

TELE2 INSPELNING

Manual

Innehåll

Inledning 4

Aktivering av tjänsten.....	4
Inställningar för samtalsinspelning i Tele2 Växel.....	5
1. Hur samtal spelas in.....	5
2. Grundläggande inställningar.....	5
2.1 Vilken typ av samtalsinspelning ska användas:.....	5
2.2 Personlig samtalsinspelning.....	5
2.3 Samtalshantering.....	6
2.4 Röstmeddelanden om inspelning.....	6
2.4.1 Meddelanden för användare.....	6
2.4.2 Meddelanden för motpart.....	6
3. Inspelning för svarsgrupper.....	7
3.1 Avaktivering av röstmeddelanden i schemat.....	7
4. Inspelning för telefonkonferens.....	8
5. Inspelning på begäran.....	8
5.1 I Softphone.....	8
5.2 I mobilen.....	8
Uppföljningsverktyget.....	10
1. Inledning 10	
1.1 Språkval.....	10
1.2 Inloggning.....	10
1.2.1 Om du har en användare i flera företag.....	14
1.3 Huvudmeny.....	16
1.4 Filter 16	
1.5 Samtalsöversikt.....	16
1.6 Översiktsbilder.....	17
1.7 Rapportkatalog.....	17
1.7.1 Schemaläggning av rapportutskick.....	18
1.7.2 Resultatsammanfattning per samtal.....	18
1.7.3 Utvärderingssammanfattning av samtal.....	19
1.7.4 Sammanfattad feedback från kund.....	19
1.7.5 Resultatlista per fråga.....	20
1.7.6 Daglig aktivitet.....	21
1.7.7 Samtalsaktivitet per användare.....	21
1.7.8 Utförlig samtalsaktivitet per användare.....	22
1.7.9 Genomsnittligt resultat.....	22
1.8 Samtalsinspelningar.....	23

1.8.1 Samtalsuppspelning.....	24
1.8.2 Samtalsanteckningar	25
1.8.3 Utvärdera.....	26
1.8.4 E-postadress	26
1.9 Konfiguration.....	26
1.9.1 Inloggning.....	26
1.9.2 Regelverk.....	29
1.9.3 Arbetsuppgifter och åtgärder	32
1.9.4 Samtalsutvärdering.....	32

Inledning

Tele2 Inspelning är en tjänst för automatisk inspelning av telefonsamtal, där inspelningar lagras centralt i Tele2s nät och kan hanteras såväl av användaren själv (valbart) som av en administratör eller personal som arbetar med t.ex. kvalitetsuppföljning.

Inspelningsfunktionen är integrerad med Tele2s molnväxelpattform vilket gör det möjligt att till exempel styra att samtal spelas in när de kommer in via en viss svarsgrupp.

Uppföljning och avlyssning av inspelningar hanteras i ett webbgränssnitt som finns på <https://inspelning.tele2.se>

Aktivering av tjänsten

Du aktiverar inspelningstjänsten på respektive användare i TSO.

Inspelning	☒
Inspelningsgränssnitt	☒
Inspelningsgränssnitt Superuser	☒

När du aktiverar Inspelning kan användarens samtal spelas in baserat på inställningarna i Tele2 Växel. Då visas även valet Inspelningsgränssnitt. Detta val ger användaren åtkomst till uppföljningsverktyget för inspelningar, med möjlighet att avlyssna sina egna inspelade samtal. Se 8. Uppföljningsverktyget för mer information.

Två användare i samma organisation i Tele2 Växel kan inte ha samma e-postadress, om de båda ska ha tillgång till uppföljningsverktyget.

När du aktiverar valet Inspelningsgränssnitt kan du också ange att användaren ska vara en Superuser, en administratör i inspelningstjänsten som kan ändra inställningar och har möjlighet att avlyssna inspelningar för samtliga användare i tjänsten. En Superuser kan också göras till en begränsad användare för att kunna avlyssna samtal för användare på valda avdelningar på företaget.

Inställningar för samtalsinspelning i Tele2 Växel

1. Hur samtal spelas in

Inspelning startar när ett samtal besvaras, någon i samtalet är en användare med inspelningstjänsten aktiv och användaren eller en svarsgrupp har inställningar som anger att samtalet ska spelas in.

Om ett samtal till exempel kommer in till en svarsgrupp, startar inspelningen när samtalet kopplas ut till en agent eller vidarebefordras till annan intern/extern part och det besvaras. Samtalet spelas inte in medan det väntar i kö, även om den som ringer till gruppen är en intern användare med inspelningstjänsten aktiv.

Ett samtal kan resultera i flera inspelningar, t.ex. om ett samtal spelas in och blir kopplat till en annan användare med inspelningstjänsten aktiv. I det fallet blir samtalet två separata inspelningar.

2. Grundläggande inställningar

I administratörsvyn i Tele2 Växel anger du i menyn **Tjänster** och **Inspelning av samtal** inställningar för hur och när samtalsinspelning ska ske. Du kan ange en standard för organisationen. Inställningar på användargrupp kan ange vilka inställningar som gäller för användare som är med i gruppen, men användargrupper används också för att ange inställningar för inspelning för samtal som kommer in via en svarsgrupp. Se 3. Inspeknig för svarsgrupper för mer information.

2.1 Vilken typ av samtalsinspelning ska användas:

Utöver Tele2 Inspeknig finns en enkel inspekningsfunktion för användare inkluderad i Tele2 Växel. Här anger du vilken typ av inspeknig som ska vara standard i organisationen samt vilken som ska gälla vid medlemskap i olika användargrupper – eller för enskilda användare.

UC-analys avser den centrala inspeknigstjänsten, Personlig inspeknig lagrar inspeknigar i användarens egen inkorg. En användare med tilläggstjänsten Inspeknig kan ha den personliga inspeknigen för sina personliga samtal, men spelas in när samtalet inkommer via t.ex. en svarsgrupp.

2.2 Personlig samtalsinspeknig

Dessa inställningar gäller för inspeknigar i användarens egen inkorg.

Hur mycket lagringsutrymme ska vara tillgängligt per användare (i megabyte)?	10 MB är standard, inspeknigar sparas i ca 14 dagar.
Vad är maxlängden för en inspeknig (i sekunder)?	Den maximala längden för en enskild inspeknig. 900 sekunder (15 minuter) är standardlängd.
Informera om nya meddelanden via e-post?	Här anger du om inspeknigar ska aviseras via mejl till användarens e-postadress, med eller utan att inspeknigen bifogas. Inspeknigen hittas annars i inkorgen direkt efter att den avslutats.

2.3 Samtalshantering

Dessa inställningar gäller för inspelningar i Tele2 Inspelning.

