

Tele2 Växel

Användarmanual Statistik

TELE2
Business

**Makes
Work
Work**

Innehåll

1. Tele2 Växel Statistik	3
1.1 Få tillgång till Tele2 Växel Statistik.....	4
1.2 Översikt Tele2 Växel Statistik	5
2. Tele2 Växel Statistik Bas	7
2.1 Skapa en rapport i Statistik Bas	8
3. Tele2 Växel Statistik Utökad	15
3.1 Resultatgrupperingar i Statistik Utökad	16
3.2 Skapa rapporter i Statistik Utökad.....	18
4. Hantera sparade rapporter	25
4.1 Skapa och spara en rapport.....	26
4.2 Ändra sparade rapporter i arkivet	26
4.3 Hantera en sparad rapport	27
4.4 Använd en sparad rapport som mall	28
5. Hantera användare	29
5.1 Visa alla användare	30
5.2 Lägg till nya användare	30
5.3 Ändra en befintlig användare.....	31
5.4 Ta bort en befintlig användare	32
5.5 Tilldela mätobjekt.....	32
5.6 Övrigt	33
6. Rapporttyper	35
7. Intervallgrupperingar.....	37

1

Tele2 Växel Statistik

- 1.1 Få tillgång till Tele2 Växel Statistik
 - 1.2 Översikt Tele2 Växel Statistik
-

1. Tele2 Växel Statistik

1.1. Få tillgång till Tele2 Växel Statistik

När du beställt Tele2 Växel Statistik behöver du genomföra några steg för att få tillgång till systemet.

1. Per e-post får du information om hur du verifierar ditt användarkonto och skapar ett personligt lösenord.
2. När du skapat ditt lösenord styrs du om till inloggningssidan för Tele2 Växel Statistik.
3. Logga sedan in med din e-postadress och det nyss skapade lösenordet.



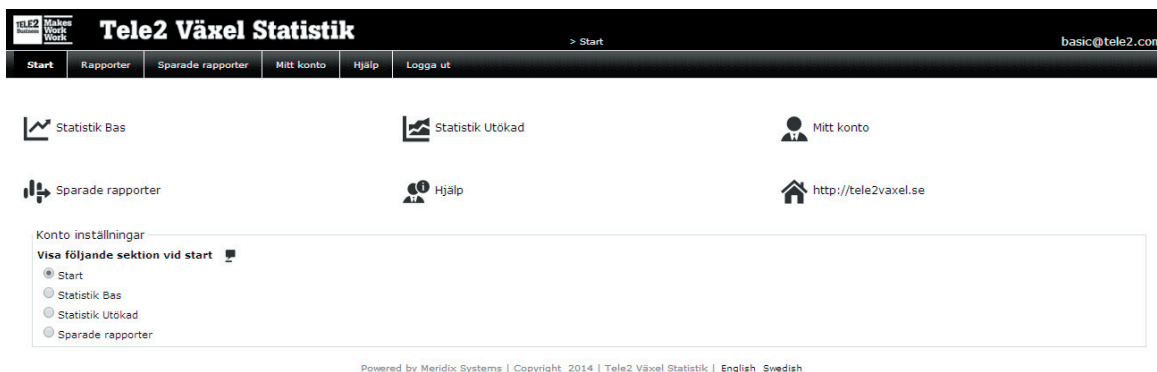
Du kan byta språk genom att klicka på flaggikonerna längst ner på sidan.

1.2. Översikt Tele2 Växel Statistik

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

Startsidan

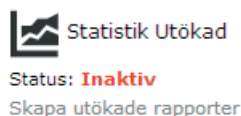
Första gången du loggar in kommer du till startsidan. Härifrån kommer du enkelt åt de olika delarna i Tele2 Växel Statistik.



Klicka på någon av ikonerna eller använd menyn för att navigera till de olika delarna av systemet.

Statistik Bas – Gå till Statistik Bas-rapporterna.

Statistik Utökad – Gå till Statistik Utökad-rapporterna. Om du inte har Statistik Utökad kommer den att visas som inaktiv.



Mitt konto – Visa eller ändra inställningar för ditt konto.

Sparade rapporter – Gå till arkivet för sparade rapporter. Tillgång hit kräver en Statistik Utökad-licens.

Hjälp – Gå till den webbaserade hjälpsidan.

Kontoinställningar – Välj startsida för ditt konto.

Hjälpfunktionen

Systemet har en inbyggd hjälpfunktion. Klicka på någon av informationsikonerna för att få en beskrivning av den aktuella funktionen.

Period

Inställningar

Från



Till



Tid








En rapport innehåller endast ett definierat antal timmar av dygnet.

En rapport från 2010-01-01 till 2010-01-31 innehåller därför endast statistik som inträffat mellan t.e.x 07:00 och 17:00 dessa dagar.

För att välja hela dygnet väljer du intervallen från 00:00 till 00:00.

När en rapportrad har periodvärdet 08:00 och intervallen har ställts in på 30 minuter innehåller den raden all data som loggats mellan 07:30 och 08:00.

Besök vår support-sida för mer information

2

Tele2 Växel Statistik Bas

2.1 Skapa en rapport i Statistik Bas

2. Tele2 Växel Statistik Bas

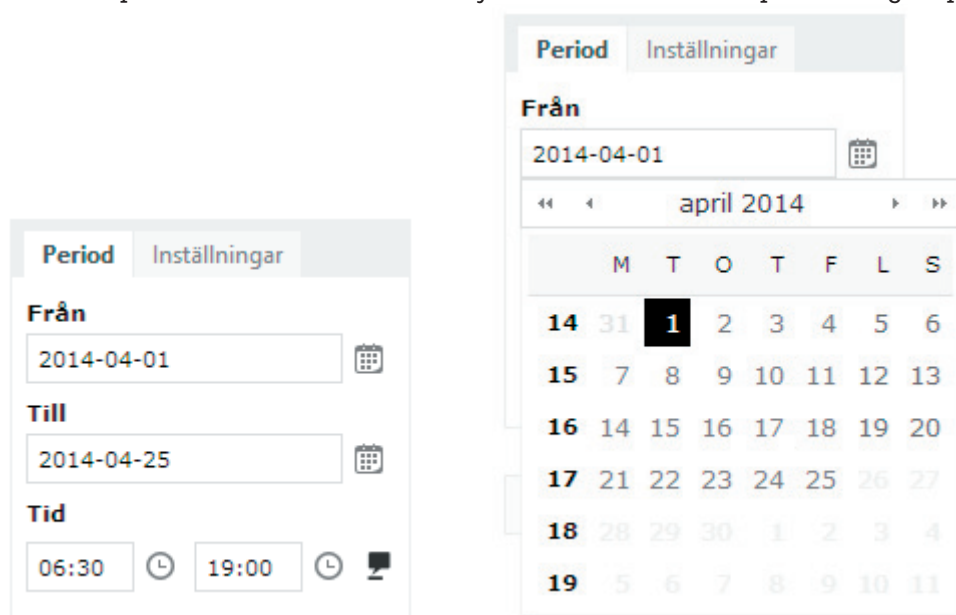
2.1. Skapa en rapport i Statistik Bas

Statistik Bas-rapporterna är designade för att vara användarvänliga och uppfylla de vanligaste behoven gällande kommunikationsrapportering.

Klicka på **Statistik Bas**-ikonen på startsidan eller navigera dit via menyn för att skapa en rapport. Följ dessa steg:

Välj rapportparametrar

Välj vilken tidsperiod du vill att rapporten ska avse. Välj från- och tilldatum genom att klicka på kalenderikonen. Du kan byta månad och år med pilarna högst upp.



The screenshot shows the 'Statistik Bas' report creation interface. It has two tabs: 'Period' and 'Inställningar'. The 'Period' tab is selected. Under 'Från', there is a text input field containing '2014-04-01' and a calendar icon. A calendar pop-up is displayed for the 'Från' field, showing the month of April 2014. The calendar has a header with navigation arrows and the text 'april 2014'. Below the header is a table of days of the week (M, T, O, T, F, L, S) and a grid of dates. The date '1' is highlighted in black. The 'Till' field contains '2014-04-25' with a calendar icon. The 'Tid' field has two time inputs: '06:30' and '19:00', each with a clock icon. There is also a small icon of a person with a speech bubble next to the '19:00' time input.

