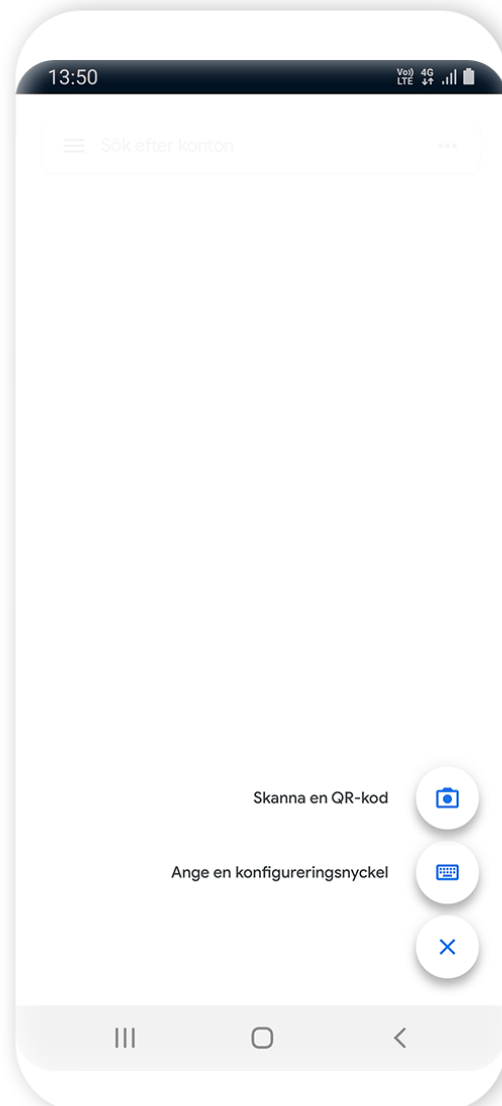
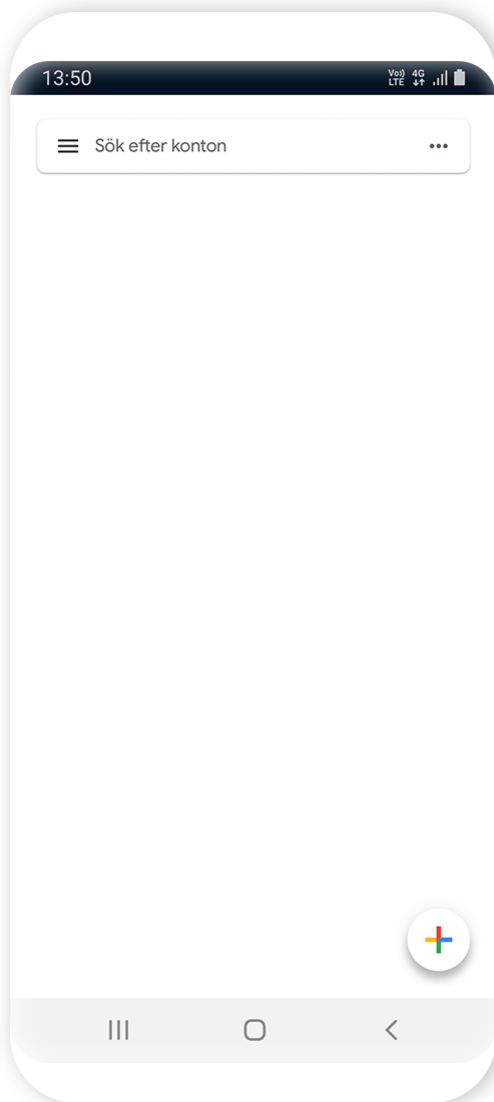
Öppna appen och tryck
lägga till ett konto.

för att

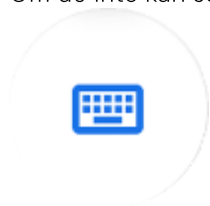


Tryck **Scanna en QR-kod**
att öppna kameran, scanna sedan QR-koden i
statistiksystemet.

för



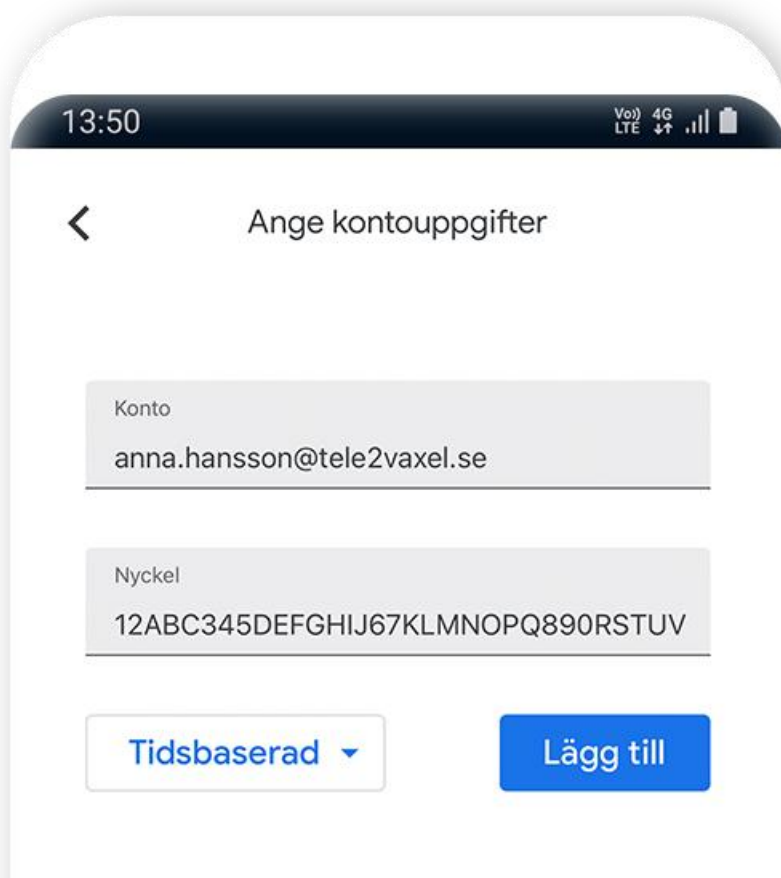
Om du inte kan scanna en QR-kod med din telefon kan du istället trycka Ange en konfigureringsnyckel