För slumpmässig samtalsinspelning, ange hur många procent av samtalen som ska spelas in:	Här anger du om endast ett slumpmässigt urval av samtalen ska spelas in. För att spela in samtliga samtal, lämna fältet tomt.
Välj vilka samtal som ska spelas in:	Välj om tjänsten ska spela in Alla samtal, samtal till/från externa parter, samtal till/från interna parter, inga samtal alls eller om användaren själv ska välja att spara inspelning av pågående samtal. Om På begäran väljs avaktiveras valet för slumpmässig inspelning.
Visa inspelningsinformation för användare:	Välj om användare ska kunna se i Softphone och Tele2 Växel-appen om samtalet spelas in. Om inget väljs är standardvärdet nej, om inte På begäran är valt för vilka samtal som ska spelas in, då är standardvärdet ja.
Tillåt användare att pausa inspelningen:	Om det är aktiverat att användare kan se om en inspelning pågår, anger du här om användaren ska ha möjlighet att pausa inspelningen. Om inget väljs är standardvärdet nej, om inte På begäran är valt för vilka samtal som ska spelas in, då är standardvärdet ja.
Avsluta samtalet om inspelning misslyckas:	Om samtalet inte kan spelas in av någon anledning, anger du här om systemet ska avsluta samtalet automatiskt. Standardvärdet om inget anges är nej.

2.4 Röstmeddelanden om inspelning

Här kan du ange vilka röstmeddelanden som ska spelas upp för olika samtalsfall i Tele2 Inspelning. Du kan ange separata meddelanden för den interna användaren och för motparten, utifrån den policy som finns på företaget. Om en användare har möjlighet att se i softphone eller app att samtalet spelas in kanske det inte krävs ett röstmeddelande också.

Vid samtal till en svarsgrupp spelas röstmeddelandet upp innan samtalet kopplas upp, efter att det besvarats.

Tips: Du kan också välja att inkludera information om inspelning i välkomstmeddelandet i en svarsgrupp, för att alltid spela upp det och för att det ska spelas upp i förväg. På så sätt slipper agenten vänta på att inspelningsmeddelandet ska spelas upp innan samtalet kan starta.

2.4.1 Meddelanden för användare

Välj vilka meddelanden som ska spelas för den användare vars inställningar orsakar att samtalet spelas in:

- Vid inkommande samtal från intern part.
- Vid inkommande samtal från extern part.
- Vid utgående samtal till intern part.
- Vid utgående samtal till extern part.

2.4.2 Meddelanden för motpart

Välj vilka meddelanden som ska spelas för motparten för att tala om att samtalet spelas in:

- Vid inkommande samtal från intern part.
- Vid inkommande samtal från extern part.

- Vid utgående samtal till intern part.
- Vid utgående samtal till extern part.

Om du anger ett röstmeddelande för användare men inte för motpart eller vice versa får den andra parten under tiden höra det röstmeddelande som är angivet som väntmusik. Samma gäller om det ena röstmeddelandet är längre än det andra.

3. Inspelning för svarsgrupper

När en användare med inspelning aktiverad får ett samtal från en svarsgrupp anger som standard användarens inställningar för samtalsinspelning om samtalet spelas in.

Du kan också ange specifika inställningar för inspelning av samtal som inkommer via en svarsgrupp genom att skapa en separat användargrupp och göra inställningar för den enligt instruktionerna i O. Inställningar för samtalsinspelning i Tele2 Växel. Därefter väljer du *Åsidosätt handläggarens inställningar för samtalsinspelning* och att denna användargrupp ska ge inställningar för samtalsinspelning i inställningarna för svarsgruppen:

Samtalsinspelning

Åsidosätt handläggarens inställningar för samtalsinspelning:

☒

Välj en grupp för inställningar för samtalsinspelning:

Inspelning ▼

Använd för utgående samtal med gruppnumret som avsändare:

☐

Observera: Valet *Använd för utgående samtal med gruppnumret som avsändare* kan inte användas.

Denna inställning kan göras för Avancerad Svarsgrupp (ACD-grupper) och Svarsgrupp med kö (ACD light-grupper). För Svarsgrupp (Sökgruppsnummer) anger alltid användarens inställningar hur samtalsinspelningar sker.

3.1 Avaktivering av röstmeddelanden i schemat

Om en svarsgrupp spelar upp ett välkomstmeddelande som nämner att samtal kan eller kommer att spelas in kan du ange i standardschemahändelsen för gruppen att eventuella efterföljande inspelningsmeddelanden inte skall spelas upp.

Redigera standardschemahändelse

Meddelande: Welcome ▼ ►

Lägg till nytt meddelande

☒ Inaktivera röstmeddelande för samtalsinspelning

Åtgärd: Öppna ▼

Spara Stäng

Om gruppen har callback aktiverat kommer inspelningsmeddelanden att spelas upp vid återuppringningen.

4. Inspelning för telefonkonferens

När en användare med samtalsinspelning aktiverad ringer in till en telefonkonferens spelas samtalet in.

Inget röstmeddelande om inspelning spelas upp i dessa fall, utan information om inspelning kan om så önskas inkluderas i röstmeddelanden för telefonkonferensen under **Tjänster** och **Konferenssamtal**.

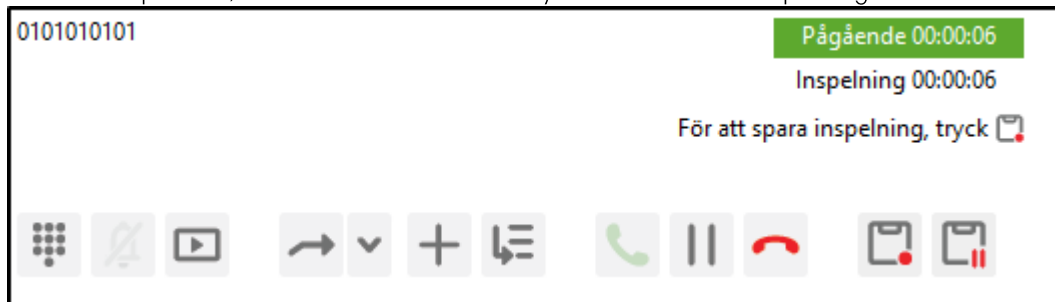
När ett flerpartssamtal sätts upp spelas röstmeddelande upp för de samtal som läggs till.

