

# Statistik Bas (webb och rapporter)

Statistik Bas innehåller en rad kraftfulla standardrapporter för användare, svarsgrupper (ACD-grupper), telefonistnummer och andra nummer i växeln. Med hjälp av rapporterna kan ni till exempel följa upp servicenivå mot kunder och kontakter, antal inkommande samtal, hur många ni svarat på, hur snabbt ni svarar, hur många som lägger på, hur många samtal ni ringt och så vidare. Statistiken ger också bra underlag för att planera bemanning och för att förbättra er telefonilösning.

Statistik Bas beställs som extra tillval i 3Växel.

Komma igång 2
Aktivera tjänsten2
Logga in3
Skapa en rapport 6
Läsa rapporten
Förklaringar till kolumnrubriker 8
Gruppera resultatet9
Visa annan information9
Exportera rapporten10
Visa samtalsspecifikation11
Samtalsspecifikation för användare – Kolumnförklaring12
Samtalsspecifikation för svarsgrupper – Kolumnförklaring
Filtrera samtalsspecifikation14
Standardrapporter för användare15
Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – (M) Svarstid15
Inkommande – Interna – Externa15
Utgående – Besvarade – Ej besvarade – (M) Samtalstid
Standardrapporter för svarsgrupp (ACD/Telefonist)15
Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – (M) Svarstid15
Inkommande – (M) Svarstid – (M) Kötid ej besvarade15
Standardrapporter för sökgrupper15
Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – Vidarekopplade (overflow) 15
(M) Svarstid – (M) Samtalstid15
Standardrapporter för extra växelnummer (regelbaserade)15
Hanterade samtal15
Standardrapporter för IVR (Knappval)16
Hanterade samtal16
Lägga till fler användare16





## Komma igång

#### Aktivera tjänsten

För att kunna använda 3Växel Statistik behöver du aktivera tjänsten via det mejl som administratören skickar till dig. Sist i denna guide beskrivs hur administratören lägger till nya användare och skickar ut aktiveringsmejl.

1 Öppna aktiveringsmejlet och klicka på länken Verifiera ditt konto.



- 2 Skriv ett lösenord i rutan Lösenord.
- Skriv samma lösenord i rutan Bekräfta lösenord.
- Klicka på Skapa och gå till inloggningssida för att logga in på inloggningssidan.

Ett kont	o har skapats och du behöver	<sup>.</sup> välia ett lösenord innan du kar	i logga i
1. Fyll i e 2. Använ	t nytt lösenord lösenordet för att logga in		
När detta	r gjort är länken i mailet förbrukad oc	h inte längre giltig.	
eva.dal	l@tre.se		
Lösenord			
Bekräfta	ösenord		
	••		
Starkt			





#### Logga in

Att ha hög säkerhet är extra viktigt då statistikrapporterna innehåller detaljerade uppgifter om företagets telefoni. Därför krävs alltid tvåfaktorautentisering vid inloggning i tjänsten.

- Logga in med din e-postadress och ditt lösenord på webbsidan https://statistik.3vaxel.tre.se
- 2 Nu skickas en verifikationskod till din e-postadress. Öppna e-postmeddelandet och kontrollera koden.
- 3 Ange verifikationskoden i rutan Ytterligare verifikation krävs och klicka på Verifiera koden för att logga in.





4 Nu visas startsidan i 3Växel Statistik med menyn till vänster. Menyn beskrivs närmare på nästa sida.

<b>Tre</b> Företag		Sök	0	
— 奋 Start 괼 Mitt konto		GOR		
<ul> <li>⊘ Min dashboard</li> <li>∷≡ Dashboardkatalog</li> </ul>	Dashboards	rd   Dashboardkatalog		
l≃ Basropporter ‰ Avancerade ropporter	Ofta använda Mina nyckeltal   Demo Avdelningschefen	o marknad   Klocka   Dem	o]  Tom Demo   [	Default
🕒 Sparade rapporter	🗠 Basrapporte	r		
Administration	Ofta använda Telepo BCS - Statistik > User id	Inkommande - Besvarade	- Ej besvarade - (M	I) Svarstid
🗎 Logs	BroadWorks - Statistics > User i BroadWorks - Statistics > Depa	<sup>ids &gt;</sup> Inkommande samtal <sub>rtments</sub> > Inkommande samta	al	

5 Du kan själv bestämma vad som ska visas när du loggar in. Bläddra nedåt på sidan till rubriken Mitt konto och klicka på Välj startsida.

