Skicka samtalsstatistik till Power BI

Koppla 3Koppla till Microsoft Power BI och bygg egna rapporter och diagram av statistiken för köer och samtal.

Power BI är Microsofts verktyg för att analysera och visualisera data i rapporter och dashboards. Med integrationen skickar 3Koppla samtalsstatistik till Power BI, så att du kan bygga egna diagram och listor.

Integrationen passar dig som vill ha full kontroll över dina rapporter. När den väl är uppsatt kräver den lite underhåll. Data skickas ungefär var 30:e minut.

Kan kräva tillval. Power BI-integrationen 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.

Tredjepartstjänst. När du kopplar 3Koppla till en tredjepartstjänst vidarebefordras samtal och information delas med leverantören av tjänsten – här skickas samtalsstatistik till Microsoft Power BI. Ni ansvarar själva för att ha avtal med leverantören om behandling av personuppgifter.

Det här behöver du

- Tillgång till statistiken i 3Koppla, som ingår i tillvalet Kundkontakt Pro.
- Power BI i gratis- eller Pro-version. Din IT-administratör kan behöva aktivera Power BI för ditt Microsoft-konto.
- Att Tre har öppnat sidan för Power BI i adminportalen för ert företag. Den är inte aktiv från början.

Versioner

- **4.0**: kösamtal och de senaste värdena.
- **4.1**: kösamtal, direktsamtal och de senaste värdena. Version 4.1, och uppgradering från en äldre version, aktiveras av Tre.

Steg 1: Skapa en dataström i Power BI

1. Logga in i Power BI och gå till **Min arbetsyta**. Första gången du loggar in kan du behöva klicka på **Hoppa över** på importförslagen.
2. Klicka på **+ Skapa** uppe till höger. Använd inte menyn för dataset.
3. Välj alternativet för strömmande dataset.
4. Välj källan **API** och klicka på **Nästa**.
5. Skriv ett namn i fältet **Datasetnamn**.

6. Slå på **Historisk dataanalys**.
7. Lägg till alla 26 fälten i listan nedan, med rätt typ. Ordningen spelar ingen roll, men alla fält måste finnas.
8. Klicka på **Skapa**.
9. Kopiera den push-URL som Power BI visar. Du behöver den i nästa steg.

Fält i dataströmmen

- **enter_datetime** (Datum/tid): datum och tid då samtalet kopplades.
- **enter_hour** (Tal): timme då samtalet kopplades, 24-timmarsformat.
- **enter_year** (Tal): år då samtalet kopplades.
- **enter_month** (Tal): år och månad som ett tal, till exempel 202603.
- **time_in_queue_seconds** (Tal): sekunder i kö innan samtalet besvarades, lades på eller kopplades vidare.
- **processing_time_seconds** (Tal): sekunder som agenten pratade med uppringaren.
- **less_than_30s_waittime** (Tal): 1 om samtalet besvarades inom 30 sekunder, 0 om det besvarades eller avbröts efter mer än 30 sekunder, tomt om det avbröts inom 30 sekunder. Medelvärdet ger servicenivån för 30 sekunder.
- **less_than_60s_waittime** (Tal): som ovan, men med gränsen 60 sekunder.
- **less_than_120s_waittime** (Tal): som ovan, men med gränsen 120 sekunder.
- **call_id** (Text): unikt id för samtalet.
- **queue_name** (Text): namnet på den kö som samtalet först kom till.
- **enter_date** (Text): datum då samtalet kom till kön.
- **enter_time** (Text): tid då samtalet kom till kön.
- **enter_weekday** (Text): veckodag med en siffra först, till exempel "1 måndag", så att diagram sorteras rätt.
- **calling_number** (Text): uppringarens nummer.
- **calling_forward** (Text): numret som agenten kopplade samtalet vidare till.
- **agent** (Text): namnet på agenten som svarade, tomt om ingen svarade.
- **status** (Text): samtalets huvudsakliga slutstatus.
- **status_detail** (Text): samtalets detaljerade slutstatus.
- **calling_name** (Text): uppringarens namn eller företag om det hittas i nummerupplysningen, annars tomt.
- **enter_week** (Text): år och veckonummer, till exempel "202612".
- **internal_call** (Text): ja eller nej: om ett direktsamtal var internt.
- **agent_id** (Text): unikt id för agenten.
- **agent_number** (Text): agentens fastnummer.
- **version** (Tal): versionen av integrationen.
- **parent_call_id** (Text): call_id för samtalet som gav upphov till detta, till exempel vid vidarekoppling.