5. Inspelning på begäran

5.1 I Softphone

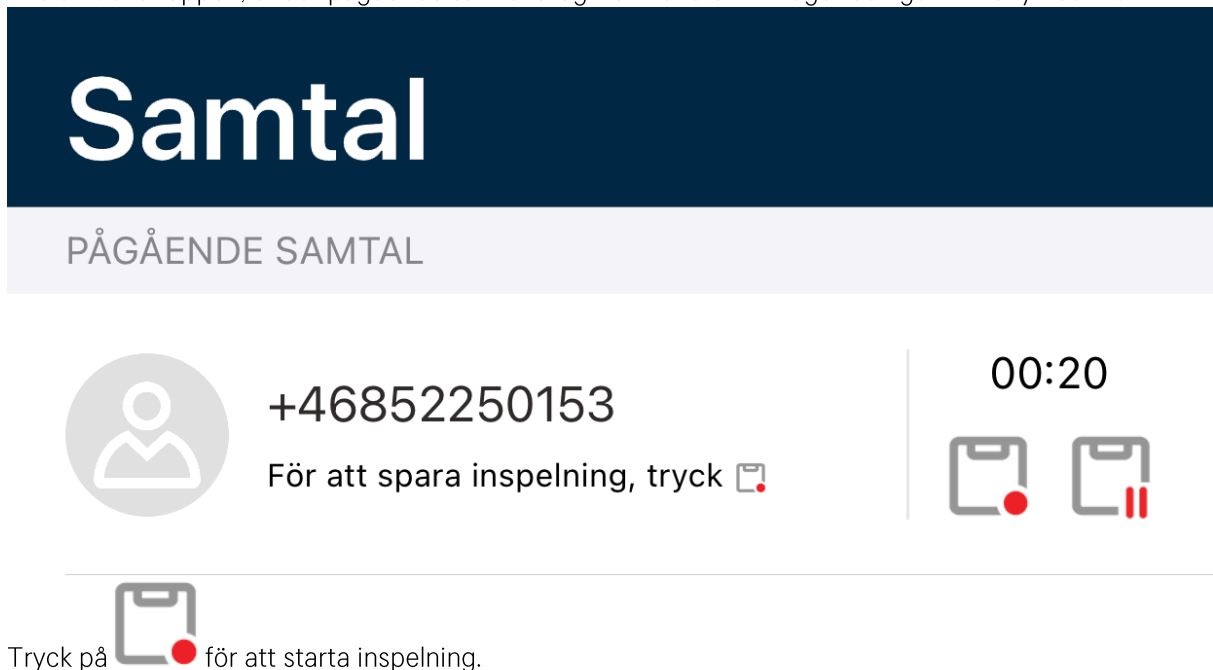
När en användare får ett samtal med inställningen att samtal kan spelas in på begäran visas i Softphone

att samtal spelas in, och att användaren kan trycka  för att inspelningen av samtalet ska sparas.



5.2 I mobilen

I Tele2 Växel-appen, under pågående samtal drag från vänster till höger och gå till menyn Samtal..



Inspelningen sparas:



+46852250153

Inspelning sparas

00:31



Om användaren har rätt att pausa inspelning av samtalet visas symbolen



+46852250153

Inspelning pausad

00:41



Vid pausad inspelning, klicka på



för att återuppta samtalet.



+46852250153

Inspelning återupptagen

00:42



Det är också möjligt att avsluta inspelning genom att trycka



+46852250153

Inspelning sparas inte

00:48



Uppföljningsverktyget

1. Inledning

I verktyget på <https://inspelning.tele2.se> kan du följa upp, analysera och lyssna på inspelade samtal. Du ger användare tillgång till verktyget genom att lägga till *Inspelningsgränssnitt* på användaren i Tele2 Service Online. Se O.

Tele2 Inspelning är en tjänst för automatisk inspelning av telefonsamtal, där inspelningar lagras centralt i Tele2s nät och kan hanteras såväl av användaren själv (valbart) som av en administratör eller personal som arbetar med t.ex. kvalitetsuppföljning.

Inspelningsfunktionen är integrerad med Tele2s molnväxelpattform vilket gör det möjligt att till exempel styra att samtal spelas in när de kommer in via en viss svarsgrupp.

Uppföljning och avlyssning av inspelningar hanteras i ett webbgränssnitt som finns på <https://inspelning.tele2.se>

Aktivering av tjänsten för mer information.

Uppföljningsverktyget kan användas både på datorn, i mobilen eller på en surfplatta.

1.1 Språkval

Du kan byta språk genom att trycka på flaggan  i övre högra hörnet, och sedan välja någon av språken genom att trycka på resp. flagga:



1.2 Inloggning

För att logga in, gå till <https://inspelning.tele2.se>. Ange din e-postadress samt lösenord.

Logga in med lösenord

 anna.hansson@tele2vaxel.se



☐ Håll mig inloggad

[Får inte tillgång till ditt konto?](#)

Logga in

Om du angett korrekta uppgifter får du en säkerhetskod till din e-postadress:



Tele2 : Logga in med engångslösenord

Detta är ditt engångslösenord : 5izXAa

Detta är ditt OTP (engångslösenord). Det löper ut om 5 minuter.

Tack.

Ange koden i fältet Engångslösenord:

Logga in med lösenord

anna.hansson@tele2vaxel.se

.....

Engångslösenord

Vi har skickat en säkerhetskod till din mejladress. Ange koden för att fortsätta.

☐ Håll mig inloggad

[Får inte tillgång till ditt konto?](#)

Logga in

När ditt användarkonto i uppföljningsverktyget aktiveras får du ett mejl med ditt användarnamn:

Tele2: Ditt användarnamn

Ditt användarnamn för Tele2 har skapats. Använd uppgifterna nedan för att få tillgång till ditt konto online:

Webbadress för Tele2: <https://recording.tele2.se>

Kundreferens: Tele2-tele2vaxel.se

Användarnamn: anna.hansson@tele2vaxel.se

Förnamn: Anna

Efternamn: Hansson

Lösenord: Ditt lösenord kommer att skickas i ett separat e-postmeddelande inom kort.

Förvara detta e-postmeddelande på ett säkert sätt då det innehåller information om åtkomst och användning av din nya tjänst.

För att få tillgång till dokumentation (inklusive broschyrer och användarguide) för Tele2, vänligen gå till: <http://www.callreporting.solutions/tele2userguides>

Kontakta ett supportombud om du har frågor angående innehållet i detta e-postmeddelande.

Tack.

samt ett mejl med ett tillfälligt lösenord:

Tele2 avisering: Ditt lösenord

Detta meddelande innehåller ditt lösenord för Tele2. Det är ett systemgenererat lösenord som du kan ändra första gången du loggar in.

Lösenord: Hh3%Qq6*4&

Använd detta lösenord tillsammans med tidigare erhållna inloggningsuppgifter för att få tillgång till portalen.

Tack.

.

Första gången du loggar in får du ange det lösenord som skapades automatiskt, och sedan välja ett eget lösenord.

Uppdatera lösenord

Ange ditt gamla lösenord

Ange ditt nya lösenord

Bekräfta lösenord

Uppdatera

Lösenordet måste vara minst 8 tecken, innehålla små och stora bokstäver, minst en siffra och ett specialtecken.

När du skapat ditt nya lösenord får du logga in på nytt.

1.2.1 Om du har en användare i flera företag

Om du arbetar på flera företag, t.ex. i samma koncern eller som konsult, kan du använda samma e-postadress för inloggning i samtliga företag och styra vilket företag du loggar in i på två sätt. Antingen genom att ha olika lösenord för samtliga bolag, kombinationen av e-postadress och lösenord styr då i vilket företag du loggas in.

Om du väljer att ha samma kombination av e-postadress och lösenord för samtliga företag presenteras en lista över de företag där du har rätt att logga in:

Logga in med lösenord

 anna.hansson@tele2vaxel.se



Kundref. 

Kundref.