6 Markera önskat alternativ i rutan som visas och klicka på Spara.

Tre Företag	D Sparade rapporter	, Välj startsida
ଜି Start ୬୬ Mitt konto	Ofta använda Demorapport	6 Standard Min dashboard Dashboardkatalog Basrapporter
Ø Min dashboard ⋮ Dashboardkatalog	Välj startsida   Byt lösenord   Tvåfaktorautentisering	Avancerade rapporter     Sparade rapporter
	5	Spara



I menyn till vänster i fönstret hittar du snabbval till olika avsnitt (kategorier) i tjänsten.



- Start Det du ser när du loggar in. Du kan välja vad som ska visas som startsida under Mitt konto.
- 2 Mitt konto Inställningar för ditt konto, bland annat lösenord, tvåfaktorautentisering och startsida.
- 3 Min dashboard Din viktigaste dashboard med nyckeltal.
- Oashboardkatalog Här visas alla dashboards med nyckeltal samt skapa nya.
- 5 Basrapporter Enkla standardrapporter för alla nummer i växeln (Statistik Bas).
- 6 Avancerade rapporter Skräddarsydda rapporter (Statistik Plus).
- Sparade rapporter Här visas alla sparade skräddarsydda rapporter (Statistik Plus).
- 8 Administration Här kan du bland annat skapa nya användare och hantera gallring av data.
- 9 Logs Här visas alla inloggningar i tjänsten.
- 10 Hjälp Länk till hjälpinformation hos Meridix som är Tres statistikpartner.
- 11 Klicka på pilen om du vill minimera menyn till ett smalt fält.
- 😢 Sök Via sökrutan kan du snabbt söka och hitta rätt avsnitt i tjänsten.





### Skapa en rapport

1 Klicka på **Basrapporter** i menyn till vänster eller på startsidan.

⊘ Min dashboard ≔ Dashboardkatalaa	Ø Dashboards
i ≥ Basrapporter	Skapa   Min dashboard   Dashboardkatalog Ofta använda Mina nyckelta   Demo marknad   Klocka   Demoî   Tom Demo   Default
<ul> <li>Avancerade rapporter</li> <li>□ Sparade rapporter</li> </ul>	Avdelningschefen
	Basrapporter
🕸 Administration	Ofta använda Telepo BCS - Statatik » Uter id » Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid

- Välj önskat tidsintervall för rapporten. Klicka på kalendersymbolen och välj ett startdatum samt ett slutdatum.
- 3 Ange önskade klockslag för att ange vilken tid på dagen som ska tas med i rapporten.
- Öppna listrutan Välj rapport här och välj den typ av rapport som du vill skapa. Klicka på pilarna till vänster om namnen för att expandera grupperna.





5 Markera de nummer som du vill ha med i rapporten. När du väljer flera nummer visar rapporten den totala trafiken för alla nummer. Genom att markera rutan högst upp kan du ta med samtliga nummer i rapporten.

Vill du söka efter en specifik användare kan du skriva namnet, en del av namnet eller en del av numret i rutan **Filter** för att filtrera listan.

6 Klicka på Bearbeta för att skapa rapporten. Rapporten visas direkt i fönstret med ett diagram och en tabell.







## Läsa rapporten

Rapporten presenteras direkt på webbsidan med ett diagram och en tabell.