Steg 2: Lägg in push-URL:en i adminportalen

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se.
2. Öppna statistiken och välj **Power BI** i menyn till vänster.
3. Klistra in push-URL:en från Power BI.
4. Klicka på **Spara**.

Nu börjar 3Koppla skicka data till Power BI. Överföringen börjar med data från första dagen i föregående månad och kommer ikapp till i dag. Det kan ta upp till ett dygn. Äldre data än så skickas inte.

Statusvärden

Fälten **status** och **status_detail** beskriver hur samtalet slutade. Värdena kan visas på svenska eller engelska.

Övergiven (Abandoned)

- **Övergiven**: uppringaren lade på innan någon agent i kön svarade.

Slutförd (Completed)

- **Slutförd med svar**: en agent svarade på kösamtalet.
- **Slutförd med upphämtning**: en agent hämtade samtalet från kön och svarade.
- **Slutförd med knapptryckning**: uppringaren lämnade kön genom ett knappval. Kräver att knappvalet är aktiverat i kön.

Omdirigerad (Redirected)

- **Omdirigerad efter maxtid**: samtalet kopplades vidare när den längsta väntetiden i kön hade passerat.
- **Omdirigerad genom överföring**: agenten kopplade ett besvarat samtal till en annan agent eller kö. Statusen används också när kön kopplar vidare på grund av öppettider.
- **Omdirigerad efter upphämtning**: ett upphämtat samtal kopplades vidare till en annan agent eller kö.

Direktsamtal (Direct call)

- **Inkommande**: ett inkommande direktsamtal.
- **Missat – Upptagen**: mottagaren var upptagen i ett annat samtal.
- **Missat – Avvisat**: mottagaren avvisade samtalet medan det ringde.
- **Missat – Omedelbar omdirigering**: samtalet kopplades vidare direkt, troligen på grund av en aktiv profil, till exempel till röstbrevlåda eller ett externt nummer.
- **Missat – Inget svar**: mottagaren svarade inte inom rimlig tid.
- **Missat – Ej tillgänglig**: mottagaren gick inte att nå, till exempel på grund av dålig täckning eller avstängd telefon.
- **Missat – Snabbt pålägg**: uppringaren lade på innan mottagaren hann svara.
- **Saknas**: inget av ovanstående stämmer.
- **Utgående**: ett utgående direktsamtal.

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: /integration-med-power-bi

Metabeskrivning: Koppla 3Koppla till Microsoft Power BI och bygg egna rapporter och diagram av statistiken för köer och samtal.

Kategori: 3Koppla > Integrationer

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/integrationer/telavox-power-bi-integration

Att verifiera:

- Tillvalsnamn för Power BI är okänt: bekräfta om integrationen kräver tillval och om Kundkontakt Pro är en förutsättning.
- Bekräfta hur kunden beställer aktivering av Power BI-sidan och version 4.1 hos Tre (Telavox: "kontakta din leverantör").
- Bekräfta menyvägen till Power BI i adminportalen (Telavox: Administration → Statistik → Power BI).
- Bekräfta exakta svenska statusvärden i datan. Telavox egna svenska översättningar är maskinöversatta ("Kompletteras med svar" m.fl.); artikeln använder egna formuleringar.
- Kontrollera att menynamnen i Power BI (Min arbetsyta, + Skapa, strömmande dataset, Historisk dataanalys) stämmer i aktuell Power BI-version.
- Bekräfta intervallet för dataöverföring (Telavox: var 30:e minut, "kan ändras").
- Juridik: bekräfta texten om tredjepartstjänst och personuppgifter.
- Skärmbild: lägg till 3Koppla-bild av Power BI-sidan i adminportalen med fältet för push-URL.
- Bekräfta att hänvisningen till kundservice (0771-735 311, kundservice@tre.se) är rätt kontaktväg för detta ärende.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

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