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

Tid

06:30  19:00 

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

Period
Inställningar

Inkludera
Markera/Avmarkera

☒ Mån ☒ Tis ☒ Ons
☒ Tor ☒ Fre ☒ Lör
☒ Sön

Format
ttmmss

Välj vilken typ av rapport du vill skapa i rullgardinslistan. Tillgängliga rapporter presenteras uppdelade per rapporttyp.

För att exempelvis skapa en Användare-rapport, börja med att klicka på **Användare**-sektionen för att se alla tillgängliga rapporter av den typen.

- Välj rapport här -

Rapporter

- Användare
 - Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid
 - Inkommande - Interna - Externa
 - Utgående - Besvarade - Ej Besvarade - (M) Samtalstid
- Avancerad Svarsgrupp - Telefonist
 - Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid
 - Inkommande - (M) Svarstid - (M) Kötid ej besvarade
- Svarsgrupp
 - Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - Overflow
 - (M) Svarstid - (M) Samtalstid
- Funktionsnummer
 - Hanterade samtal
- Menyval (IVR)

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

Rapportinnehåll
Resultat
Exportera
Information om rapporten

Filter
Töm filter | Visa endast mar

☐

- ☒ **Alex Alexander** | alex.alexander
- ☐ **Anna Hansson** | anna.hansson
- ☐ **Christian Hellberg** | christian.hellberg
- ☐ **David Holm** | david.holm
- ☒ **Ebba Dohna** | ebba.dohna
- ☒ **Emil Ekström** | emil.ekstrom
- ☐ **Erik Svensson** | erik.svensson
- ☐ **Ines Larsson** | ines.larsson
- ☒ **Jan Hansson** | jan.hansson
- ☐ **Joachim Levin** | joachim.levin
- ☐ **Kaj Ossman** | kaj.ossman
- ☐ **Maria Holm** | maria.holm
- ☐ **Marie Taylor** | marie.taylor
- ☐ **nils jonsson** | nils.jonsson
- ☐ **Sara Karlsson** | sara.karlsson

Större antal mätobjekt kan du filtrera genom att ange ett sökkriterium i i filtertexttrutan.

Rapportinnehåll
Resultat
Exportera
Information om rapporten

sson
Töm filter | Visa endast markerade | Visa inställning

☐

- ☐ **Anders Johansson** | anders.johansson
- ☐ **Anders Svensson** | anders.svensson
- ☐ **Gunnar Eriksson** | gunnar.eriksson

När du har valt ett eller flera mätobjekt genom att klicka i kryssrutan till vänster om mätobjektet blir knappen **Bearbeta** synlig.

Period

Inställningar

Från

2014-01-01

Till

2014-01-31

Tid

06:30

19:00

Statistik Basic > Användare

Inkommande - Besvarade - E

Bearbeta

Auto uppdatering

Öppna samtalsspecifikation

Rapportinnehåll

Resultat

Exportera

Information om rapporten

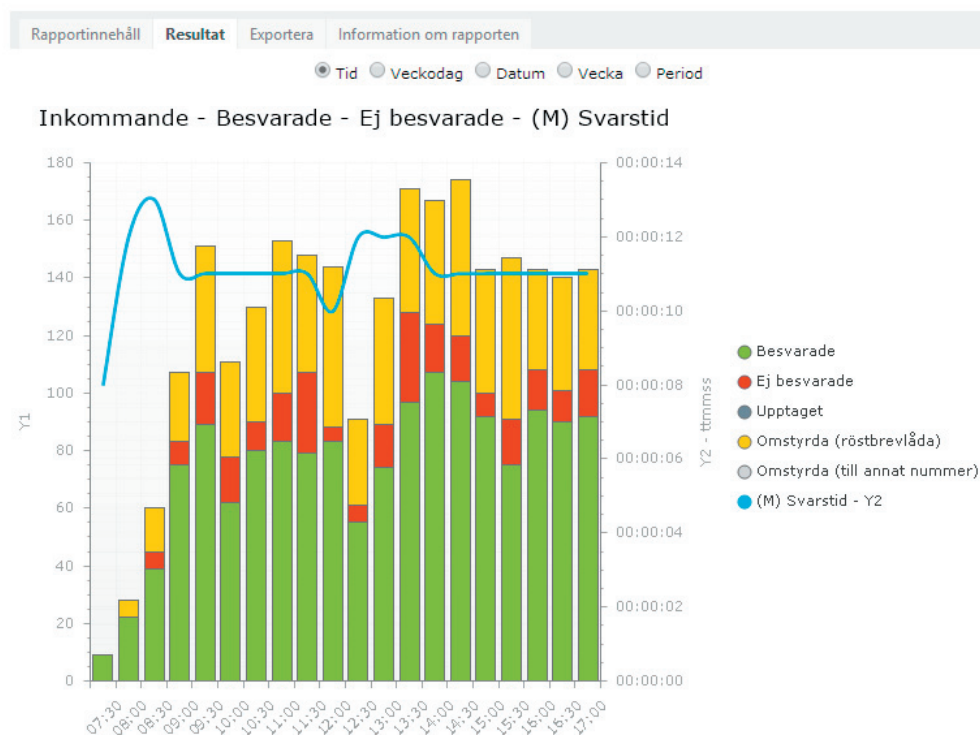
Filter

Tom filter | Visa endast markerade | Visa inställningar

☒ Alex Alexander | alex.alexander
☒ Alexander Julin | alexander.julin
☒ Anders Elmby | anders.elmby
☒ Anders Johansson | anders.johansson
☒ Anders Svensson | anders.svensson
☒ Anupam Gupta | anupam.gupta
☒ Binan Al-Attar | binan.al.attar
☒ Camilla Röding | camilla.roding
☒ Christer Norell | christer.norell
☒ Claes Löfgren | claes.lofgren
☒ Emma Söderling | emma.soderling
☒ Erik Sundberg | erik.sundberg
☒ Gunnar Eriksson | gunnar.eriksson
☒ Hampus Hannula | hampus.hannula
☒ Helena Ström | helena.strom
☒ Ivve Jilton | ivve.jilton
☒ Jenny Krusell | jenny.krusell
☒ Jesper Ekström | jesper.ekstrom
☒ Jonas Brolin | jonas.brolin
☒ Jörgen Carlberg | jorgen.carlberg
☒ Kristofer Vedin | kristofer.vedin

Arbeta med en färdig rapport

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



Period	Totalt inkommande	Besvarade	Ej besvarade	Upptaget	Omstyrda (röstbrevlåda)	Omstyrda (till annat nummer)	(M) Svarstid
Totalt	2493	1501	258	0	734	0	00:00:11
07:30	9	9	0	0	0	0	00:00:08
08:00	28	22	0	0	6	0	00:00:12
08:30	60	39	6	0	15	0	00:00:13
09:00	107	75	8	0	24	0	00:00:11
09:30	151	89	18	0	44	0	00:00:11
10:00	111	62	16	0	33	0	00:00:11
10:30	130	80	10	0	40	0	00:00:11
11:00	153	83	17	0	53	0	00:00:11
11:30	148	79	28	0	41	0	00:00:11
12:00	144	83	5	0	56	0	00:00:10
12:30	91	55	6	0	30	0	00:00:12
13:00	133	74	15	0	44	0	00:00:12