#### Förklaringar till kolumnrubriker

Genom att peka på en kolumnrubrik i tabellen kan du visa en förklaring till vad kolumnen innehåller. Du kan även peka på någon annan del av diagrammet för att visa en ruta med en förklarande text om aktuellt objekt.

Period	Totalt inkommande	Besvarade	Ej besvarade	Upptaget	Omstyrda (röstbrevlåda)	Omstyrda (till annat	(M) Svarstid
			Omstyrda (röstbrevl	åda)			
Totalt	50	42	Antal samtal som st	urts om till röstbrev	lådan		
07:00 > 07:30	1	1					
07:30 > 08:00	0	0	Inkluderad i: Totalt inkommande	- (Besvarade, Ej be	svarade, Upptaget, Omst	yrda (röstbrevlåda)	, Omstyrda (till annat nummer))
08:00 > 08:30	3	3	Totalt omstyrda - (O	mstyrda (röstbrevl	åda), Omstyrda (till anna	t nummer))	
08:30 > 09:00	2	2	0	0	0	0	00:00:16
09:00 > 09:30	0	0	0	0	0	0	

![](_page_7_Picture_8.jpeg)

![](_page_7_Picture_11.jpeg)

![](_page_8_Picture_1.jpeg)

#### Gruppera resultatet

Du kan välja hur resultatet ska grupperas tidsmässigt, genom att markera de olika knapparna ovanför diagrammet.

På fliken **Information om rapporten** kan du se vilken information som ligger till grund för rapporten. Här ser du bland annat aktuell period samt vilket/ vilka telefonnummer som finns med.

Rapportinnehåll	Resultat	Exportera	Information om rapporten
Användare Baseras på alla loggar f 2022-02-01 - 2022-02-28	för valda mäto B	objekt	
DateValues: 44593 - 44 TimeValues: 420 (450) - 480			

![](_page_8_Figure_6.jpeg)

#### Visa annan information

Vill du visa någon annan statistik för samma telefonnummer kan du välja det i listrutan under vald period. Diagrammet ritas om direkt.

![](_page_8_Figure_9.jpeg)

![](_page_8_Picture_10.jpeg)

![](_page_9_Picture_1.jpeg)

### Exportera rapporten

Vill du bearbeta informationen vidare kan du exportera rapporten till en Excel-arbetsbok.

- 1 Visa fliken **Exportera**.
- 2 Markera det format som du vill exportera till.
- 3 Markera den information som du vill inkludera.
- 4 Klicka på Spara som fil för att spara informationen som en fil på din dator.

Klicka på **Skicka som e-post** för att skicka filen med e-post till den adress som finns angiven i rutan nedanför. Du kan ange flera e-postadresser i rutan genom att skriva ett kommatecken mellan varje e-postadress.

	• •
Period Inställningar	Rapportinnehåll Resultat <b>Exportera</b> Information om rapporten
Frân	
2022-02-01	✓ Inkludera grafer
Till	Välj detta om du vill att grafer ska
2022-02-28	inkluderas i exporten
Tid	tre_se@meridix.se
07:00 🕒 18:00 🕒 💆	Välj detta om du vill att
	kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten
Telepo BCS - Statistik > Anvandare	
Inkommande - Besvarade - Ej 👻	
Bearbeta	
Auto uppdatering	
<u>Öppna i avancerat läge</u>	

![](_page_10_Picture_1.jpeg)

## Visa samtalsspecifikation

I rapporten kan du visa ytterligare information om samtalen i rapporten.