Ange sedan din e-postadress och koden som du kan visa genom att trycka på ögonsymbolen under QR-koden i statistiksystemet.

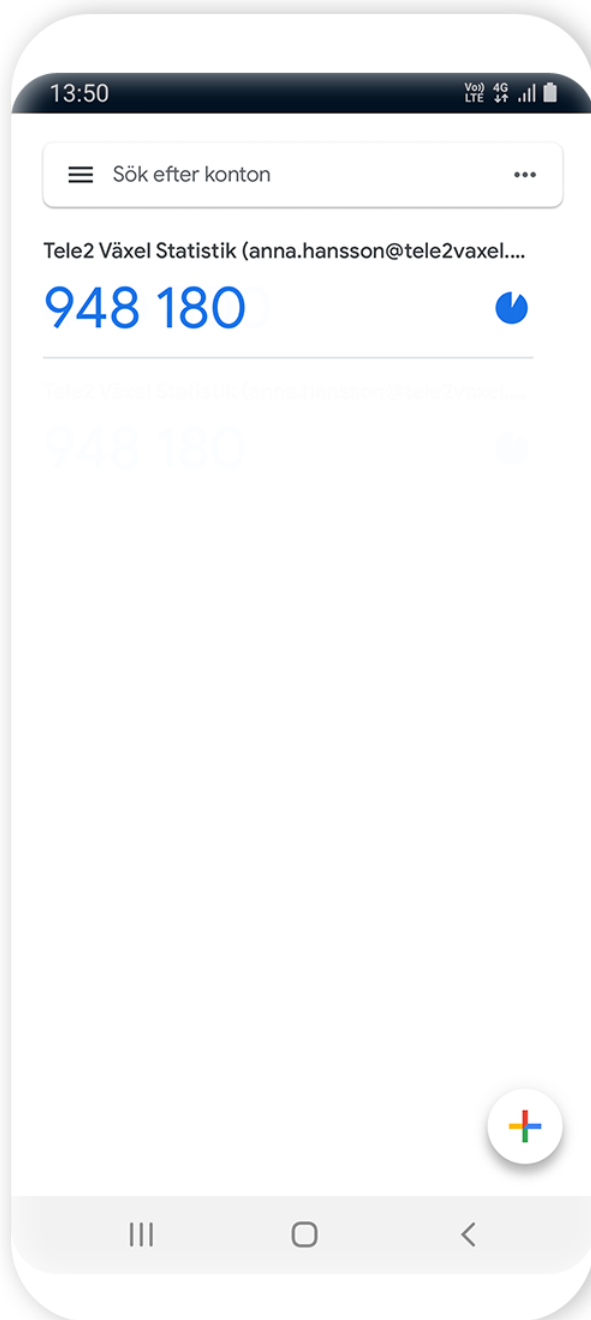
👁 12ABC * * * * *

🔗 12ABC345DEFGHIJ67KLMNOPQ890RSTUV



The screenshot shows a mobile app interface with a status bar at the top displaying the time 13:50, VoLTE, 4G LTE, and signal strength. The app title is "Ange kontouppgifter". There are two input fields: "Konto" with the value "anna.hansson@tele2vaxel.se" and "Nyckel" with the value "12ABC345DEFGHIJ67KLMNOPQ890RSTUV". Below the fields are two buttons: "Tidsbaserad" with a dropdown arrow and "Lägg till".

När du scannat QR-koden eller angett kod manuellt visas din nya autentiseringskod i appen.



Skriv in en kod från appen i fältet *Verifiera koden* och tryck **Verifiera och lägg till**.

Verifiera koden

948180

Verifiera och lägg till

Tryck sedan **Ja**

Är du säker på att
du vill spara OTP?

Ja

Nej

När du lagt till en metod för tvåfaktorsautentisering, tryck **Ok** längst ned till vänster i rutan.

Ok

⊘ Avbryt

Tryck sedan också **Spara ändringar** på din profil.

✓ Spara ändringar

⊘ Avbryt

Konfigurera ett mobiltelefonnummer för SMS

Tryck Mobiltelefonnummer för att lägga till ett mobilnummer som du vill använda för att få en kod för inloggning via SMS.