Tele2-tele2vaxel.se

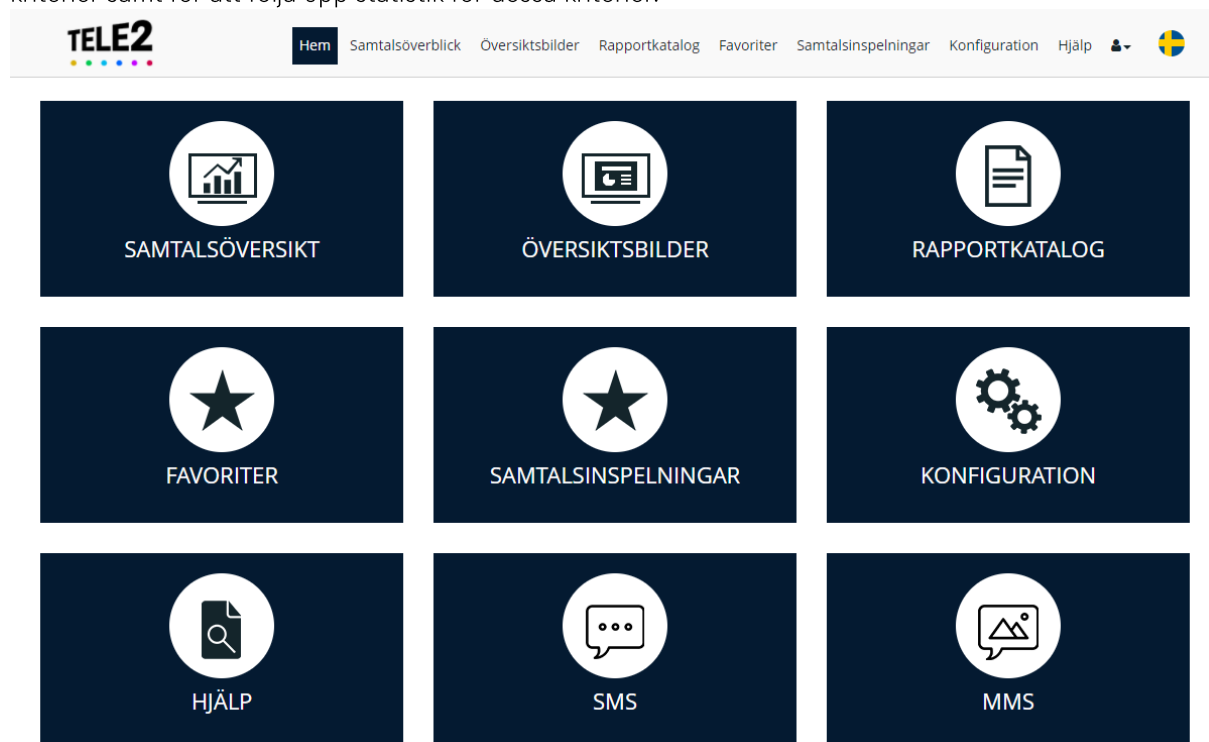
Tele2-tele2vaxellinked.se

[Får inte tillgång till ditt konto?](#)

Logga in

1.3 Huvudmeny

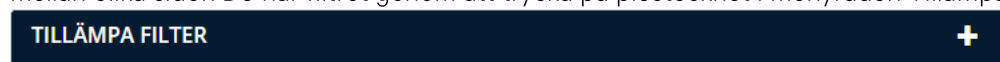
I uppföljningsverktyget finns funktioner för att lyssna på samtal, kategorisera samtalen efter olika kriterier samt för att följa upp statistik för dessa kriterier.



Samtalsöversikt	Överblick över antal samtal som kommit in till inspelningstjänsten.
Översiktsbilder	Dashboard med information och statistik över t.ex. antal samtal som blivit godkända i samtalsutvärderingen.
Rapportkatalog	Fördefinierade rapporter över inspelade samtal, utvärderingar, kundfeedback mm.
Favoriter	Dina sparade favoritrapporter
Samtalsinspelningar	Filtrera fram och lyssna på inspelade samtal, arbeta med utvärdering och klassning.
Konfiguration	Inställningar för inspelningstjänsten.
Hjälp	Länkar till tillverkarens utförliga manualer och instruktionsfilmer för inspelningsplattformen.
SMS	Loggning av användares SMS-meddelanden (tilläggstjänst)
MMS	Loggning av användares MMS-meddelanden (tilläggstjänst)

1.4 Filter

I flera av vyerna i systemet finns möjlighet att filtrera fram resultat baserat på olika egenskaper, t.ex. tid, inspelad användare, den andra samtalspartens nummer och annat. Vilka val som finns i filtret skiljer sig mellan olika sidor. Du når filtret genom att trycka på plustecknet i menyraden Tillämpa filter:



1.5 Samtalsöversikt

I denna vy finns en snabb överblick över mängden samtal som spelats in i systemet över tid. När du öppnar vyn visas dagens resultat, men du kan också filtrera fram en annan dag eller annan tidsperiod.

Mer information om vyn finns beskriven direkt i verktyget.

1.6 Översiktsbilder

I denna vy kan du skapa en översiktsbild eller dashboard som visar flera samtidiga valfria statistikpaneler på skärmen. Översiktsbilden kan till exempel visas på en TV-skärm för att presentera dagens statistik för samtalskvalitet i callcentret.

Menyn My Dashboard minimeras till ett vertikalt grått fält på vänster sida av skärmen. Det finns två lägen; aktiv och inaktiv.

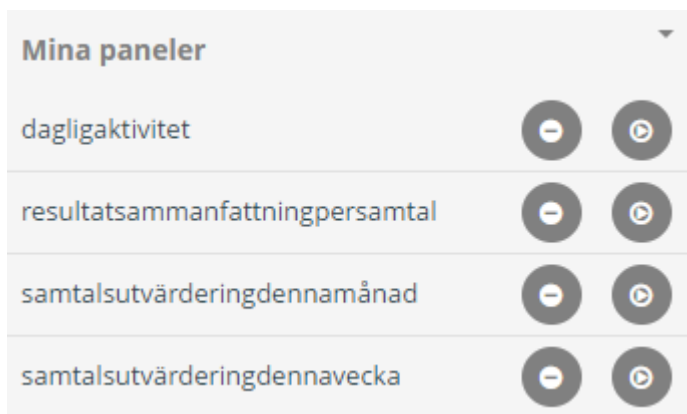
När översiktsbilden är aktiv fixeras panelerna för att ge en vy som kan visas på en skärm eller på datorn.

När översiktsbilden är inaktiv kan paneler läggas till, raderas, storleksändras eller ersättas.

Tryck  på en panel för att ta bort den från översiktsbilden. Den raderas inte utan finns fortfarande kvar i Mina paneler.

Menyalternativen för min Dashboard inkluderar:

 Hem	Gå till startskärmen för recording.tele2.se
 Importera profil	Ersätt Min Dashboard-layouten med en annan användares layout genom att välja användaren vars profil ska importeras.
 Uppdatera	Uppdatera översiktsbilden för att visa nyligen skapade paneler och den senaste Inaktiva My Dashboard-layouten.
 Aktiv  Inaktiv	Växla mellan visningsläget och redigeringsläget.