Kolumnbeskrivningar

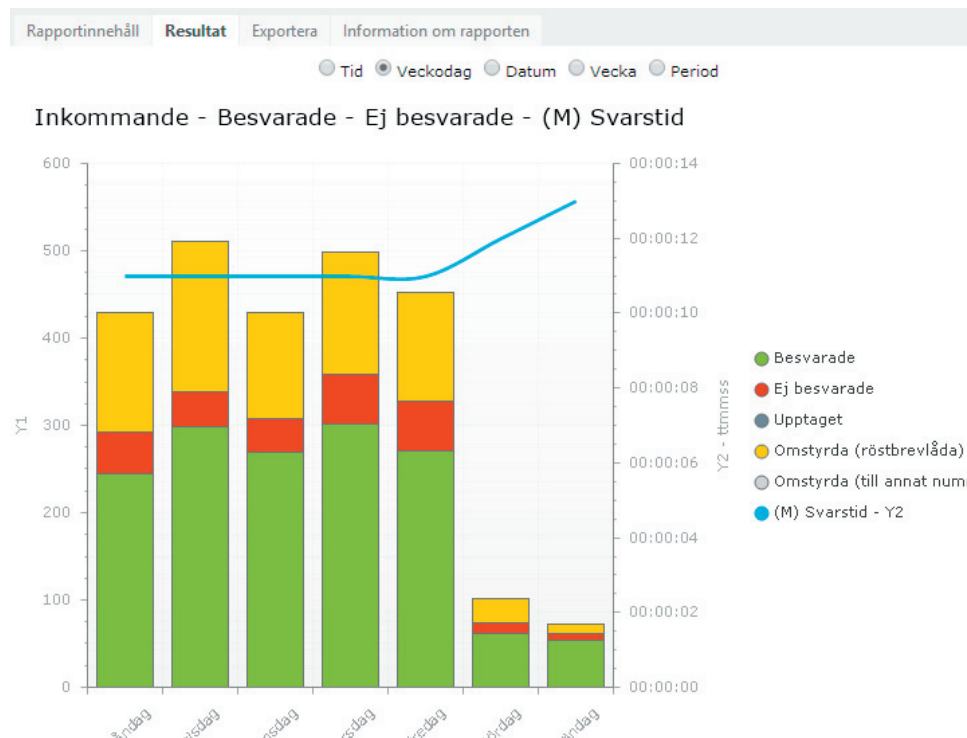
Genom att klicka eller hålla musen över ett kolumnhuvud i tabellen eller grafen får du en beskrivning av värdet i den kolumnen. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner presenteras.

(M) Svarstid

(M) Svarstid
Den genomsnittliga tiden som inkommande samtal har väntat innan de blivit besvarade. Detta värde baseras endast på väntetiden för besvarade samtal.

Intervallgrupperingar

Du kan välja att se färdiga rapporter utifrån olika intervallgrupperingar, till exempel tid, veckodag etc genom att klicka på de olika knapparna ovanför grafen.



Uppdatera automatiskt

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

☒ Auto uppdatering

Uppdateringsintervall 30 minuter.

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 2010-2013 (.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)

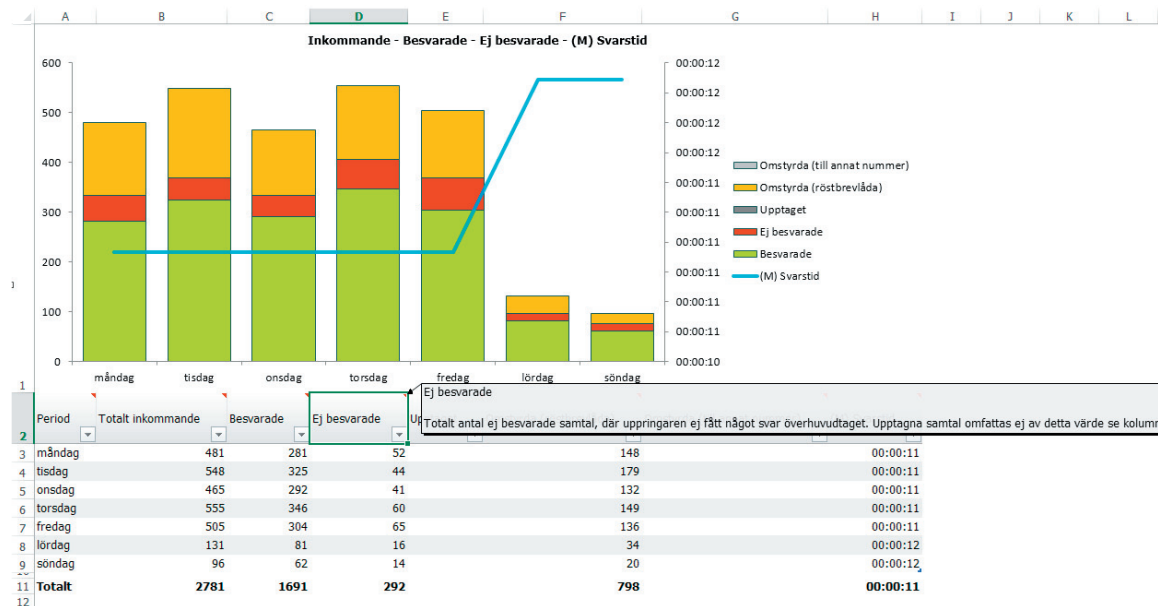
☐ CSV (.csv)

Spara som fil

Skicka som e-post

namn@tele2.com

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



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

3

Tele2 Växel Statistik Utökad

- 3.1 Resultatgrupperingar i Statistik Utökad
 - 3.2 Skapa rapporter i Statistik Utökad
-

3. Tele2 Växel Statistik Utökad

Med **Tele2 Växel Statistik Utökad** får du tillgång till alla funktioner i **Statistik Bas** samt flera ytterligare funktioner:

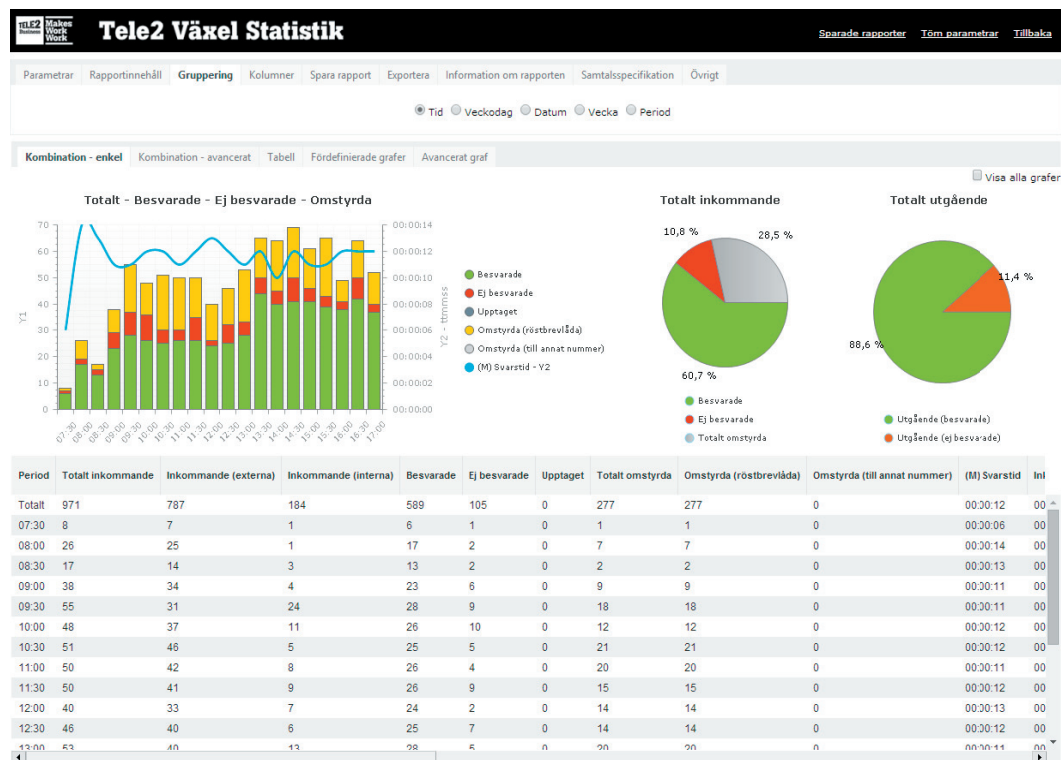
- Mer information för varje rapporttyp, det vill säga ytterligare kolumner samt fler rapporter för till exempel agenter per kö.
- Fler grafer som visar olika aspekter av rapporten separat.
- Möjlighet att gruppera och jämföra mätobjekt sida vid sida.
- Möjlighet att välja innehållet i rapporten baserat på dina krav och behov.
- Möjlighet att skapa och skicka rapporter automatiskt vid förbestämda tillfällen.