Konfigurera tvåfaktorausentisering

×

Start

Konfigurera OTP/Authenticator-app

Mobiltelefonnummer

Mobiltelefonnummer

+46765113509

Ok

Ok

⌵ Avbryt

När du lagt till en metod för tvåfaktorausentisering, tryck Ok längst ned till vänster i rutan.

Ok

⌵ Avbryt

Tryck sedan också Spara ändringar på din profil.

✓ Spara ändringar

⌵ Avbryt

8. Administration

I administrations vyn hanterar du användarkonton i systemet och kan också se de mätobjekt som finns i statistiken.

Du hittar  Administration i huvudmenyn om du är administratör i systemet.

8.1 Mätobjekt

Alla användare, gruppnummer och liknande i Tele2 Växel blir ett mätobjekt i statistiksystemet. Du kan se de mätobjekt som finns i systemet i mätobjekts vyn.



Mätobjekt

Alla mätobjekt som inte flyttats till en grupp visas på sidan Mätobjekt med olika typer av mätobjekt grupperade.

 Mätobjekt

Insamlingspunkt
Alla

Innehåll

[Använd filter](#) | [Tom filter](#)

[Visa alla sektioner](#) | [Dölj alla sektioner](#)

 Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp [Visa](#) [Dölj](#)

Mätobjekt

Beskrivning

Insamlingspunkt

Lägg till ny

Mätobjekt	Beskrivning	Insamlingspunkt	
 +46868406181	Kundservice	Tele2 Växel AB	Hantera
 +46868406183	Sälj	Tele2 Växel AB	Hantera
 +46868406184	ACD Light	Tele2 Växel AB	Hantera

Mätobjekten synkroniseras automatiskt från Tele2 Växel, en användare eller ett funktionsnummer (t.ex. en svarsgrupp) som aktiveras i växeln blir synlig i statistiksystemet nästkommande dag. Statistiken sparas direkt, och dagen efter när mätobjektet syns i systemet visas alla samtal även från dagen innan.

Symbolen  visar att ett mätobjekt synkroniseras automatiskt.

När en användare eller ett funktionsnummer tas bort ur växeln tas det också bort från statistiksystemet nästkommande dag. Statistiken finns fortfarande kvar, och om du vill ha möjlighet att se historisk statistik för ett mätobjekt som är borttaget från växeln kan du skapa ett mätobjekt manuellt.

Olika typer av mätobjekt har olika identifierare som du måste ange när du skapar ett manuellt mätobjekt. För funktionsnummer är det telefonnumret som identifierar mätobjektet. Du anger fullängdsnummer inkl landskod och utan första nollan, t.ex. +46868406181. Interna "fiktiva" nummer anges som de är, t.ex. 8003.

För en användare är det användarnamnet från Tele2 Växel som identifierar mätobjektet. Det kan vara t.ex. anna.hansson eller u19611561. Det kan vara svårt att få tag på ett användarnamn i efterhand, därför

är det bra att notera användarnamnet innan en användare som ska kunna följas upp efter att den raderats tas bort.

Lägg till ett mätobjekt genom att ange identifieraren i Mätobjekt, en beskrivning som gör att du hittar objektet i rapporterna. Tryck sedan **Lägg till ny**.

Mätobjekt	Beskrivning	Insamlingspunkt	
+46868406188	Kundservice gamla grupp	Tele2 Växel AB	Lägg till ny

Du kan redigera ett mätobjekt genom att trycka *Hantera* längst till höger på den aktuella raden.

Följande vy visas. Observera att du inte bör redigera ID och beskrivning för ett mätobjekt som synkroniseras automatiskt från växeln. Om du råkar ta bort ett mätobjekt som synkroniseras från växeln kommer det att komma tillbaka automatiskt nästa dag.

	☒	+46868406181	Kundservice	Tele2 Växel AB	Uppdatera	Ta bort	Avbryt
					Flytta till grupp	Ändra typ	Avancerat

8.2 Grupper

Alla mätobjekt (användare, gruppnummer osv.) kan grupperas för att göra det lättare att generera rapporter. Ett mätobjekt kan bara vara med i en grupp. För att kunna ha flera grupper med samma mätobjekt kan du skapa kopior av mätobjekt som då inte synkroniseras automatiskt med informationen i Tele2 Växel utan behöver uppdateras manuellt vid förändringar.



Grupper

Statistiksystemet kan också synkronisera grupper och flytta in användare i dem baserat på kataloginformation i Tele2 Växel. Detta kan vara särskilt praktiskt i kombination med användardatasynkronisering med AD eller liknande. Kontakta Tele2 Kundservice för att beställa arbetet om så önskas.

Du kan växla mellan att visa ej grupperade mätobjekt och grupper med mätobjekt genom att klicka på flikarna:

Mätobjekt	Grupper

I gruppfliken visas dina grupper:



[Lägg till ny grupp](#)

Filter

[Använd filter](#) | [Töm filter](#)

☐

☐ Kundservice

[Beskrivning](#)

[Skapa sparade rapporter från mall](#) | [Ta bort alla markerade grupper](#)

Tryck  [Lägg till ny grupp](#) för att skapa en ny grupp.

Lägg till grupp **Ändra grupp** **Ta bort grupp** **Övriga inställningar**

Namn
 
Namnet på gruppen i systemet.

Beskrivning

En beskrivning av gruppen.