I menyn Mina paneler visar de paneler som du skapat i rapportkatalogen. Se [REFERENS] för mer information om hur du skapar en panel.

Tryck  för att lägga till panelen i översiktsbilden, eller tryck  för att ta bort panelen, om du t.ex. behöver ersätta den med en ny.

1.7 Rapportkatalog

I systemet finns ett antal fördefinierade rapporter för att presentera statistik för hur många samtal som spelats in, samt hur dessa samtal kategoriserats och utvärderats.

I varje rapport visas ett verktygsfält med olika möjligheter för att använda rapporten:

	Skapar en panel för användning i översiktsskärmen
	Lägg till rapporten som favorit med nuvarande filtrering. Du får ange namn på favoriten och inställningar för innehåll.
	Exportera rapporten som PDF
	Exportera rapporten i CSV-format
	Skicka rapporten via mejl. Följande dialog visas: SKICKA RAPPORT VIA E-POST Skicka e-post till* E-post cc Rapportformat ☒ PDF ☐ CSV Ämne* Avbryt Skicka e-post
	Schemalägg utskick av rapporten. Se Schemaläggning av rapportutskick för mer information.

1.7.1 Schemaläggning av rapportutskick

Rapporter kan schemaläggas för utskick till valfria mottagare. Utskick grupperas som uppgifter och flera rapporter kan läggas till samma uppgift för att skicka multipla rapporter till samma mottagare.

För att skapa en helt ny rapport, klicka på Skapa ny uppgift. Ange ett namn för uppgiften (t.ex. "Utskick till säljchefer") och om uppgiften ska vara ett utskick via E-post eller överföring med sFTP. Därefter får du ange e-postadresser alternativt kontouppgifter för FTP.

Därefter anger du datum, tid och intervall för när uppgiften ska köras.

Ange sedan ett namn för själva rapporten och om den ska bifogas som PDF, CSV eller HTML.

1.7.2 Resultatsammanfattning per samtal

Visar antalet samtal per samtalsresultat. Samtalsresultat anges under samtalsutvärderingen och avser vad samtalet var för art, t.ex. Säljsamtal, Teknisk fråga, Klagomål etc.

Samtalsresultat	Totalt antal samtal
Fakturafråga	2
Felanmälan	2
Övrigt	2
Säljsamtal	4
Teknisk fråga	2

1.7.3 Utvärderingssammanfattning av samtal

Summering av resultatet av samtalsutvärderingsfrågorna. För den valda tidsperioden visas antalet utvärderade samtal, totalt summerat resultat för alla samtal, samt genomsnittligt resultat för samtalen.

Utvärderingsfråga	Totalt antal utvärderade samtal	Totalt resultat	Genomsnittligt resultat
Användes korrekt hälsningsfras?	12	116	9
Erbjöd agenten något exklusivare produ...	5	40	8
Försökte agenten någon korsförsäljning?	3	20	6
Förstod agenten orsaken till kundens sa...	9	90	10
Generell upplevelse av samtalet?	2	20	10
Genomförde kunden en order? / Behöv...	5	42	8
Hade agenten ett välkomnande mottaga...	12	120	10
Hur väl möttes kundens förväntningar i ...	3	26	8
Hur var agentens attityd och uppmärksa...	3	30	10
Hur var agentens beteende generellt?	3	30	10
Identifierades kunden enligt policy?	9	86	9
Kändes agenten engagerad i samtalet?	3	30	10
Kunde agenten hjälpa kunden välja rätt ...	9	84	9
Pausade agenten inspelning enligt integ...	9	90	10
Säkerställde agenten att kunden var nöjd?	3	30	10
Visade agenten tillräcklig produktkänne...	9	86	9

1.7.4 Sammanfattad feedback från kund

Denna rapport visar antalet samtal utifrån den Kundrespons som satts i samtalsanteckningarna. Undefined avser samtal där ingen kundrespons blivit angiven.

Feedback från kund	Totalt antal samtal
Kunden missnöjd	1
Kunden nöjd	10
Kunden otrevlig/hotfull	1
Undefined	9

1.7.5 Resultatlista per fråga

Denna rapport listar per användare, antalet utvärderade samtal per fråga, totalpoäng och medelvärde per fråga.

Användare	Utvärderingsfråga	Utvärderade samtal	Totalt resultat	Genomsnittligt resultat
Ebba Dohna	Erbjöd agenten något exklusiv...	2	20	10
Ebba Dohna	Genomförde kunden en order?...	2	20	10
Ebba Dohna	Försökte agenten någon korsfö...	2	20	10
Ebba Dohna	Säkerställde agenten att kunde...	2	20	10
Ebba Dohna	Hur väl möttes kundens förvänt...	2	20	10
Ebba Dohna	Kändes agenten engagerad i s...	2	20	10
Ebba Dohna	Hur var agentens attityd och up...	2	20	10
Ebba Dohna	Hur var agentens beteende ge...	2	20	10
Ebba Dohna	Generell upplevelse av samtalet?	2	20	10
Ebba Dohna	Hade agenten ett välkomnande...	6	60	10
Ebba Dohna	Identifierades kunden enligt pol...	5	50	10
Ebba Dohna	Pausade agenten inspelning e...	5	50	10
Ebba Dohna	Förstod agenten orsaken till ku...	5	50	10
Ebba Dohna	Kunde agenten hjälpa kunden ...	5	50	10
Ebba Dohna	Visade agenten tillräcklig produ...	5	48	9
Ebba Dohna	Användes korrekt hälsningsfras?	6	58	9

I denna rapport är det ofta lämpligt att filtrera på en eller flera användare i filtret:

● Vald anknytning

2 items checked

☐ +46840893342 - Trådlösa Telefonen

☐ 8008 - Fanvil PA2

☐ 8002 - A B

☒ +46704343918 - Jan Hansson

☐ +46868406184 - Konftel 300IPx

☐ +46840893348 - Konftel 300IPx 2

☐ +46868406196 - Nils Jonsson

1.7.6 Daglig aktivitet

Rapporten visar en summering av hur många samtal som har spelats in per riktning (utgående och inkommande) per dag över perioden, samt en tabell med datum, antal samtalsinspelningar (utgående och inkommande), genomsnittlig samtalstid (utgående och inkommande) och total samtalstid.

RAPPORTSAMMANFATTNING



RAPPORTDETALJER

Datum	Totalt antal samtal	Utgående samtal	Inkommande samtal	Interna Utgående samtal	Interna Inkommande samtal	Genomsnittlig samtalstid	Genomsnittlig utgående samtalstid	Genomsnittlig inkommande samtalstid	Total samtalstid
21 Apr 2021	5	0	0	3	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:02:01
22 Apr 2021	14	1	4	2	7	00:01:20	00:00:21	00:01:35	00:11:05
23 Apr 2021	2	2	0	0	0	00:01:00	00:01:00	00:00:00	00:02:01

1.7.7 Samtalsaktivitet per användare

Rapporten visar en summering av hur många samtal som har spelats in per riktning (utgående och inkommande) per användare över perioden, samt en tabell per anknytning / användare med antal inspelade samtal (utgående och inkommande) och genomsnittlig samtalstid (utgående och inkommande).

