Stats Studio – rapporter för samtal, köer och agenter

Följ samtal, köer, knappval och agenter i realtid och historiskt med färdiga rapporter i Stats Studio.

Stats Studio är ett rapportverktyg för ert företags samtalsdata. Du ser både realtidsdata och historik i färdiga rapporter, och du behöver inga tekniska förkunskaper. Vill du i stället hämta rådata till egna system använder du Studio API.

Kan kräva tillval. Stats Studio kan kräva ett tillval för ditt företag. Kontakta Tre Företags kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från 3Mobil) eller kundservice@tre.se om du vill veta vad som gäller för er.

Gäller inte 3Koppla Bas. Användare med 3Koppla Bas kan inte vara administratörer.

Vem kan använda Stats Studio?

- **Administratörer** kan öppna och läsa rapporterna.
- **Spårade användare** är de användare vars samtal och profiler räknas in i statistiken. De kan inte själva öppna rapporterna.

Öppna Stats Studio

1. Logga in i Softphone på webben eller i desktopappen.
2. Öppna **Inställningar**.
3. Scrolla ned till statistiken och klicka på **Gå till statistik**.

Stats Studio öppnas i en ny flik.

Provperiod

Första gången du öppnar Stats Studio startar en provperiod på 7 dagar. Under provperioden spåras alla agenter, samtal och profiler direkt.

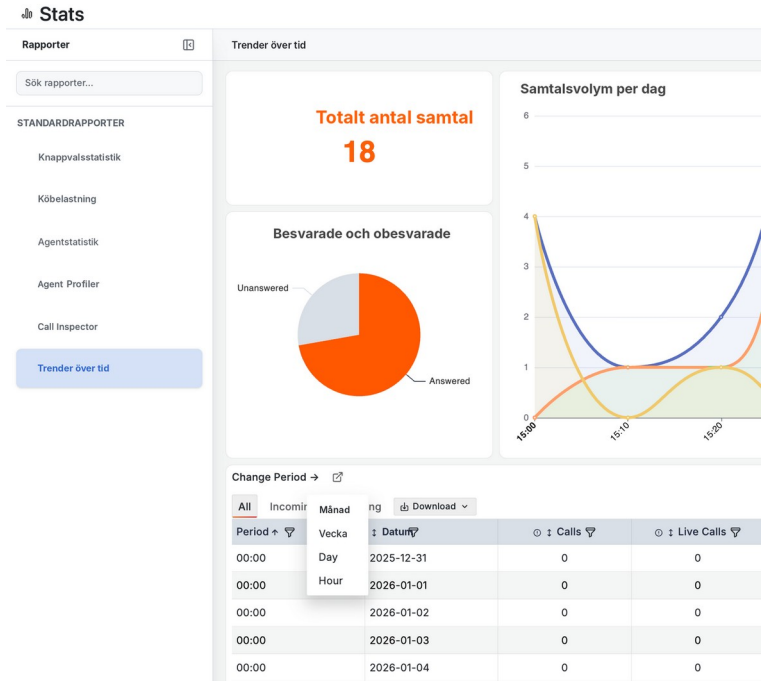
Spåra användare efter provperioden

När provperioden är slut behöver varje användare som ska räknas in i statistiken ha tillägget för spårad användare.

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Gå till **Användare** och välj användaren.
3. Öppna **Tilläggstjänster**.
4. Lägg till **Stats Tracked User**.

Rapporter

- **Agent Metrics**: arbetsbelastning och tillgänglighet per agent, till exempel besvarade och obesvarade samtal, svarsfrekvens, ringtid och genomsnittlig samtalstid. Varje gång ett samtal erbjuds en agent räknas det en gång. Flikarna **Alla**, **Inkommande** och **Utgående**.
- **Call Inspector**: en rad per samtal, med start, slut, riktning, kund, knappval, kö, agent och tider. Kolumnen **Svar** visar om samtalet kopplades fram och **Live** om det pågår. Bra när du vill följa ett enskilt samtal.
- **IVR Performance**: hur knappval och ingångsnummer fungerar, till exempel besvarade, obesvarade och omdirigerade samtal. Hela samtalet räknas som en post.
- **Queue Traffic**: köernas status och servicenivå, med tillgängliga agenter, pågående samtal och svarstider. Varje kö som ett samtal passerar räknas för sig.
- **Agentprofiler**: agenternas profiler i realtid och historiskt, till exempel lunch, möte eller tillgänglig. Klicka på en agent för att se agentens tidslinje.
- **Time Trends**: toppar i samtalsvolym och bemanningsmönster. Du grupperar efter månad, vecka, dag eller timme.