Klicka på Öppna specifikation (Samtal) längst ner till vänster i fönstret.

renou	macalliningal	
Från		
2019-08	8-01	Ē
Till		
2019-08	8-31	1
Tid		
07:00	① 17:00	C
3 <b>FrontOff</b> Inkomma	<b>ice &gt; Använd:</b> nde - Besvara	are de - Ej
3FrontOff Inkomma	ice > Använda nde - Besvara Bearbeta	de - Ej
3 <b>FrontOff</b> Inkomma	ice > Använda nde - Besvara Bearbeta	are de - Ej
3 <b>FrontOff</b> Inkomma	ice > Användi nde - Besvara Bearbeta	are de - Ej
3FrontOff Inkomma	ice > Användi nde - Besvara Bearbeta ppdatering	are de - Ej
Auto u	i <b>ce &gt; Användi</b> nde - Besvara Bearbeta ppdatering	de - Ej
Auto u	ice > Användi nde - Besvara Bearbeta ppdatering	are de - Ej

П

- 2 Nu visas ytterligare information om respektive samtal. Se följande sidor för förklaring till kolumnrubrikerna.
- 3 Du kan exportera informationen till en Excel-arbetsbok via fliken **Exportera**.
- 4 Klicka på Tillbaka högst upp till höger för att återgå till rapportdiagrammet.

Specifikation											
Filter Exportera											
Тур		Från	Vidarekopplat från	Gruppsamtal från	Användare	Till	Kötid		Samtalslängd		_
- Alla -	•	Filter	Filter	Filter	Filter	Filter	Nin.	Max.	Min. Max.	Använd filte	Tom f
1 2 <u>3 4 5 6 Z</u>											
Тур	Tidpunkt	Från	Vidarekopplat från	Gruppsamtal från	Användare	Till	Kötid	Samtalslängd	Vidarekopplat till	Övrigt	
Ink. besvarat	2019-08-14 09:37:19	a166947227   Anders Anders +46735179310	sson		a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:00:23			
Utg. besvarat	2019-08-14 09:37:57				a166946563   Lisa Larsson +46735143331	a166947070   Pelle Persson +46735143332	00:00:07	00:00:21			-
Ink. ej besvarat - Ej svar	2019-08-14 09:40:05	a166947208   Linda Lindh +46735194685			a166946563   Lisa Larsson +46735143331						
Ink. besvarat	2019-08-14 09:40:55	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:00:16			
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:46:21	a166947208   Linda Lindh +46735194685			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:47:03	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:47:43	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	
Ink. besvarat	2019-08-15 07:39:36	+46709214080			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:03:43		Svara Transporterat vidare [ad-hoc-conf]	
Ink. besvarat	2019-08-15 08:23:58	Dolt nummer		+4611391337   Salj	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:01:47			
Ink, besvarat	2019-08-15 08:29:56	a166947208   Linda Lindh +46735194685		+4627821337   Telefonist 027821337	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:05	00:00:10			
Ink. besvarat	2019-08-15 08:30:19	a166947227   Anders Anders +46735179310	sson	+4627821337   Telefonist 027821337	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:14	00:00:13			
Ink. ej besvarat - Ej svar	2019-08-15 08:32:27	+46709214080		+46113384840   Ekonomi	a166946563   Lisa Larsson +46735143331						
Ink. besvarat	2019-08-15 08:56:11	a166946563   Lisa Larsson +46735143331			a166946563   Lisa Larsson +46735143331			00:02:53			
Ink. besvarat	2019-08-15 08:56:54	369			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:07	00:01:07		Svara	V
Utg. besvarat	2019-08-15 08:57:41				a166946563   Lisa Larsson +46735143331	a166947070   Pelle Persson +46735143332		00:01:26			,
Uto, besvarat	2019-08-15				a166946563   Lisa Larsson	+46771735311		00:00:10			

![](_page_10_Picture_10.jpeg)