RAPPORTSAMMANFATTNING



RAPPORTDETALJER

Anknytning	Användare	Totalt antal samtal	Utgående samtal	Inkommande samtal	Interna Utgående samtal	Interna Inkommande samtal	Genomsnittlig samtalstid	Genomsnittlig utgående samtalstid
+46704343918	Jan Hansson	8	3	1	0	4	00:00:39	00:00:47
+46721450653	Ebba Dohna	12	0	3	5	4	00:02:01	00:00:00

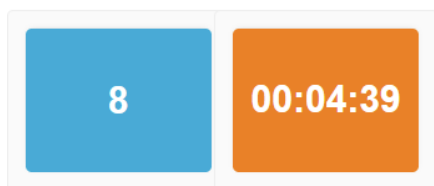
1.7.8 Utförlig samtalsaktivitet per användare

Rapporten visar en summering av antal inspelade samtal och total summerad samtalslängd över perioden.

I en detaljerad tabell visas en lista över alla samtal i perioden per användare, med ev. kostnadsställe, och avdelning från Tele2 Växel, samt för varje samtal datum, tid, samtalslängd, den andra partens nummer, och Direktnummer (DDI).

Denna rapport kan användas för att visa samtalsflödet för ett samtal, till exempel när ett samtal har överförts till en annan användare.

RAPPORTSAMMANFATTNING



Totalt Antal
Samtal

Total
Samtalslängd

RAPPORTDETALJER

Anknytning	Användare	Kostnadsställe	Avdelning	Distrikt	Datum	Tid	Samtalslängd	Nummer	Direktnummer (DDI)	Typ
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:22:46	00:00:15	+46701663...	+46868406...	INC
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:20:18	00:00:19	u15740664	jan.hansson	INC
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:19:17	00:00:30	u15740664	jan.hansson	INC
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:14:49	00:00:37	u15740664	jan.hansson	INC
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:12:11	00:00:35	u15740664	jan.hansson	INC
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	22 Apr 2021	22:10:59	00:00:22	+46850525...		OUT
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	23 Apr 2021	09:20:41	00:01:03	+46850525...		OUT
+4670434...	Jan Hansson	Undefined	Sälj	Undefined	23 Apr 2021	09:18:14	00:00:58	+46850525...		OUT

1.7.9 Genomsnittligt resultat

Rapporten visar den genomsnittliga poängen för samtliga samtalsutvärderingsfrågor per användare.

Användare	Genomsnittligt resultat
Ebba Dohna	9
Jan Hansson	8

1.8 Samtalsinspelningar

Här hittar du samtliga inspelade samtal som du har åtkomst till. Du kan filtrera samtal över tid, söka på nummer och samtalstaggar, lyssna, spara, exportera via e-post samt utvärdera samtal.

När du först öppnar vyn visas de samtal som spelats in under dagens datum. Om det inte spelats in några samtal under dagen visas samtalstabellen utan samtal:

UPPGIFTER			
Samtalstyp	Samtalsrelation	Datum	Tid
No records to display.			

I tabellen finns följande fält:

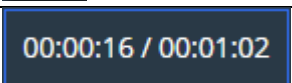
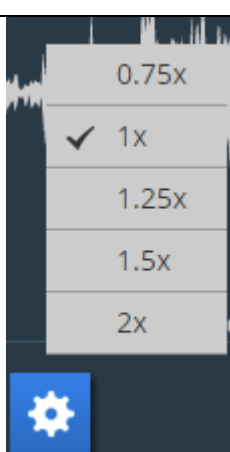
Samtalstyp	Inkommande eller utgående samtal										
Samtalsrelation	Internt eller externt samtal										
Datum	Datum när samtalet spelats in										
Tid	Tidpunkt när samtalet spelats in										
Användarnamn	Användare som spelat in samtalet										
Extern grupp	Nummer för motparten i samtalet. Vid internt samtal visas motpartens användarnamn.										
Internt nummer	Numret dit samtalet inkommit										
Samtalslängd											
Samtalstagg	Fritextfält för märkning av samtal										
Flagga	Röd, grön eller blå flagga för märkning av samtal										
Utvärdering	Anger om samtalet utvärderats										
	Klicka för att lyssna på samtalet, en ny flik eller ett nytt fönster öppnas beroende på webbläsarens inställningar.										
	Ladda ner samtalet som fil till din dator. Klicka på Ladda ner i det grå fältet ovanför tabellen för att ladda ned samtliga inspelningar i sökresultatet.	Ladda ner:  <table><tr><td>Flagga</td><td>Utvärdering</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>		Flagga	Utvärdering						
Flagga	Utvärdering										
											

1.8.1 Samtalsuppspelning

Du lyssnar på samtal i en mediaspelare i din webbläsare:



I mediaspelaren visas en visuell representation av samtalet, där du till exempel kan se om ljudnivån har varit extra hög under någon period, t.ex. på grund av en livlig diskussion, eller om det varit en lång tyst period, för att enkelt hoppa över den under utvärderingen.

		Stoppa uppspelningen och flytta markören till början av samtalet.
		Spela upp / pausa uppspelning
		Spola bakåt / framåt i samtalet
		Du kan markera en sektion i samtalet (se exempel ovan) för att upprepa uppspelningen av sektionen kontinuerligt. Klicka på denna knapp för att rensa markeringen.
		Tidräknare Markörens tid / Total tid
		Tysta ljudet under uppspelningen
		Volymkontroll
	Klicka på denna knapp för att ändra hastighet för uppspelningen. Ofta kan samtal utvärderas i dubbla hastigheten för att spara tid.	
		Ladda ned inspelningen som fil till din dator.

1.8.2 Samtalsanteckningar

Spara

I denna vy finns val för märkning av samtalet. När du är klar, tryck

Återställ

för att återgå till senast sparade värden.

Samtalsresultat

Ange typ av samtal, t.ex. Felanmälan eller Fakturafråga. Val för samtalsresultat kan definieras i konfigurationen.

Samtalsresultat:

--välj--	▼
--välj--	
Övrigt	
Felanmälan	
Säljsamtal	
Fakturafråga	
Teknisk fråga	

Samtalsflagga

Färgad flagga som visas i listan över samtal, och kan användas för att filtrera samtal i samtalsfiltret. Flaggornas benämning kan inte förändras.

Samtalsflagga:

Ingen flagga	▼
Ingen flagga	
Röd flagga	
Grön flagga	
Blå flagga	

Kundrespons

Ange om motparten verkade nöjd under samtalet, eller annat sätt för värdering. Val för kundrespons kan definieras i konfigurationen.