3.1 Resultatgrupperingar i Statistik Utökad

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

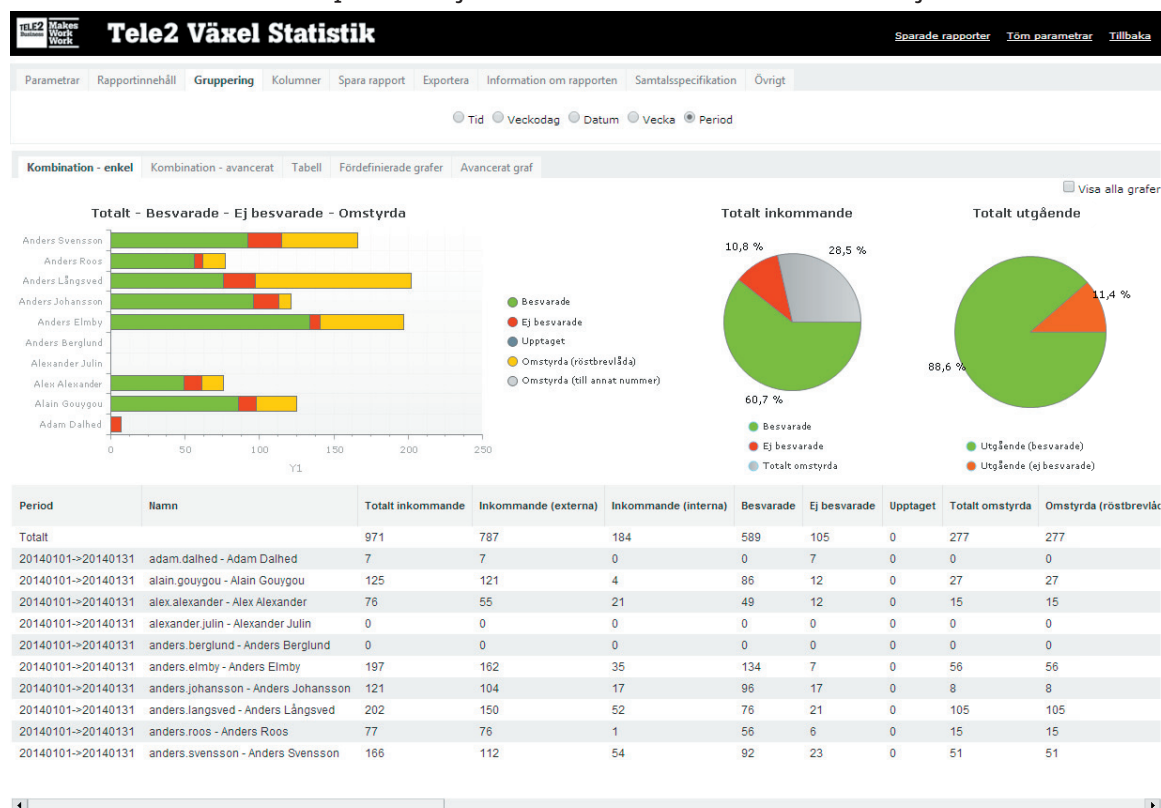
En total-grupperad rapport i Statistik Utökad (Resultatgruppering)

Visar resultatet summerat totalt per intervall för alla valda mätobjekt.



En mätobjekts-grupperad rapport i Statistik Utökad (Resultatgruppering)

Visar resultatet summerat per mätobjekt och intervall för alla valda mätobjekt.



Hjälpfunktionen

Systemet har en inbyggd hjälpfunktion. Klicka på någon av informationsikonerna för att få en direkt beskrivning av den aktuella funktionen.

Från

07:00



Till

17:00



Det finns också information som visas direkt i användargränssnittet.

Rapportgruppering

Totalt



Rapportgruppering som rapporten ska skapas med. Detta värde bestämmer hur rapporten ska gruppera resultaten för valda mätobjekt.

3.2. Skapa en rapport i Statistik Utökad

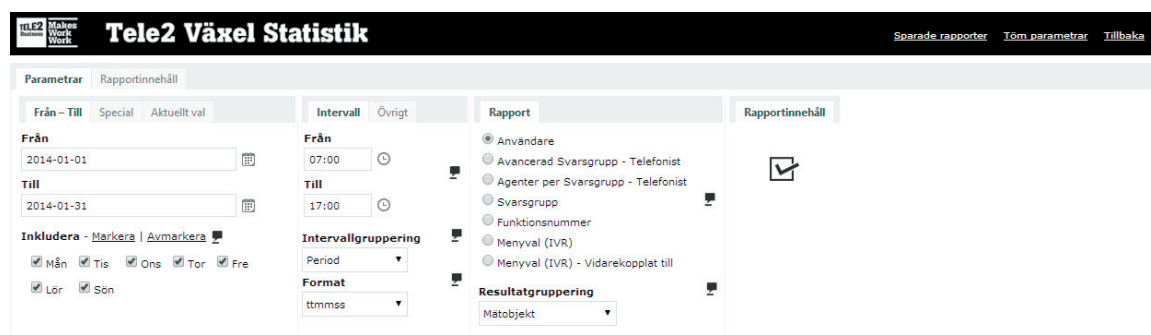
Öppna Statistik Utökad

Gå till Statistik Utökad-sektionen via Start- eller Rapportmenyn.



Välj rapportparametrar

När du kommer till Statistik Utökad-sidan visas följande alternativ:



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 ttmmss (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. Se exempel på de olika grupperingsalternativen på sidan 16 och 17 i manualen.

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.

Välj mätobjekt – Rapportinnehåll

Under innehållsfliken väljer du vilka nummer som 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.

Tele2 Växel Statistik

Sparade rapporter | Töm parametrar | Tillbaka

Parametrar | **Rapportinnehåll**

Gruppering : Mätobjekt per period (hhmmss)

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

- ☐ Adam Dalhed | adam.dalhed
- ☐ Alain Gouygou | alain.gouygou
- ☐ Alex Alexander | alex.alexander
- ☐ Alexander Julin | alexander.julin
- ☐ Anders Berglund | anders.berglund
- ☐ Anders Elmby | anders.elmby
- ☐ Anders Johansson | anders.johansson
- ☐ Anders Långsved | anders.langsved
- ☐ Anders Roos | anders.roos
- ☐ Anders Svensson | anders.svensson
- ☐ Andreas Ullstrand | andreas.ullstrand
- ☐ Anna Stig | annastig
- ☐ Anna-Karin Eriksson | anna-karin.eriksson
- ☐ Anna-Sofia Genberg | anna-sofia.genberg
- ☐ Ann-Christine Larsson | ann-christine.larsson
- ☐ Anupam Gupta | anupam.gupta
- ☐ Ashwani Rathee | ashwani.rathee
- ☐ Belma Ploskic | belma.ploskic

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

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

Tele2 Växel Statistik

Sparade rapporter | Töm parametrar | Tillbaka

Parametrar | **Rapportinnehåll**

Gruppering : Mätobjekt per period (hhmmss)

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

- ☒ Adam Dalhed | adam.dalhed
- ☒ Alain Gouygou | alain.gouygou
- ☒ Alex Alexander | alex.alexander
- ☒ Alexander Julin | alexander.julin
- ☒ Anders Berglund | anders.berglund
- ☒ Anders Elmby | anders.elmby
- ☒ Anders Johansson | anders.johansson
- ☒ Anders Långsved | anders.langsved
- ☒ Anders Roos | anders.roos
- ☒ Anders Svensson | anders.svensson
- ☒ Andreas Ullstrand | andreas.ullstrand
- ☐ Anna Stig | annastig
- ☐ Anna-Karin Eriksson | anna-karin.eriksson