#### Samtalsspecifikation för användare – Kolumnförklaring

Rubrik	Förklaring
Тур	Grov kategorisering av samtal i inkommande/utgående, besvarat/ obesvarat samt inkommande till Röstbrevlåda (voice mail).
Tidpunkt	Tidpunkt då samtalet startade.
Från	Nummer/identitet (A-nr) på den som har ringt till användaren.
Vidarekopplat från	Om samtalet har vidarekopplats från ett annat nummer i växeln visas det här.
Gruppsamtal från	Om samtalet kommer från en svarsgrupp (ACD/Telefonist) där använda- ren är medlem visas nummer och namn för gruppen här.
Användare	Nummer och namn på den användare som samtalsspecifikationen gäller.
Till	Nummer som användaren har ringt upp
Kötid	Vid inkommande: Ringtid innan användaren har svarat eller tid i personlig kö + ringtid innan användaren har svarat.
	Vid utgående: Ringtid innan mottagaren har svarat.
Samtalslängd	Längd på samtalet i timmar, minuter och sekunder. Från svar till avslutat samtal.
Vidarekopplat till	Nummer dit samtalet har vidarekopplats automatiskt eller manuellt, inklusive vidarekoppling till meddelande och röstbrevlåda.
Övrigt	Kompletterande information för samtalet; till röstbrevlåda, tekniskt fel, upptaget.

Specifikation											Tillb
Filter Exportera											
Тур	En	ân	Vidarekopplat från	Gruppsamtal från	Användare	Till	Kötid		Samtalslängd		_
- Alla -	▼ Fi	lter	Filter	Filter	Filter	Filter	Min.	Max.	Min. N	lax. Använd fil	ter <u>Töm filter</u>
1234207	Tidouold	Colo.	Vidarekonnlat	Counceptal från	AnuSudawa	788	with the	Camtaldingd	Vidarokonnis	at Öunint	
TYP	Tioponike	rian	från	Gruppsanitarinan	Anvandare		Kotia	Santaisiangu	till	it ovligt	
Ink. besvarat	2019-08-14 09:37:19	a166947227   Anders Anders +46735179310	sson		a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:00:23			~ ~
Utg. besvarat	2019-08-14 09:37:57				a166946563   Lisa Larsson +46735143331	a166947070   Pelle Persson +46735143332	00:00:07	00:00:21			>>
Ink. ej besvarat - Ej svar	2019-08-14 09:40:05	a166947208   Linda Lindh +46735194685			a166946563   Lisa Larsson +46735143331						**
Ink. besvarat	2019-08-14 09:40:55	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:00:16			**
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:46:21	a166947208   Linda Lindh +46735194685			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	>>
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:47:03	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	>>
Ink. ej besvarat - Röstsvar	2019-08-14 09:47:43	Dolt nummer			a166946563   Lisa Larsson +46735143331					Röstbrevlåda	**
Ink. besvarat	2019-08-15 07:39:36	+46709214080			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:03:43		Svara Transporterat vidare [ad-hoc-conf]	**
Ink. besvarat	2019-08-15 08:23:58	Dolt nummer		+4611391337   Salj	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:06	00:01:47			**
Ink. besvarat	2019-08-15 08:29:56	a166947208   Linda Lindh +46735194685		+4627821337   Telefonist 027821337	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:05	00:00:10			**
Ink. besvarat	2019-08-15 08:30:19	a166947227   Anders Anders +46735179310	sson	+4627821337   Telefonist 027821337	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:14	00:00:13			>>
Ink. ej besvarat - Ej svar	2019-08-15 08:32:27	+46709214080		+46113384840   Ekonomi	a166946563   Lisa Larsson +46735143331						>>
Ink. besvarat	2019-08-15 08:56:11	a166946563   Lisa Larsson +46735143331			a166946563   Lisa Larsson +46735143331			00:02:53			**
Ink. besvarat	2019-08-15 08:56:54	369			a166946563   Lisa Larsson +46735143331		00:00:07	00:01:07		Svara	>>
Utg. besvarat	2019-08-15 08:57:41				a166946563   Lisa Larsson +46735143331	a166947070   Pelle Persson +46735143332		00:01:26			>>
Utg. besvarat	2019-08-15				a166946563   Lisa Larsson	+46771735311		00:00:10			