Lägg till ny grupp

Ange namn och ev. en beskrivning av gruppen och tryck sedan **Lägg till ny grupp**.

För varje mätobjektstyp kan du trycka **Visa** och sedan **Lägg till ny** för att skapa ett mätobjekt som ska finnas i gruppen.

 **Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp** [Visa](#) [Dölj](#)

Mätobjekt **Beskrivning** **Insamlingspunkt**

Lägg till ny

Se sektionen om Mätobjekt för information om hur ett mätobjekt identifieras i systemet. Om du vill flytta in ett befintligt mätobjekt som synkroniseras från växeln kan du gå till fliken Mätobjekt, trycka Hantera på ett mätobjekt och sedan Flytta till grupp. Du kan också flytta ett mätobjekt från en annan grupp på samma sätt.

[Hantera](#)

[Uppdatera](#) [Ta bort](#) [Avbryt](#)

[Flytta till grupp](#)
[Ändra typ](#)
[Avancerat](#)

Följande ruta visas, klicka på gruppens namn för att flytta mätobjektet till den.

Flytta till grupp

Grupp	Beskrivning
Kundservice	
Sälj	Användare och svarsgrupper på säljavdelningen.

För att redigera en befintlig grupp, klicka på gruppens namn i listan för att öppna den och visa de mätobjekt den innehåller. Du kan ändra gruppens namn och lägga till en beskrivning överst på sidan.

[Lägg till grupp](#) **Ändra grupp** [Ta bort grupp](#) [Övriga inställningar](#)

Namn

Kundservice

Beskrivning

Spara ändringar

Avbryt

Importera befintliga

Du kan enkelt växla mellan grupper i rullgardinsmenyn längst upp:

Grupper

< Grupper

Lägg till grupp

Namn

Kundservice

Kundservice

- Välj grupp här -

Kundservice

Sälj

Tryck **Importera befintliga** för att lägga till flera mätobjekt samtidigt. Du får upp följande vy med samtliga mätobjekt i organisationen. Som informationsrutan visar kommer detta att skapa kopior av befintliga mätobjekt.

Importera mätobjekt till grupp

⚠

Funktionen skapar endast kopior av importerade mätobjekt

Tele2 Växel AB | 444 444

Tele2 Växel AB | ACD Light +46868406184

Tele2 Växel AB | Anna Hansson anna.hansson

Tele2 Växel AB | David Holm david.holm

Tele2 Växel AB | Emil Ekström emil.ekstrom

Tele2 Växel AB | Erik Svensson erik.svensson

Tele2 Växel AB | Fanvil PA2 fanvil.pa2

Tele2 Växel AB | IVR Tele2 Växel +46868406180

Tele2 Växel AB | Jan Hansson jan.hansson

Tele2 Växel AB | Konftel 300IPx konftel.300ipx

Tele2 Växel AB | Nils Jonsson nils.jonsson

Tele2 Växel AB | Nummerstyrning 8003

Tele2 Växel AB | Sälj +46868406183

Tele2 Växel AB | Telefonist +46868406182

Importera

Avbryt

För att ta bort en grupp, gå till fliken *Ta bort grupp*.

Lägg till grupp Ändra grupp **Ta bort grupp** Övriga inställningar

Namn

Kundservice

Ta bort grupp

 Varning! När du raderar en grupp raderas även alla mätobjekt i gruppen från systemet. Detta går inte att ångra i efterhand.

Systemet varnar för att eventuella mätobjekt som är kvar i gruppen tas bort från systemet. Mätobjekt som synkroniseras från Tele2 Växel kommer tillbaka igen nästa dag.

För att undvika att mätobjekt tas bort kan du flytta dem till listan med ej grupperade mätobjekt eller till en annan grupp genom att trycka **Hantera** och **Flytta till mätobjekt** eller **Flytta till grupp** på respektive rad:

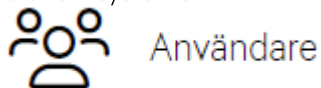
Hantera

Uppdatera Ta bort Avbryt

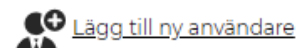
Flytta till mätobjekt
Flytta till grupp
Ändra typ
Avancerat

8.3 Användare

Om företaget har tjänsten Statistik Utökad kan administratörer aktivera valfritt antal användare i statistiksystemet.



En tabell med samtliga användare i systemet visas. Du ser direkt i tabellen vilka som är administratörer och om användarna har åtkomst till samtlig statistik i systemet.



Filter

Använd filter | Töm filter

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör
<a>anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson	anna.hansson@tele2vaxel.se	✓	✓
<a>david.holm@tele2vaxel.se	David Holm	david.holm@tele2vaxel.se	✓	✓
<a>ebba.dohna@tele2vaxel.se	Ebba Dohna	ebba.dohna@tele2vaxel.se		

Om företaget har många användare kan du filtrera på användarnamn, namn eller e-post.

Filter

david [Använd filter](#) | [Töm filter](#)

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör
david.holm@tele2vaxel.se	David Holm	david.holm@tele2vaxel.se	✓	✓

8.3.1 Lägg till och redigera användare

För att lägga till en ny användare klickar på  [Lägg till ny användare](#) eller klicka på användarnamnet i användarlistan för att redigera en användare.