Välj om rapporten ska grupperas per månad, vecka, dag eller timme.

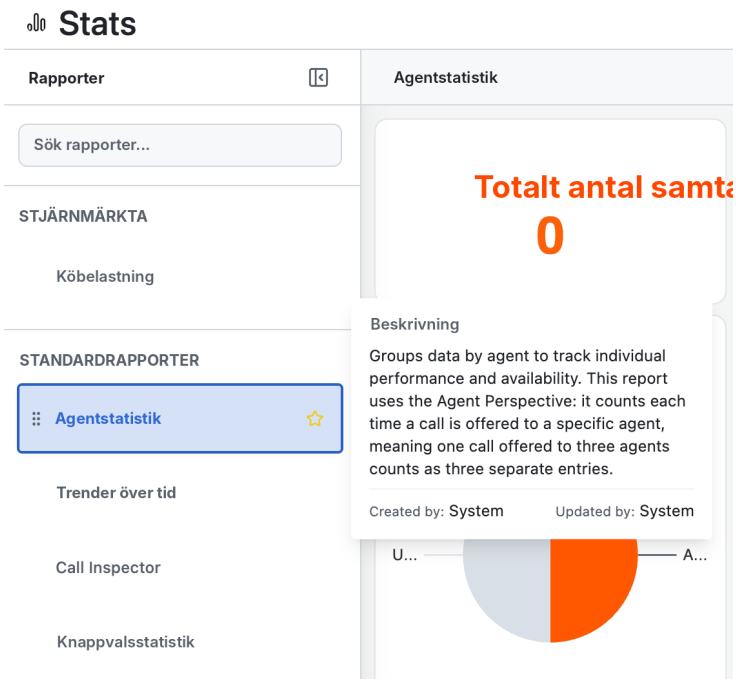
Hitta och ordna rapporter

- Rapporterna finns i sidofältet **Rapporter** till vänster. Sök med fältet **Sök rapporter**.



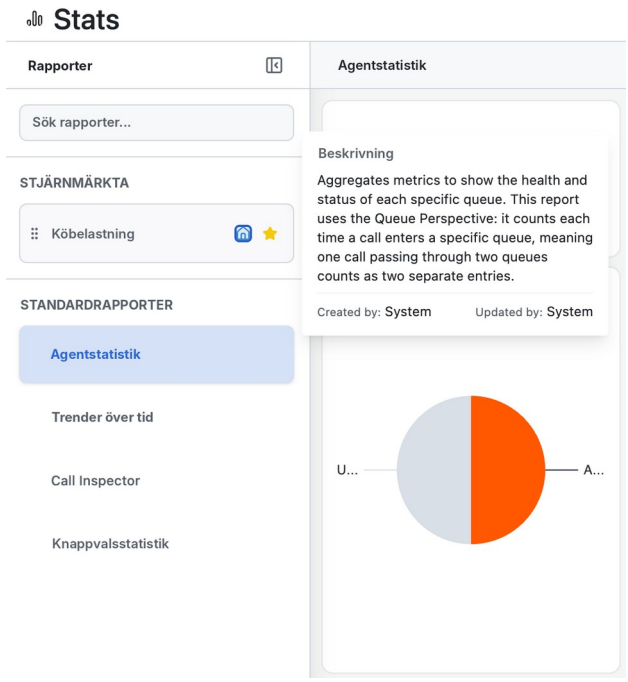
Sidofältet Rapporter med sökfältet Sök rapporter.

- Håll muspekaren över en rapport och klicka på stjärnan för att lägga den under **Stjärnmärkt**. Minst en rapport måste alltid vara stjärnmärkt.