Bearbeta

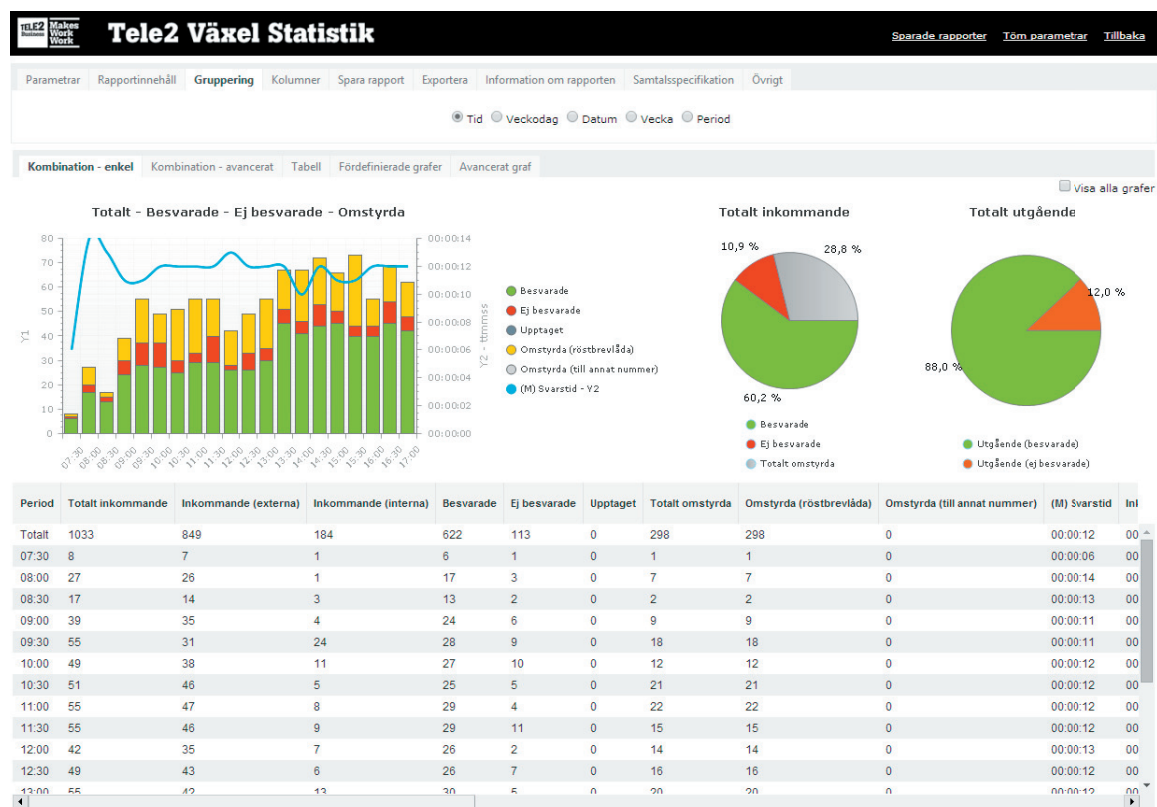
När ett eller flera mätobjekt valts visas knappen **Bearbeta** till höger. När du klickar på den skapas rapporten.

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

Hantera rapporter

När rapporten är färdig kommer du att få flera alternativ presenterade som nya flikar i menyn. Som standard visas grupperingsfliken som kan användas för att visa rapporten i olika intervallgrupperingar. Den första som visas beror på vilket val som gjordes för intervallgruppering i tidigare steg.

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, så för att se alla kolumner kan du behöva scrolla horisontellt. Genom att klicka eller hålla musen över kolumnnamnen i tabellerna eller graferna så får du en beskrivning av värdet i dem. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner visas.

85,7 %

(M) Svarstid

(M) Svarstid

Den genomsnittliga tiden som inkommande samtal har väntat innan de blivit besvarade. Detta värde baseras endast på väntetiden för besvarade samtal.

(M) Svarstid	(M) Samtalstid	Samtalstid	utgående	(externa)
00:00:06	00:00:08	00:03:11	29	14
			0	0

När en rapport är färdig får användaren ytterligare val presenterade i menyn. Nu följer en beskrivning av de olika delarna.

Parametrar	Rapportinnehåll	Gruppering	Kolumner	Spara rapport	Exportera	Information om rapporten	Samtalsspecifikation	Övrigt
------------	-----------------	-------------------	----------	---------------	-----------	--------------------------	----------------------	--------

Välj synliga kolumner

Under fliken **Kolumner** kan användaren själv välja vilka kolumner som rapporten ska innehålla. Genom att klicka på länkarna nedanför kan förvalda kombinationer markeras som sedan kan ändras efter eget behov. När du är nöjd med dina val klickar du på knappen **Uppdatera synliga kolumner** för att uppdatera rapporten.

Parametrar	Rapportinnehåll	Gruppering	Kolumner	Spara rapport	Exportera	Information om rapporten	Samtalsspecifikation	Övrigt
------------	-----------------	------------	-----------------	---------------	-----------	--------------------------	----------------------	--------

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

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

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

Skapa och spara en rapport – (prenumerationsrapport)

När du skapat en rapport och valt vilka kolumner den ska innehålla kan du välja att spara den som en Prenumerationsrapport eller Mallrapport. Detta görs under fliken **Spara rapport**.

Under fliken **Spara Rapport** kan du spara rapporten och låta systemet automatiskt skicka den 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.

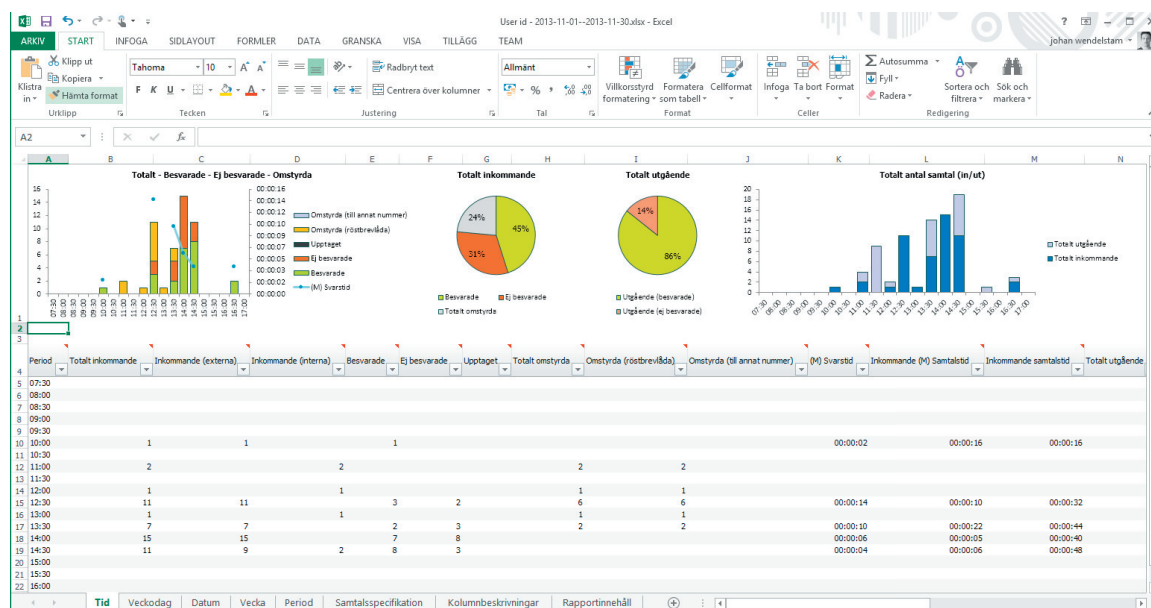
Det sista steget är att ange vilket format du vill att rapporten ska skickas i. Beroende på valt format för Excel, får du olika alternativ gällande innehållet. Excel har stöd för flera intervallgrupperingar som då kan markeras. I Excel-dokumentet presenteras varje vald intervallgruppering på ett eget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

För att spara klickar du på knappen **Spara** längst ner till vänster. Du kommer då till en editeringssida 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.

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.

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 kolumnrubrikerna eller går till kolumnbeskrivningsbladet i Excel-dokumentet.

Besvarade	Ej	Totalt antal besvarade samtal av valda mätobjekt. Samtal som styrts om till röstsvaret eller till ett annat nummer och besvarats där räknas ej med i detta värde.
-----------	----	---

Visa information om rapporten

Under fliken **Information om rapporten** finner du mer information om rapporten och dess innehåll.

Visa en samtalsspecifikation

Under fliken **Samtalsspecifikation** öppnar du vyn för samtalsspecifikation. Specifikationen kan inte visas om rapporten innehåller mer än 3 000 inkommande och utgående samtal. Om så är fallet går det bra att dela upp rapporten i kortare perioder för att få tillgång till specifikationen.