Följande sida visas:

Inställningar [Ta bort användare](#) [Övrigt](#) [API biljetter](#) [Egenskaper](#)

[Spara ny](#) [Avbryt](#)

E-post

Användarens e-postadress som används som standard för sparade rapporter och vid borttappade lösenord. Kan även användas som användarnamn vid inloggning.

Namn

Namn på person (alt. avdelning eller liknande) som använder kontot.

[Skapa slumpmässigt lösenord](#)

Lösenord *Minsta längd är 8 tecken*

Lösenord för användaren, kan lämnas tomt om valet "skicka initieringsförfrågan" har kryssats i. Systemet skickar automatiskt e-post till användarens e-postadress med en länk till en sida där användaren kan skapa ett personligt lösenord.

☒ **Skicka initieringsförfrågan**

Skicka e-post med en länk som användaren kan använda för att skapa ett personligt lösenord.

Mobiltelefonnummer

Användarens mobiltelefonnummer inklusive landskod (ex: +46XXXXXXXXXXXX). Används för bl.a. tvåfaktorsautentisering om det är aktiverat på systemet.

Tidszon

(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm ▼

Den tidzon som användaren befinner sig i.

☐ **Administratör**

En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldela mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra kundinställningar.

☐ **Visa allt aktiverat**

Har den kryssats i kommer alla mätobjekt (mätpunkter, grupper och mätobjekt) att visas, oavsett om de har tilldelats kontot eller ej. Detta värde kan ändras i efterhand, samt sättas på tillfälligt för ett konto (endast av administratörer).

☐ **Inaktivera samtalsspecifikation**

Inaktiverar alla specifikationsvyer för kontot och ger endast användaren tillgång till rapporterna. Är användaren administratör gäller inte den här funktionen.

Språk

 ☐ English (United Kingdom)

 ☒ Swedish (Sweden)

 ☐ Estonian (Estonia)

 ☐ Latvian (Latvia)

Ange följande uppgifter

E-post – ange e-postadressen för användaren. E-postadressen är användarens inloggningsnamn i systemet och används för att skicka ut automatiska rapportutskick. E-postadressen måste vara unik i statistiksystemet. Om du arbetar med statistik i flera företag behöver du ha en separat e-postadress för din inloggning för vart och ett av företagen.

Namn – ange för- och efternamn eller valfri beskrivande text.

Lösenord – här väljer du om du önskar ett specifikt lösenord. Du kan också låta systemet skapa ett säkert lösenord automatiskt genom att trycka *Skapa slumpmässigt lösenord*.

Skicka initieringsförfrågan – Om du vill att användaren ska skapa ett lösenord på egen hand, lämna lösenordsfältet tomt och kryssa i *Skicka initieringsförfrågan*. Då skickar systemet automatiskt ett e-postmeddelande till användaren med information om hur användaren skapar sitt eget lösenord och loggar in i systemet.

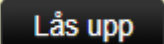
Om en användare har en aktiv initieringsförfrågan visas det i ett fält längst upp i användarprofilen, där du också enkelt kan skicka om förfrågan eller återkalla den:

Har en aktiv initieringsförfrågan [Skicka igen](#) | [Ogiltigförklara](#)

Du ser också symbolen  i användarlistan när användare har aktiva initieringsförfrågningar:

Användarnamn	Namn
 anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson
 david.holm@tele2vaxel.se	David Holm
ebba.dohna@tele2vaxel.se	Ebba Dohna

Låst konto – Symbolen  visas i användarlistan om en användares konto är låst p.g.a. för många inloggningsförsök. Då visas *Lås upp*-knappen längst upp på användarens profilsida där en administratör kan återaktivera kontot igen.

Konto Låst 

Mobiltelefonnummer – Här kan du ange mobiltelefonnummer för tvåfaktorsautentisering med kod via SMS.

Tidszon – används för att visa tidstämplat i rätt tidszon. Observera att detta inte påverkar rapportinnehållet som alltid visas med den lokala tidszonen.

Administratör – anger om användaren ska ha administratörsrättigheter och rätt att skapa nya användare osv.

Visa allt aktiverat – låter användaren se alla mätobjekt i systemet. Om detta inte anges måste användaren tilldelas de mätobjekt som användaren ska kunna se i rapporter. Se *tilldela mätobjekt* nedan.

Inaktivera samtalsspecifikation – anges om användaren endast ska kunna skapa rapporter som summerar information men inte kunna se specifikationer på individuella samtal. Tänk på att samtalsspecifikationer är mycket känslig information och att endast ge tillgång till samtalsspecifikation till rätt personer.

Språk – välj det språk som användarens användargränssnitt och rapporter presenteras i. Användaren kan själv ändra språk via sidan Mitt konto.

När ovanstående inställningar är färdiga sparar du användaren med knappen Spara ny högst upp på sidan.



Om du redigerar visas istället knappen Uppdatera.



8.3.2 Tilldela mätobjekt

Om en användare ska kunna se statistik för hela företaget kan **Visa allt aktiverat** kryssas i. I annat fall anger du här vilka mätobjekt som användaren ska ha rättigheter att skapa rapporter för.

Om grupper finns definierade i systemet kan du enkelt aktivera åtkomst till en hel grupp eller enstaka mätobjekt i den. På höger sida visas mätobjekt som inte tillhör en grupp.