Kundrespons:

Undefined	▼
--välj--	
Undefined	
Kunden otrevlig/hotfull	
Kunden nöjd	
Kunden missnöjd	

Samtalstagg

Fritextfält för märkning av samtalet, visas i samtalslistan och kan användas för att filtrera samtal i samtalsfiltret.

1.8.3 Utvärdera

I denna vy finns utvärderingsfrågor som kan användas för att skapa rapporter över samtalskvalitet och handläggares prestation. När du är klar, tryck **Spara** längst ned på sidan, eller **Återställ** för att återgå till senast sparade värden.

Utvärdering anges i 10 steg per fråga genom att hålla muspekaren över önskat antal hela eller halva stjärnor och klicka.

Användes korrekt hälsningsfras?



Hade agenten ett välkomnande mottagande?



Identifierades kunden enligt policy?



Pausade agenten inspelning enligt integritetspolicyn?



Frågorna visas i fyra fasta kategorier: Call Handling, Technical Knowledge, Call Close, Other. I grundtjänsten finns fördefinierade utvärderingsfrågor på engelska, frågorna kan anpassas i konfigurationen.

1.8.4 E-postadress

I denna vy kan ett mejl med en länk till samtalet skickas till valfri mejladress. Länken är giltig i 24 timmar efter att mejlet skickas.

Meddelandet innehåller förutom länken information om inkommande/utgående, datum/tid, användarens nummer och namn, inkommande nummer, motpartens nummer, samtalstid och ev. samtalstagg.

Till	Ange en eller flera adresser enligt adress1@domän.se; adress2@domän.se;
Ämne	Ange ämnesraden i mejlet. Tips: I meddelandet finns viss information om samtalet, men ange gärna information om avsändare i ämnesraden.

1.9 Konfiguration

Här hittar du inställningar och avancerade funktioner i inspelningsplattformen, som till exempel användarkonton, verktyg för att radera inspelningar och möjlighet att exkludera vissa nummer från att spelas in. Många inställningar synkroniseras automatiskt från växeln och menyerna i uppföljningsverktyget används endast för att visa informationen, som t.ex. Direktnummer (DDI), ACD-grupper och Användare (Anknytningar).

Klicka på  **Avancerad** för att expandera hela menyn.

1.9.1 Inloggning

Skapa och redigera inloggningsroll

Här ser du de användarkonton som finns i inspelningsplattformen. Du kan inte lägga till eller ta bort användarkonton, det hanteras via Tele2 Service Online.

INLOGGNING

E-Postadress	Användartyp	Användarens Anknytning	Användare Status	Ändra	Radera
			Active		
anna.hansson@tele2vaxel.se	Superuser	+46868406192	Active	☒	
ebba.dohna@tele2vaxel.se	Restricted User	+46721450653	Active	☒	
david.holm@tele2vaxel.se	My Console User	+46720830865	Active	☒	

E-postadress	Användarens e-postadress, som den angetts i Tele2 Service Online. Adressen används för inloggning i inspelningsplattformen.
Användartyp	Behörighetsnivå för användaren
Användarens anknytning	Det telefonnummer som användaren identifieras med i inspelningsplattformen.

Tryck på ☒ för att ändra inställningar för en användare.

På inställningssidan kan du se användarens e-postadress, anknytning samt för- och efternamn som hämtas automatiskt från växeln.

Användartyp

Användartyp

Restricted User

▼

My Console User

Restricted User

Superuser

Här anger du användarens behörighetsnivå.

My Console User	Användaren har möjlighet att logga in och lyssna på sina egna inspelningar.
Restricted User	Användaren har åtkomst till översiktsbilder, rapporter och inspelningar för en eller flera avdelningar i Tele2 Växel. Användaren har inte åtkomst till konfigurationen för inspelningsplattformen.
Superuser	Användaren har full åtkomst till inspelningsplattformen, med översiktsbilder, rapporter och inspelningar för hela organisationen, samt åtkomst till konfigurationen.

I Tele2 Service Online anger du om en användare skall vara Superuser, annars blir användaren en My Console User. Här på konfigurationssidan kan en Superuser göras om till en Restricted User och tillbaka.

Om du vill göra om en Superuser till My Console User eller en My Console User till Superuser aktiverar du funktionen via Tele2 Service Online.

Tillgång till funktioner

Tillgång till regelverk ☒ Ja ☐	För en Superuser anger denna inställning om användaren har möjlighet att hantera regelverket för vilka inspelningar som sparas i systemet. En Superuser utan tillgång till regelverk kan t.ex. hantera inställningar för användare, justera val för samtalsresultat och samtalsutvärdering.
E-post för inspelningar ☒ Ja ☐	Anger om användaren har möjlighet att skicka e-post för delning av en inspelning med annan part.
Inspelning Nedladdningar ☒ Ja ☐	Anger om användaren har möjlighet att ladda ned inspelningar till sin egen dator.

1.9.2 Regelverk

1.9.2.1 Policyregler

Här anger du inställningar för vilka inspelningar som skall sparas i systemet och inte. Du styr i regel vilka samtal som spelas in genom att ställa in i växeln vilka samtal som ska skickas till inspelningsplattformen, men vissa inställningar kan göras här.

Avdelningspolicy

I växeln kan du ange om externa och/eller interna samtal ska skickas till inspelningsplattformen. Under avdelningspolicy kan du också kontrollera om utgående och/eller inkommande samtal ska sparas eller ej.

Spela in utgående samtal

Välj avdelningar: All items checked

- ☒ Check All
- ☒ Undefined
- ☒ Kundservice
- ☒ Sälj
- ☒ Telefonist

Välj avdelningar: All items checked

Om du avmarkerar Spela in utgående samtal, Spela in interna samtal eller Spela in inkommande samtal sparas inga samtal för respektive typ för någon användare i systemet. Du kan också avmarkera enskilda avdelningar på företaget från respektive samtalstyp för att ha olika policy för olika användare.

Exkluderat kundnummer

Om en person kräver att få bli undantagen inspelning är det möjligt att ange nummer som inte skall spelas in i funktionen exkluderat kundnummer. Personen kommer ändå att få höra eventuella meddelanden om inspelning, så det kan vara lämpligt att istället styra samtalen från personen i växeln till en grupp där de inte spelas in.

Ange ett nummer och tryck Add.

☒ Ange kundnummer

+46898765432

Add

Numren visas i listan, tryck  för att ta bort ett nummer.

Exkluderat kundnummer:	
Kundnummer	Radera
	
+46898765432	

1.9.2.2 Radera samtalsinspelningar

I menyn Radera samtalsinspelningar kan du välja att radera inspelningar snabbare än den automatiska borttagningsprocessen.

Filtrera fram samtal på samma sätt som vid uppspelning, se 1.4 Filter för mer information.

Du kan radera enskilda samtal genom att trycka  längst till höger på varje rad.

Tagga	Utvärdering		Radera
	✓		
	✓		
	✓		
	✓		

Du kan radera flera samtal samtidigt genom att markera samtal längst till vänster på varje rad.

✓		Samtalstyp	Samtalsrelation
☐		In	External
☐		In	Internal
☐		In	Internal
☐		In	

Tryck sedan på Radera markerade under samtalslistan.