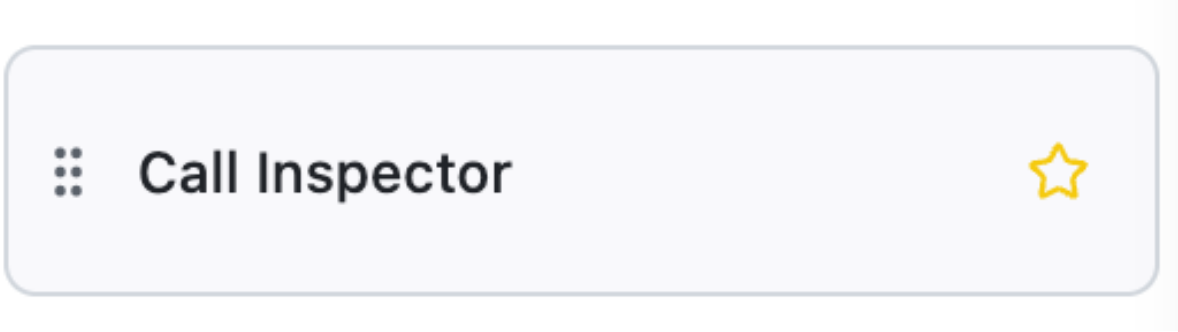
Klicka på stjärnan för att stjärnmärka en rapport.

- Håll muspekaren över en stjärnmärkt rapport och klicka på **Hem** för att göra den till startrapport. Den öppnas automatiskt när du startar Stats Studio.



Hemikonen gör rapporten till startrapport.

- Dra i greppet med sex punkter till vänster om namnet för att ändra ordningen.



Dra i greppet för att ändra ordningen.

Filtrera och exportera

1. Klicka på **Filter** uppe till höger.
2. Välj period, till exempel **Idag**, **Igår**, **Senaste 7 dagarna** eller **Senaste 30 dagarna**, eller ange egna datum.
3. Välj vid behov köer, agenter, trösklar och knappval.
4. Klicka på **Använd filter**.

Filtret gäller hela rapporten men sparas inte när du laddar om sidan. Kolumner med filterikon kan dessutom filtreras var för sig, och det filtret påverkar bara tabellen.

Vill du exportera en tabell klickar du på **Ladda ner** och väljer **CSV** eller **XLSX**. En blå rad i tabellen betyder att något pågår just nu, till exempel ett samtal.



Exportera tabellen med Ladda ner (Download).

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /stats-studio

Metabeskrivning: Följ samtal, köer, knappval och agenter i realtid och historiskt med färdiga rapporter i Stats Studio.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/administration/stats-studio

Att verifiera:

- Tillvalsnamn för Stats Studio är okänt: bekräfta om Stats Studio och tillägget Stats Tracked User kräver tillval hos Tre och vad de heter i adminportalen.
- Bekräfta att provperioden på 7 dagar gäller för 3Koppla-kunder.
- Bekräfta menyvägen Användare → välj användare → Tilläggstjänster i adminportalen.
- Bekräfta att Gå till statistik finns under Inställningar i Softphone (webb och desktop).
- Bekräfta rapportnamnen som de visas i 3Koppla (engelska namn hos Telavox; "IVR Preformance" är felstavat i källan).
- Bekräfta hur Stats Studio förhåller sig till den enkla köstatistiken som ingår och till statistikrapporterna i Kundkontakt Pro.
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av Stats Studio med sidofältet Rapporter och filterpanelen.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Bilderna tv/53_*: rapportnamnen visas på svenska i bilderna (Köbelastning, Agentstatistik, Trender över tid, Knappvalsstatistik) men på engelska i artikeln (Queue Traffic, Agent Metrics, Time Trends). Bestäm benämningar och samordna text och bilder.
- Engelska rester i bilderna ("Download", "Day", "Hour", "Inbound", "Outbound", tooltiptext i 53_13/53_14). Knappen heter "Download" i bilden men "Ladda ner" i texten.
- Flera Stats Studio-bilder kasserade på grund av överlappande rubriktext efter bearbetningen.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.