Filter [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

☐	☐
☒ Kundservice	☐ Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp ACD Light +46868406184
☒ Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp Kundservice +46868406181	☐ Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp Sälj +46868406183
☒ Tele2 Växel User id Ebba Dohna ebba.dohna	☐ Tele2 Växel Funktionsnummer Nummerstyrning 8003
☒ Tele2 Växel User id Maria Holm maria.holm	☐ Tele2 Växel Menyval (IVR) IVR Tele2 Växel +46868406180
	☐ Tele2 Växel Telefonist grupp 444 444
	☐ Tele2 Växel Telefonist grupp Telefonist +46868406182
	☐ Tele2 Växel User id Anna Hansson anna.hansson
	☒ Tele2 Växel User id David Holm david.holm
	☐ Tele2 Växel User id Emil Ekström emil.ekstrom
	☐ Tele2 Växel User id Erik Svensson erik.svensson
	☐ Tele2 Växel User id Fanvil PA2 fanvil.pa2
	☒ Tele2 Växel User id Jan Hansson jan.hansson
	☐ Tele2 Växel User id Konftel 300IPx konftel.300ipx
	☐ Tele2 Växel User id Nils Jonsson nils.jonsson
	☐ Tele2 Växel User id Yealink W52P yealink.w52p

Om företaget har många mätobjekt kan du filtrera på namn eller mätobjektens resp. identifierare i systemet. Redan valda mätobjekt visas tillsammans med sökresultatet.

holm [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

☐	☐
☒ Kundservice	☐ Telepo BCS User id David Holm david.holm
☒ Telepo BCS ACD group Kundservice +46868406181	☒ Telepo BCS User id Jan Hansson jan.hansson
☒ Telepo BCS User id Ebba Dohna ebba.dohna	
☒ Telepo BCS User id Maria Holm maria.holm	

8.3.3 Ta bort en befintlig användare

För att ta bort en befintlig användare klickar du på namnet i användarlistan. Gå till fliken Ta bort användare och klicka på knappen Ta bort användare.

Inställningar

Ta bort användare

Övrigt

API biljetter

Egenskaper

Användarnamn

anna.hansson@tele2vaxel.se

Ta bort användare

8.3.4 Övrigt

Logga in som en annan användare

En administratör kan logga in som en annan användare utan att användaren behöver berätta sitt lösenord. Det kan till exempel vara bra för att hjälpa användaren med tekniska frågor om en rapport i användarens egen vy, eller för att hjälpa användaren aktivera en ytterligare metod för tvåfaktorsautentisering under Mitt konto.

Logga in som vald användare

Lås användare

En administratör kan låsa ett användarkonto för att hindra användaren möjlighet att logga in i systemet utan att behöva ta bort användarkontot.

Lås användare

För att låsa upp kontot igen, se instruktion i avsnittet *Lägg till och redigera användare*.

Skicka initieringsförfrågan

Om en användare behöver hjälp att komma in i systemet kan en administratör skicka en initieringsförfrågan, se information i avsnittet *Lägg till och redigera användare*.

Skicka initieringsförfrågan

Avaktivera tvåfaktorsautentisering

Om en användare är i en situation där det inte är möjligt att logga in med tvåfaktorsautentisering kan administratören tillfälligt avaktivera tvåfaktorsautentiseringen i fem minuter, en timme eller ett dygn.

Avaktivera tvåfaktorausentisering i 5 minuter

1 timme

24 timmar

Misslyckade inloggningsförsök

Här visas eventuella misslyckade inloggningsförsök. Tryck **Återställ** om en användare t.ex. har fått hjälp att byta lösenord, för att hjälpa användaren att inte råka låsa kontot igen vid en enstaka felskrivning.

Antal misslyckade inloggningsförsök sen senaste inloggningen: 0 - [Återställ](#)

9. API

I statistiksystemet finns ett API som kan användas för att läsa ut statistik och använda i t.ex. ett annat statistiksystem eller en BI-plattform. Se också avsnittet om Connectors som är färdiga lösningar för integration med vissa plattformar.

9.1 Biljetter

APIet autentiseras med en biljett som skapas på ett användarkonto och därmed får samma åtkomst till mätobjekt som användaren har i systemet. För en integration av permanent natur, skapa ett dedikerat

användarkonto så att inte API-biljetten råkar försvinna om användarkontot tas bort för att användaren slutar på företaget eller liknande.

Öppna en användare i administrationsvy och gå till fliken API biljetter. Ange ett namn för biljetten och tryck **Skapa API biljett** för att skapa biljetten.

Inställningar

Ta bort användare

Övrigt

API biljetter

Egenskaper

Namn

Min integration

The name used to identify the ticket within the system. This name is not used by the clients using the ticket.

Skapa API biljett

Biljetten skapas:

Min integration

Key (token)

u123.3a4ede09f6a94ddf8c74572c614e68a7

Secret

View secret

Issued

2022-04-01 00:34

Grant access to the following APIs

☐ report

Save

Revoke

För att kunna komma åt rapporter via APIet behöver åtkomst aktiveras, kryssa i *report* och tryck **Save**.