4

Hantera sparade rapporter

- 3.1 Skapa och spara en rapport
 - 3.2 Ändra sparade rapporter i arkivet
 - 3.3 Hantera en sparad rapport
 - 3.4 Använd en sparad rapport som mall
-

4. Hantera sparade rapporter

Statistik Utökad tillåter användare att återanvända mätvärden i återkommande rapporter och distribuera dem automatiskt via systemet eller genom manuella utskick. En användare kan ha ett obegränsat antal sparade rapporter och de nås via rapportarkivet.

Användaren kan ändra befintliga sparade rapporter och även använda dem som mallar för att skapa nya rapporter.

4.1. Skapa och spara en rapport

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

4.2. Ändra sparade rapporter i arkivet

Arkivet för sparade rapporter finner du under **Sparade rapporter** i menyn. Det finns två vyer, sparade rapporter per namn eller per utskick. En sparad rapport kan ha flera utskickstillfällen. Dessa visas i en lista per utskickstillfälle.

Sparade rapporter per namn:

tele2

Månat
statistik

Tele2 Växel Statistik

> Sparade rapporter

advanced@tele2.com

Start

Rapporter

Sparade rapporter

Mitt konto

Hjälp

Logga ut

Filter

Filter

Använd filter | Töm filter

Aktiverad	Namn	Rapport	Mottagare	Ägare	Senast skickad
✓	Månadsrapport för kundtjänst	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com	
✓	Månadsrapport för säljare	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com	
✓	Min månadsrapport	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com	

Sparade rapporter per utskick:

Tele2

Växel Statistik

Tele2 Växel Statistik

> Sparade rapporter > Sparade rapporter per utskick

advanced@tele2.com

Start

Rapporter

Sparade rapporter

Mitt konto

Hjälp

Logga ut

Filter

Filter

Använd filter | Tom filter

Aktiverad	Namn	Skickas	Klockslag	Inkludera	Rapportgruppering	Intervallgruppering	Rapport	Mottagare	Ägare
✓	Min månadsrapport	Måndagar	08:00	Senaste veckan (exkl. idag)	Totalt	Tid	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com
✓	Månadsrapport för säljare	Första dagen varje månad	07:00	Föregående månad	Totalt	Tid	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com
✓	Månadsrapport för kundtjänst	Första dagen varje månad	07:00	Föregående månad	Totalt	Tid	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com
✓	Min månadsrapport	Första dagen varje månad	07:00	Föregående månad	Totalt	Tid	Statistik Utökad - Användare	namn@tele2.com namn2@tele2.com	advanced@tele2.com

Om en rapport är aktiverad skickas den automatiskt vid angivna tidpunkter. Om den är inaktiv skickas den inte automatiskt, men användare kan manuellt välja att gå in och den sparade rapporten genom att klicka på knappen **Bearbeta**.

Det finns även ett filter som kan användas för att hantera resultatet vid ett stort antal sparade rapporter. Användare med administratörsrättigheter kan välja att visa sparade rapporter för alla användare genom att klicka i **Visa sparade rapporter för alla användare**.

Klicka på namnet på rapporten för att ändra eller använda en befintlig sparad rapport som mall för nya.

4.3. Hantera en sparad rapport

Tele2 Växel Statistik														
> Sparade rapporter > Sparade rapporter per utskick														
Start	Rapporter	Sparade rapporter	Mitt konto	Hjälp	Logga ut									
Schema och mottagare Kolumner Måttobjekt Inställningar Övrigt														
☒ Aktiverad Om den här rutan har kryssats i kommer rapporten skickas ut automatiskt vid angivna tidpunkter. Har den inte kryssats i kommer den sparade rapporten endast finnas tillgänglig via det sparade rapportarkivet. ☒ Namn (Beskrivning) Månadsrapport för säljare Det här fältet beskriver den sparade rapporten som används som namn. Detta fält kan sträckas sig över flera rader, men endast den första raden används som namn. ☐ Mottagare namn@tele2.com namn2@tele2.com Rapporten skickas automatiskt till mottagaren vid angivna tillfällen, om den sparade rapporten har aktiverats. (Ska skickas automatiskt). Ska vara en eller flera e-postadresser. En per rad eller separerade med komma-tecken (,).														
+ Lägg till nytt utskick ☒ Första dagen varje månad 07:00 med Föregående månad Totalt per Tid Excel 2010-2013 (.xlsx) ☒ Ändra Bearbeta Skicka Ta bort Ladda hem utskick från historik														
☐ Spara som ny sparad rapport ☒ Spara ändringar och gå till arkiv ☐ Spara ändringar och släppa på sidan ☐ Gå tillbaka till arkivet utan att spara ☐ Ta bort														

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

Sidan är uppdelad på flera flikar där olika delar av den sparade rapporten kan ändras.

Schema och mottagare

Tillåter användaren att välja om rapporten ska vara aktiverad, vad den ska heta, samt vilka e-postadresser rapporten ska skickas till. Du kan också välja att lägga till ytterligare utskickstillfällen eller ändra befintliga.

Planerade utskickstillfällen kan ändras, bearbetas, skickas eller tas bort. För att ta fram rapporten klickar du på **Bearbeta**, vill du sedan skicka rapporten som den är så klickar du på knappen **Skicka**.

Varje gång en sparad rapport skickas från systemet så sparas den fil som skickats i ett arkiv som du kommer åt genom att klicka på **Ladda hem historiska utskick**.

Kolumner

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

Mätobjekt

Under fliken mätobjekt kan du välja vilka mätobjekt rapporten ska innehålla.

Inställningar

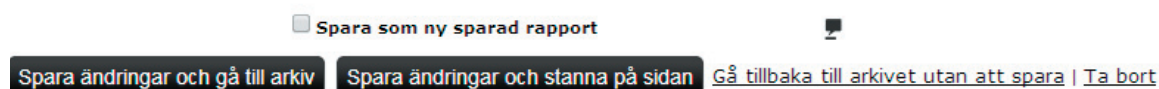
Under fliken inställningar ges ytterligare val, till exempel vilka veckodagar eller tid på dygnet rapporten ska innehålla. Administratörer kan även byta ägare på den sparade rapporten mellan användare.

Övrigt

Under fliken övrigt finns övrig information och ytterligare avancerade inställningar, till exempel vilket språk rapporten ska skapas i. Som standard används alltid användarens språk.

4.4. Använd en sparad rapport som mall

Att kunna skapa samma typ av rapport, med samma inställningar men med olika innehåll är användbar funktion som du finner i **Statistik Utökad**. Öppna bara en sparad rapport och gör önskade ändringar. Innan du sparar ändringarna klickar du i checkboxen **Spara som en ny sparad rapport**.



5

Hantera användare

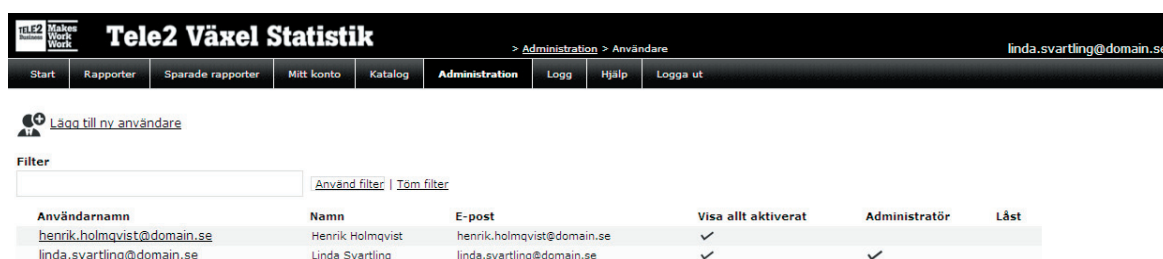
- 5.1 Visa alla användare
 - 5.2 Lägg till nya användare
 - 5.3 Ändra en befintlig användare
 - 5.4 Ta bort en befintlig användare
 - 5.5 Tilldela mätobjekt
 - 5.6 Övrigt
-

5. Hantera användare

Användare med administratörsrättigheter kan skapa nya användare till Tele2 Växel Statistik.