![](_page_11_Picture_5.jpeg)

#### Samtalsspecifikation för svarsgrupper – Kolumnförklaring

Rubrik	Förklaring
Тур	Grov kategorisering av samtal; besvarat av agent, uppringare har lagt på, vidarekopplat från gruppen och så vidare.
Tidpunkt	Tidpunkt då samtalet startade.
Från	Nummer/identitet (A-nr) på den som har ringt till gruppen.
Vidarekopplat från	Om samtalet har vidarekopplats från ett annat nummer i växeln visas det här. Om samtalet inte har ringts direkt till guppen.
Grupp	Nummer och namn på den svarsgrupp(er) som samtalsspecifikationen gäller.
Besvarat av medlem	Nummer och namn på agenten som har svarat.
Kötid	Hela tiden från att samtalet kom till gruppen tills en agent svarade. Denna tid innehåller de händelser som är kopplade till gruppen, till exempel ringsignal, meddelanden och tid i kö. Om samtalet har vidare- kopplats från annat nummer i växeln inkluderas inte tid för händelser som är kopplade till de andra numren.
Samtalslängd	Längd på samtalet i timmar, minuter och sekunder.
Vidarekopplat till	Nummer dit samtalet har vidarekopplats automatiskt eller manuellt.
Övrigt	Kompletterande information för samtalet; till röstbrevlåda, tekniskt fel, manuellt kopplat, avvisat om någon har avvisat och samtalet sedan inte fått svar.

• Mat.         Peter         Peter         Peter         Peter         Peter         Peter         Peter         No.         No.         No.         No.         Peter         Concretions of the peter solution of	Тур	Från	Vidarekopplat från	Grupp	Besvarat a	medlem	Kötid	Samtal	slängd	Vidarekopplat till		
Image: properties and states and	- Alla -	Filter	Filter	Filter	Filter		Min. Max.	Min.	Max.	Filter	Använd filter	Töm filter
2019-0-01-002200         365947270         1.4667.3753.79310         +4613334440         Excent	,	Tidpunkt	Från	Vidarekopplat från	Grupp	Besvarat av m	edlem	Kötid	Samtalslängd	Vidarekopplat till	Övrigt	
Search 4, Addall Md         010-01-03 M02220         Def nummer         +4631334840 [Bostom         001:07         +4627221337 [Refensit 027221337]         >>           versity 4: medien         021-00-10 M0224         +407921400         +4013334840 [Bostom         +4613334840 [Bostom         +4613334840 [Bostom         +4627221337 [Refensit 027221337]         Pellow         >>           versity 4: medien         021-00-10 M0224         +407921400         +4613334840 [Bostom         166947070 [Pell Person +4775134332         0010012         >>         >>           versity 4: medien         021-00-10 M0224         +407921400         +4613334840 [Bostom         166947070 [Pell Person +4775134332         0010012         >>         >>           versity 4: werdien         021-00-10 M0224         +4613334840 [Bostom         166947070 [Pell Person +477514332         0010012         >>         >>	ivarat av medlem	2019-08-15 08:20:39	a166947227   Anders Andersson +46735179310		+46113384840   Ekonor	i a166947070   P	elle Persson +46735143332	00:00:11	00:01:17			>>
erekendet         2019-01-01 Get 3013         elekendet         4-631334440   Bennmin         600,0012         4-631334440   Bennmin         5-6	esvarat - Avslutat i kö	2019-08-15 08:22:29	Dolt nummer		+46113384840   Ekonor	i .		00:01:07				>>
vare for mediem 2019-0-13 0 6012.48 +4070521.000 2019-0-13 0 1124-14 166944551 [Lisa Lanson +40735143331 +4011334440 [Benomi Additional Benomi Beno	arekopplat	2019-08-15 08:30:18	a166947227   Anders Andersson +46735179310		+46113384840   Ekonor	i				+4627821337   Telefonist 027821337	Fallback	>>
Security Adultation 2019-03-30 11:34:14 a16684653   Lisa Lineson +46735143311 +46113346430   Benomi	varat av medlem	2019-08-15 08:32:48	+46709214080		+46113384840   Ekonor	i a166947070   P	elle Persson +46735143332	00:00:24	00:00:29			>>
	svarat - Avsiutat i ko	2019-08-30 11(34)14	a166946563   Lisa Larsson +46735143331		+46113384840   EKONO			00100102				>>