Grant access to the following APIs

☒ report

Save

Revoke

Under autentiseringen används både token och secret från biljetten. Tryck **View secret** för att visa den:

Secret
View secret

En dialogruta visas där du får ange ditt lösenord på nytt för att visa biljettens secret:

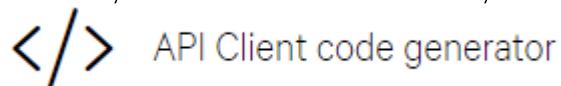
Your password is required to view the secret in plain text

Authenticate

Läs mer om statistikplattformens API på <https://wiki.meridix.se> och se dokumentationen över anrop i Swagger på <https://statistik.tele2vaxel.se/api/doc>

9.2 API Client code generator

För att underlätta att komma igång med integrationer finns färdig kod som kan genereras direkt från statistiksystemet. Gå till administrationsvyn och *API Client code generator*:



Här väljer du sedan det språk du använder:

What programming language do you use?

- ☐ C# (.NET Framework 4.6.2)
- ☐ C# (.NET 5.0)
- ☐ Node.js
- ☒ Python 3
- ☐ Go
- ☐ Ruby (Coming soon)
- ☐ Rust (Coming soon)

Därefter vilken API Ticket som ska användas för integrationen:



Om den önskade biljett inte syns i rullgardinsmenyn, kontrollera att åtkomst till rapport-API:et är aktiverat för biljetten.

Välj sedan en sparad rapport som ska användas i kodexemplet:



Tryck sedan

 Generate code and download zip file

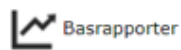
- en zip-fil laddas ned.

10. Statistik för Tele2 Växel Contact Center

Rapporterna för Tele2 Växel Contact Center fungerar på samma sätt som rapporterna för Tele2 Växel, med innehåll från Contact Center-tjänsten. För information om hur du använder rapportutskick och inställningar i rapporten, se informationen för Avancerade rapporter i Tele2 Växel.

10.1 Startsidea

På startsidan väljer du Tele2 Växel-Contact Center



Status: **Aktiverad**

Skapa enkla rapporter från befintliga mailar



Tele2 Växel-Contact Center

Status: **Aktiverad**

Skapa utökade rapporter för Contact Center



Svarsservice-rapporter

Status: **Aktiverad**

Statistik för Tele2 Svarsservices hantering av samtal.



Avancerade rapporter

Status: **Aktiverad**

Skapa utökade rapporter för Tele2 Växel

11. Skapa en rapport för Contact Center

11.1 Välj rapportparametrar

När du kommer till sidan för avancerade rapporter visas följande alternativ:

Parametrar		Rapportinnehåll	
Från – Till	Special	Intervall	Övrigt
Från 2020-11-01		Från 07:00	
Till 2020-11-30		Till 17:00	
Inkludera - Markera Avmarkera		Intervallgruppering	
☒ Mån ☒ Tis ☒ Ons ☒ Tor ☒ Fre		Tid	
☒ Lör ☒ Sön		Interval	
		30 minuter	
		Rapport	
		☒ Servicegrupp	
		☐ Agenter per servicegrupp	
		☐ Agenter per agentgrupp	
		☐ Agenter per id	
		☐ Serviceaccess	
		Resultatgruppering	
		Totalt	
			☒

Välj vilken period rapporten ska avse samt vilka veckodagar som ska inkluderas under fliken Från-Till. Klicka på kalenderikonen till höger för att välja datum. Icke sekventiella datumkombinationer kan du välja under fliken Special.

Under fliken Intervall väljer du vilken tid på dygnet som rapporten avser.

Välj vilken intervallgruppering rapporten ska presenteras med till att börja med. Intervallgrupperingen kan ändras efter att rapporten har skapats.

Välj vilket tidsformat som tidsvärden ska presenteras i. Standard är tmmss (timmar: minuter:sekunder). Under fliken Övrigt kan du ändra intervall för tidsgrupperingen. Som standard presenteras rapporterna i block om 30 minuter.

Välj vilken rapporttyp (fliken Rapport) som du vill skapa. Se sektionen Rapporttyper för information om de olika rapporterna.

Välj vilken resultatgruppering som rapporten ska skapas med

Klicka på ikonerna i fliken Rapportinnehåll för att välja vad rapporten ska innehålla. Du kan även klicka på fliken Rapportinnehåll för att komma till innehållsfliken.

11.1.1 Välj mätobjekt - Rapportinnehåll

Under innehållsfliken väljer du vad rapporten ska inkludera. De nummer som går att välja på denna sida beror på vilken rapporttyp som valts i föregående steg. Om en Användare-rapport har valts kommer innehållsfliken bara visa användare.

Markera ett eller flera mätobjekt genom att klicka i checkboxen. Vill du markera alla kan du klicka i checkboxen högst upp.

Vid ett större antal mätobjekt kan filterrutan användas för att begränsa resultatet.