5.1. Visa alla användare

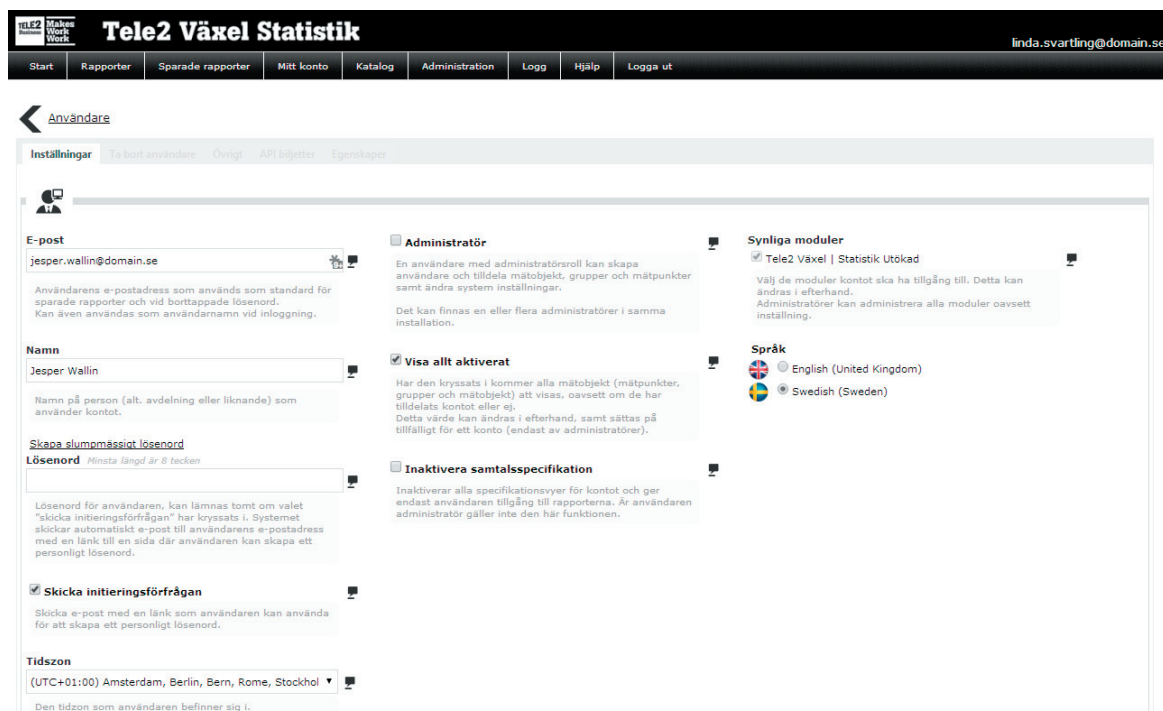
En användare med administratörsrättigheter kan se administrationsmenyn. En lista med alla användare finner du under **Administration/Användare**.



Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör	Läst
henrik.holmqvist@domain.se	Henrik Holmqvist	henrik.holmqvist@domain.se	✓		
linda.svartling@domain.se	Linda Svartling	linda.svartling@domain.se	✓	✓	

5.2. Lägg till nya användare

För att lägga till en ny användare klickar du på knappen **Lägg till ny användare**. Du kommer då till en ny sida där följande uppgifter ska anges.



Användare

E-post
jesper.wallin@domain.se

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

Namn
Jesper Wallin

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

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.

Administratör
En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldela mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra system inställningar. Det kan finnas en eller flera administratörer i samma installation.

☒ **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.

Synliga moduler
☒ Tele2 Växel | Statistik Utökad
Välj de moduler kontot ska ha tillgång till. Detta kan ändras i efterhand. Administratörer kan administrera alla moduler oavsett inställning.

Språk
☒ English (United Kingdom)
☐ Swedish (Sweden)

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

Den tidszon som användaren befinner sig i.

E-post – ange adressen för användaren, den fungerar även som användarnamn och används vid inloggning i systemet.

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

Lösenord – här väljer du om du önskar ett specifikt lösenord. Om du vill att användaren själv ska ange ett lösenord lämnas denna ruta tom och checkboxen för **Skicka initieringsförfrågan** markeras. Då skickar systemet automatiskt ett e-postmeddelande till användaren med information om hur användaren skapar sitt eget lösenord och loggar in i systemet.

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

Administratör – markeras om användaren ska ha administratörsrättigheter och rätt att skapa nya användare etc.

Visa allt aktiverat – markeras om användaren ska se alla mätobjekt i systemet. Om detta inte anges måste användaren tilldelas de mätobjekt som ska kunna användas vid skapandet av rapporter. Se sektionen tilldela mätobjekt nedan.

Inaktivera samtalsspecifikation – anges om användaren endast ska kunna skapa rapporter som summerar information men inte kunna se specifikationer på individuella samtal.

Språk – välj språk som användarens användargränssnitt och rapporter presenteras i. Användare kan själva ändra detta senare via sidan **Mitt konto**.

När ovanstående inställningar är färdiga sparar du användaren med knappen **Spara ny** längst ner på sidan. Du kan behöva scrolla ner för att se knappen.

Spara ny

Avbryt

5.3. Ändra en befintlig användare

Klicka på användarnamnet i användarlistan för att ändra en befintlig användares uppgifter. Gör önskade ändringar och klicka på knappen **Uppdatera** längst ner på sidan. Du kan behöva scrolla för att se knappen.

Uppdatera

Avbryt

5.4. Ta bort en befintlig användare

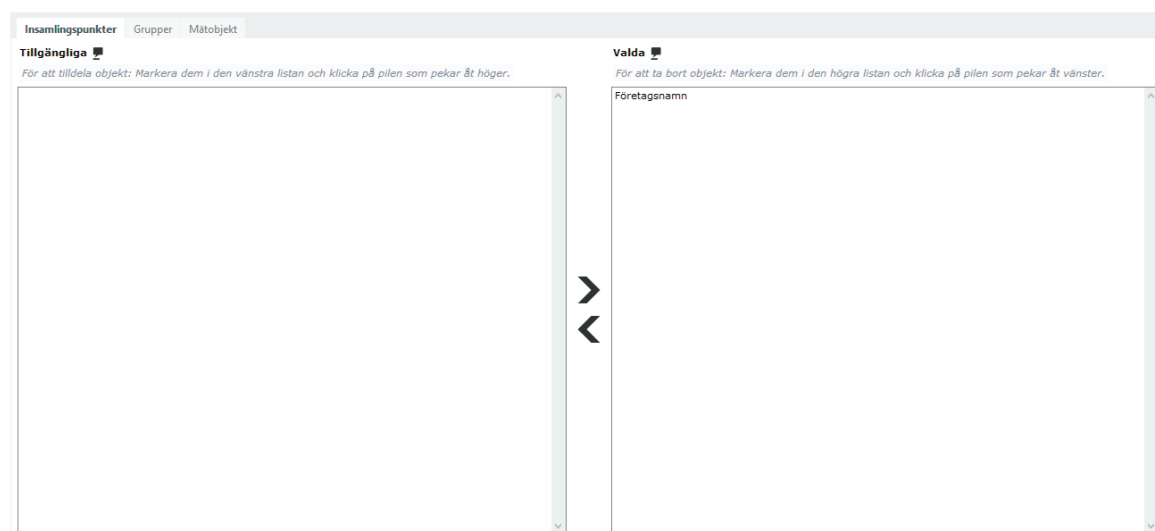
För att ta bort en befintlig användare klickar du på namnet i användarlistan. Gå till fliken **Ta bort användare** och klicka på knappen **Ta bort användare**.



5.5. Tilldela mätobjekt

Om alternativet **Visa allt aktiverat** inte är ikryssat behöver man välja vilka mätobjekt som användaren ska ha rättigheter att skapa rapporter för. Detta görs genom att först välja vilka insamlingspunkter en användare ska ha tilldelade, följt av att gå till fliken **Mätobjekt** och välja vilka nummer som ska tilldelas användaren.

Markera dem i listan **Tillgängliga** och klicka på pilen som pekar åt höger för att lägga till dem i listan **Valda**. För att ta bort valda objekt markerar du dem och klickar på vänsterpilen.