Du kan också trycka på Radera allt för att radera alla samtal i sökresultatet.

Radera allt

Radera markerade

Avbryt

1.9.2.3 Granskningsrapport

Här kan du följa upp förändringar av användarinställningar som gjorts i systemet.

GRANSKNINGSRAPPORT							
Datum Och Tid	Användare	Gransknings fält	Granskningsenhet	Tidigare Värde	Nytt Värde	Enhetsvärde	Granskningskategorin
18 jun 2021 09:14	anna.hansson@tele2vaxel.se	User Type	ebba.dohna@tele2vaxel.se	Restricted User	Superuser		configuration
18 jun 2021 09:14	anna.hansson@tele2vaxel.se	Compliance Access	ebba.dohna@tele2vaxel.se		False		configuration
18 jun 2021 09:14	anna.hansson@tele2vaxel.se	Select Avdelning	ebba.dohna@tele2vaxel.se	Kundservice, Sälj			configuration
18 jun 2021 09:33	ebba.dohna@tele2vaxel.se	User Type	simon.swartling@tele2.com	Superuser	Restricted User		configuration
18 jun 2021 09:33	ebba.dohna@tele2vaxel.se	Select Avdelning	simon.swartling@tele2.com		Kundservice		configuration
18 jun 2021 09:33	ebba.dohna@tele2vaxel.se	User Type	simon.swartling@tele2.com	Restricted User	Superuser		configuration
18 jun 2021 09:33	ebba.dohna@tele2vaxel.se	Select Avdelning	simon.swartling@tele2.com	Kundservice			configuration

Datum och tid	Anger när ändringen genomförts
Användare	Vilken användare som genomfört ändringen
Granskningsfält	Vilken inställning som ändrats
Granskningsenhet	För vilket objekt inställningen ändrats, detta kan vara en användare eller till exempel en policy.
Tidigare / nytt värde	Visar föregående värde för inställningen, och vad värdet ändrats till.

1.9.2.4 Granska uppspelningar

Här kan du följa upp när användare skaffat sig åtkomst till inspelningar på olika sätt.

I filtret filtrerar du fram inspelade samtal, d.v.s. att du anger t.ex. datum för när samtalet spelas in. Loggen visar sedan samtliga uppspelningar, delningar via e-post och nedladdningar som gjorts för dessa samtal.

RAPPORTDETALJER

Utvärderingsdatum	Utvärderingstid	Användare	Utvärderingsresultat	Samtalsdatum	Samtalstid	Direktnummer (DDI)	Nummer	Samtalslängd	Riktning	Anknytning
21 jun 2021	12:07:54	anna.hans...	Downloaded	09 jun 2021	09:40:43		+46850525...	00:00:34	Outgoing	anna.hans...
21 jun 2021	12:07:50	anna.hans...	Emailed	09 jun 2021	09:40:43		+46850525...	00:00:34	Outgoing	anna.hans...
21 jun 2021	12:07:16	anna.hans...	Played	09 jun 2021	09:40:43		+46850525...	00:00:34	Outgoing	anna.hans...
21 jun 2021	12:07:16	anna.hans...	Played	09 jun 2021	09:40:43		+46850525...	00:00:34	Outgoing	anna.hans...

Utvärderingsdatum/ Utvärderingstid	Visar när uppspelningen, delningen eller nedladdningen genomförts
Användare	Vilken användare som spelat upp, delat eller laddat ned inspelningen
Utvärderingsresultat	Visar om samtalet spelats upp, delats eller laddats ned. Om flera åtgärder skett visas dessa som separata rader i rapporten. När ett samtal öppnas i mediaspelaren visas detta som Played, och ytterligare en rad med Played visas för varje uppspelning som gjorts i mediaspelaren när den öppnats.
Granskningsenhet	För vilket objekt inställningen ändrats, detta kan vara en användare eller till exempel en policy.
Samtalsdatum/ Samtalstid	Visar när samtalet spelats in.
Nummer / Samtalslängd / Riktning / Anknytning	Visar samtalsinformation om det inspelade samtal som spelats upp.

1.9.3 Arbetsuppgifter och åtgärder

Här kan du se och hantera de automatiska rapportutskick och liknande som är schemalagda i systemet.

En arbetsuppgift är ett schemalagt tillfälle, som kan innehålla en eller flera åtgärder. Du skapar arbetsuppgifter och åtgärder i rapportkatalogen.

1.9.4 Samtalsutvärdering

Här ser och administrerar du de val som finns tillgängliga vid kategorisering och utvärdering av samtalsinspelningar.

1.9.4.1 Samtalsresultat

Här kan du lägga till, ändra och radera valen för samtalsresultat, exempelvis vilket ämne samtalet handlade om.

SAMTALSRESULTAT 		
Beskrivning	Ändra	Radera
Övrigt		
Felanmälan		
Säljsamtal		
Fakturafråga		
Teknisk fråga		

Klicka på  för att lägga till ett val,  för att ändra och  för att radera.

1.9.4.2 Feedback från kund

Här kan du lägga till, ändra och radera valen för kundfeedback, d.v.s. där du bedömer hur nöjd kunden varit med samtalet:

FEEDBACK FRÅN KUND 		
Beskrivning	Ändra	Radera
Undefined		
Kunden otrevlig/hotfull		
Kunden nöjd		
Kunden missnöjd		

Klicka på  för att lägga till ett val,  för att ändra och  för att radera.

Valet Undefined är standardvalet på ej bedömda samtal, och kan inte ändras eller tas bort.

1.9.4.3 Utvärderingsfrågor

Här hanterar du utvärderingsfrågorna som betygsätts med 1–5 stjärnor i samtalsutvärderingen.

Det finns 16 frågor i grupper om 4, med fasta rubriker i utvärderingen. Det är inte nödvändigt att anpassa frågorna efter rubrikerna, då rubrikerna inte visas i samtalsrapporterna.

Fråga 1-4: Call Handling

Förslag till utvärderingsfrågor:

Användes korrekt hälsningsfras? Hade agenten ett välkomnande mottagande? Identifierades kunden enligt policy? Pausade agenten inspelning enligt integritetspolicyn?

Fråga 4-8: Technical Knowledge

Förslag till utvärderingsfrågor:

Förstod agenten orsaken till kundens samtal? Kunde agenten hjälpa kunden välja rätt produkt / lösa problemet / besvara frågan? Visade agenten tillräcklig produktkännedom/kunskap? Erbjud agenten något exklusivare produktalternativ?

Fråga 9-12: Call Close

Förslag till utvärderingsfrågor:

Genomförde kunden en order? / Behöver kunden återkomma? Försökte agenten någon korsförsäljning? Säkerställde agenten att kunden var nöjd? Hur väl möttes kundens förväntningar i samtalet?

Fråga 13-16: Other

Kändes agenten engagerad i samtalet? Hur var agentens attityd och uppmärksamhet? Hur var agentens beteende generellt? Generell upplevelse av samtalet?