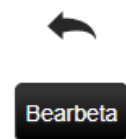
Parametrar

Rapportinnehåll

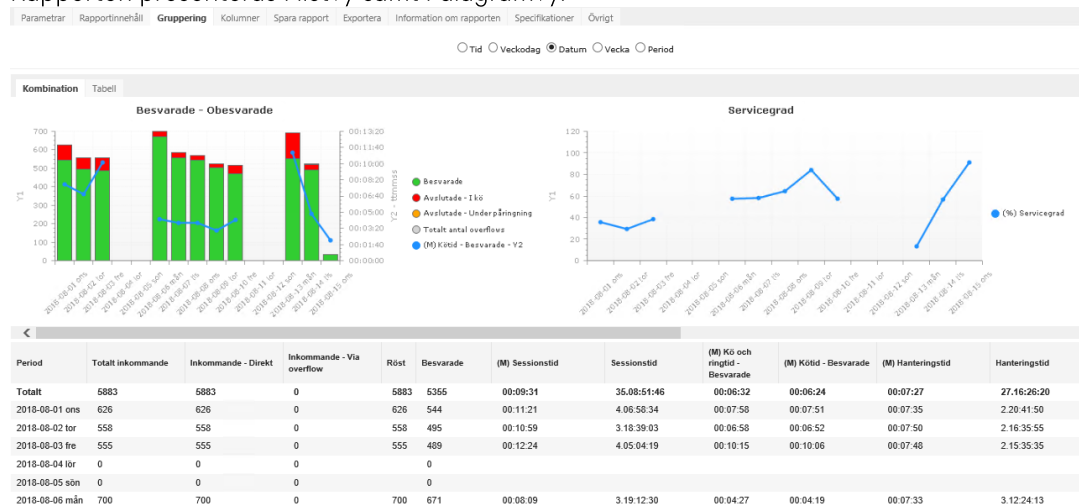
Filter

Töm filter

När ett eller flera mätobjekt valts visas knappen Bearbeta till höger. Klicka på den så skapas rapporten.



Rapporten presenteras i listvy samt i diagramvy.



Genom att hovra över respektive kolumn i listrapporten ges en förklaring till vad kolumnen avser.

Sessionstid	(M) Kö och	(M) Kötid	(M) Kö och	(M) Kötid -
Sessionstid Den totala tiden för sessioner från att de köades tills det att de avslutades. Detta värde beskriver den tid som kunden upplever, kötid + påringstid + servicetid + parkeringstid. Detta värde inkluderar bara tider för besvarade sessioner.				

11.1.2 Ändring av intervallgruppering

Är rapporten under parametrar satt till tid under Intervallgrupperingen, finns det möjlighet att ändra detta när rapporten har genererats. Valbart är förutom Tid, även Datum och Period.

Om datum klickas i genereras omgående en ny rapport med datumintervall istället för tid.

☐ Tid
☒ Datum
☐ Period

11.1.3 Kolumner

För att lägga till och/eller ta bort kolumner i rapporten, klicka på fliken Kolumner i översta fältet.

Parametrar
Rapportinnehåll
Gruppering
Kolumner
Spara rapport
Exportera
Specifikationer
Information om rapporten
Övrigt

Uppdatera synliga kolumner
Markera alla
Avmarkera alla

☒ Totalt inkommande	☒ Inkommande - Direkt	☒ Inkommande - Via overflow	☒ Mediatyper
☒ Besvarade	☒ (M) Sessionstid	☒ Sessionstid	☒ (M) Kö och ringtid
☒ (M) Kötid	☒ (M) Kö och ringtid - Besvarade	☒ (M) Kötid - Besvarade	☒ (M) Hanteringstid
☒ Hanteringstid	☒ (M) Servicetid	☐ Servicetid - Besvarade	☒ (M) Parkerad tid
☐ Parkerad tid	☒ (M) Efterarbetstid	☐ Efterarbetstid	☒ (%) Servicegrad
☒ Totalt avslutade	☒ Avslutade - I kö	☒ Avslutade - I kö under callback-erbjudande	☒ Avslutade - I kö under meddelande
☒ Avslutade - Under påringning	☒ (M) Kö och ringtid - Ej besvarade	☒ (M) Kötid - Ej besvarade	☒ Callback erbjudna
☒ Callback accepterade	☒ Callback misslyckade	☒ Totalt antal overflows	☒ Overflow p.g.a. överskriden maximal kötid
☒ Overflow p.g.a. stängd grupp	☒ Overflow - Misslyckade	☒ Längsta kötid - Besvarat	☒ Längsta kötid - Ej besvarat
☒ (Max) Kölängd	☒ Svar inom - Specifikation	☐ (%) Svar inom - Specifikation	☐ Avslutade inom - Specifikation
☐ Kopplade till agent med kompetensval 1	☐ Kopplade till agent med kompetensval 3	☐ Kopplade till agent med kompetensval 2	☐ Agenter - Specifikation

Inkommande
Tider
Mediatyper
Callback
Kopplade till agent med kompetensval
Längsta kövärden
Overflows

För att uppdatera rapporten med de nya kolumninställningarna, klicka på Uppdatera synliga kolumner, när du gjort dina val.

Uppdatera synliga kolumner

11.1.4 Specifikationer

Under fliken Specifikationer kan du få fram de samtal som ej blivit besvarade under vald tidsperiod.

Klicka på Ej besvarade samtal och en specifikation över samtalen presenteras.

Parametrar
Rapportinnehåll
Gruppering
Kolumner
Spara rapport
Exportera
Specifikationer
Information om rapporten
Övrigt



Ej besvarade samtal

Specifikationen innehåller följande kolumner:

Typ	Tidpunkt	A-nummer	Serviceaccess	Servicegrupp	Agent	Försök nummer
-----	----------	----------	---------------	--------------	-------	---------------