5.6. Övrigt

Logga in som en annan användare

Administratörer kan logga in som valfri användare på hanteringssidan för användaren under fliken övrigt. Under knappen **Logga in som vald användare** kan administratören komma in på användarens konto utan att ange lösenordet. Lösenordet är envägs-krypterat och således okänt.

Skicka initieringsförfrågan

Administratörer kan alltid skicka om en initieringsförfrågan till en användare genom att gå till fliken **Övrigt** och klicka på knappen **Skicka initieringsförfrågan**.

Användare med aktiva initieringsförfrågor markeras i användarlistan med en ikon till vänster.

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör	Läst
henrik.holmqvist@domain.se	Henrik Holmqvist	henrik.holmqvist@domain.se	✓		
⚠ jesper.wallin@domain.se	Jesper Wallin	jesper.wallin@domain.se	✓		
linda.svartling@domain.se	Linda Svartling	linda.svartling@domain.se	✓	✓	

En aktiv initieringsförfrågan kan ogiltigförklaras genom att man klickar på användarnamnet och sedan på **Ogiltigförklara** länken.

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

E-post

jesper.wallin@domain.se

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

☐ **Administratör**

En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldelat mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra system inställningen.

Det kan finnas en eller flera administratörer i samma installation.

☒ **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).

Synliga moduler

☒ Tele2 Växel | ☒ Statistik Utökad

Välj de moduler kontot ska ha tillgång till. Detta kan ändras i efterhand. Administratörer kan administrera alla moduler oavsett inställning.

Namn

Jesper Wallin

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

Språk

☒ English (United Kingdom) ☐ Swedish (Sweden)

Lås en användares konto

Administratörer kan låsa konton och neka användaren möjlighet att logga in i systemet.

Lås upp en användares konto

Ett användarkonto kan låsa sig på grund av för många misslyckade inloggningsförsök. En låst användare har en hänglåsikon i användarlistan.

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör	Läst
henrik.holmqvist@domain.se	Henrik Holmqvist	henrik.holmqvist@domain.se	✓		
jesper.wallin@domain.se	Jesper Wallin	jesper.wallin@domain.se	✓		🔒
linda.svartling@domain.se	Linda Svartling	linda.svartling@domain.se	✓	✓	

För att låsa upp ett låst användarkonto klickar du på användarnamnet och kommer då till användarsidan där alternativet att låsa upp användaren visas.

← Användare

Inställningar Ta bort användare Övrigt API biljetter Egenskaper

 **Konto Låst** Lås upp

E-post
henrik.holmqvist@domain.se

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

Namn
Henrik Holmqvist

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

☐ **Administratör**
En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldela mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra system inställningar.
Det kan finnas en eller flera administratörer i samma installation.

☒ **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).

Synliga moduler
☒ Tele2 Växel | Statistik Utökad
Välj de moduler kontot ska ha tillgång till. Detta kan ändras i efterhand.
Administratörer kan administrera alla moduler oavsett inställning.

Språk
 ☐ English (United Kingdom)
 ☒ Swedish (Sweden)



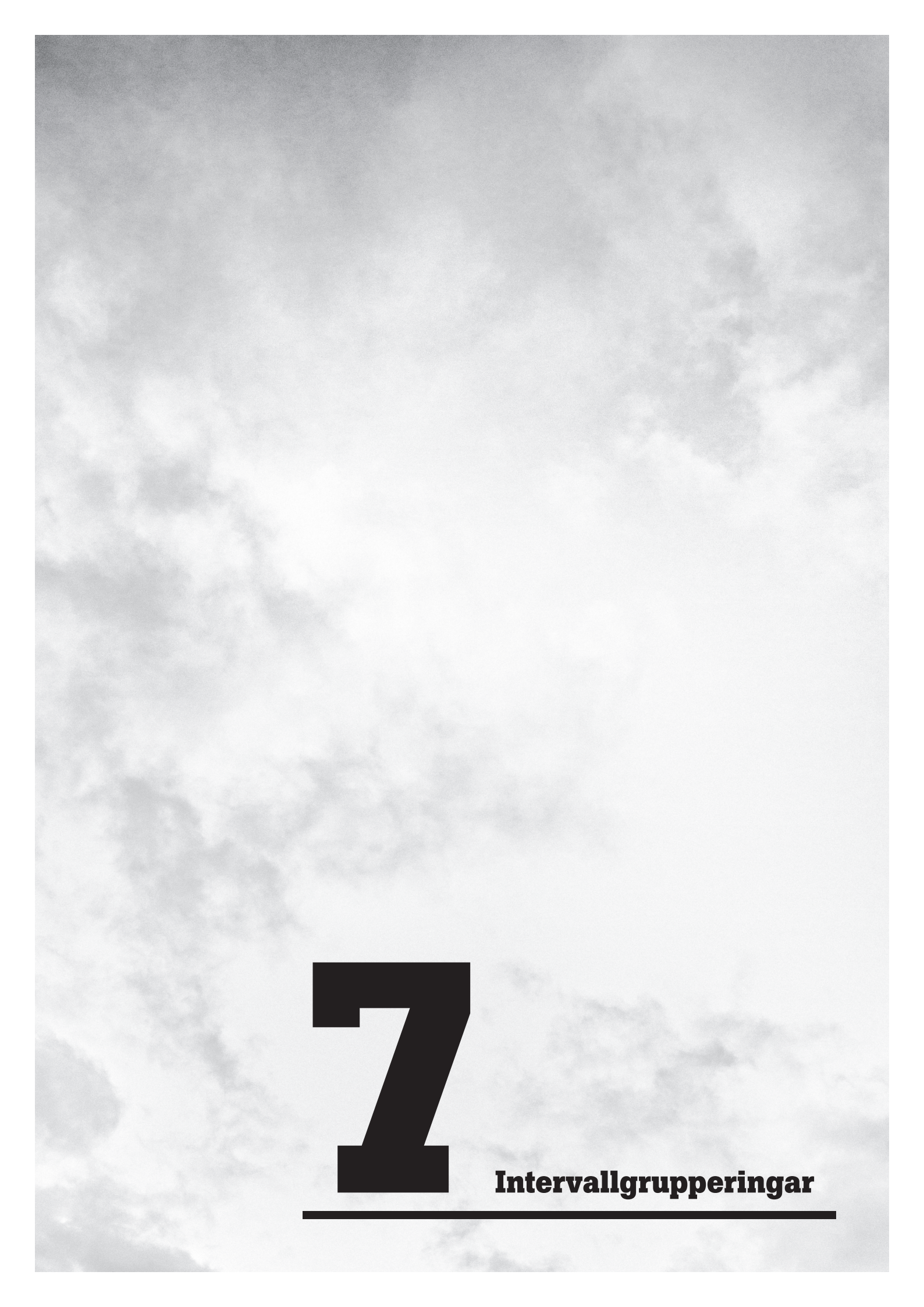
6

Rapporttyper

6. Rapporttyper

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

Rapport	Tillgänglig i Statistik Bas	Tillgänglig i Statistik Utökad
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. Denna rapport innehåller även de samtal som inkommit till användare via grupper.	✓	✓
Avancerad Svarsgrupp – Telefonist Rapport som visar information om samtal till Avancerade Svarsgrupper och Telefonistgrupper. 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 (rulebase-nummer). Den visar det antal samtal som inkommit och huruvida dessa vidarekopplats av funktionen.	✓	✓
Menyval (IVR) Rapport som visar information om samtal till IVR-menyer. Den 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-menys vidarekopplat samtal. Denna rapport listar de destinationer som ett IVR-nummer förmedlat samtal till per destination.		✓



2

Intervallgrupperingar

7. Intervallgrupperingar

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 tiden för 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.
Datum	Varje rad beskriver ett datum.
Vecka	Varje rad innehåller en summering för varje års vecka.
Veckodag	Varje rad innehåller en summering för veckodagar.
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.

i Om du väljer att mäta perioden 2014-01-01 till 2014-01-31 kommer rapporten innehålla en rad för 2014. 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 2014-01-01 07:00 och allt till och med 2014-01-31 17:00.