![](_page_12_Picture_5.jpeg)

![](_page_13_Picture_1.jpeg)

#### Filtrera samtalsspecifikation

Du kan filtrera samtalsspecifikationen om du bara vill visa en viss typ av samtal, till exempel samtal som är längre än 20 sekunder, endast inkommande samtal eller ej besvarade samtal och så vidare.

- 1 Visa samtalsspecifikationen.
- 2 Öppna listrutan **Typ** och välj den typ av samtal som du vill visa.
- I rutorna Från, Vidarekopplat från, Gruppsamtal från, Användare och Till kan du ange ett telefonnummer om du bara vill visa samtal från/till ett speciellt nummer.
- Under Kötid respektive Samtalslängd kan du ange den minsta respektive den maximala kötiden/samtalslängden som ska visas.
- 5 Klicka på **Använd filter** för att bara visa de samtal som matchar filtret.
- 6 Klicka på **Töm filter** för att återigen visa alla samtal.

![](_page_13_Figure_10.jpeg)

![](_page_13_Picture_11.jpeg)

## Standardrapporter för användare

#### Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – (M) Svarstid

Denna rapport visar antal inkommande samtal till vald användare, både från externa och interna nummer samt via omstyrning. I rapporten ser du antal besvarade, ej besvarade och vidarekopplade samtal samt genomsnittlig svarstid.

#### Inkommande – Interna – Externa

Rapporten visar antal inkommande samtal fördelat på interna och externa nummer, samt samtalstid.

#### Utgående – Besvarade – Ej besvarade – (M) Samtalstid

Rapporten visar antal utgående samtal, besvarade och ej besvarade samtal samt samtalstid.

## Standardrapporter för svarsgrupp (ACD/Telefonist)

#### Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – (M) Svarstid

Denna rapport visar antal inkommande samtal till vald ACD-grupp fördelat på besvarade, ej besvarade och vidarekopplade samtal. I rapporten visas även genomsnittlig svarstid.

#### Inkommande – (M) Svarstid – (M) Kötid ej besvarade

Rapporten visar antal inkommande samtal som har besvarats samt deras genomsnittliga samtalstid. I rapporten visas även antal samtal som ej har besvarats och hur lång tid samtalen har varit placerade i kö.

## Standardrapporter för sökgrupper

#### Inkommande – Besvarade – Ej besvarade – Vidarekopplade (overflow)

Denna rapport visar antal inkommande samtal till valt sökgruppsnummer fördelat på besvarade, ej besvarade och vidarekopplade samtal.

#### (M) Svarstid – (M) Samtalstid

Denna rapport visar genomsnittlig svarstid samt samtalstid.

# Standardrapporter för extra växelnummer (regelbaserade)

#### Hanterade samtal

I rapporten ser du hur många samtal som har hanterats av extra växelnummer (regelbaserat nummer) samt hur många samtal som har blivit framkopplade respektive ej framkopplade.

![](_page_14_Picture_22.jpeg)

![](_page_15_Picture_1.jpeg)

# Standardrapporter för IVR (Knappval)

#### Hanterade samtal

I rapporten ser du hur många samtal som har hanterats av IVR och som har blivit framkopplade respektive ej framkopplade. Här visas även den genomsnittliga tiden som samtalen varit i knappvalsmenyn.

## Lägga till fler användare

Administratören kan aktivera fler användare i företaget som ska ha åtkomst till statistiken.

- 1 Klicka på **Administration** i menyn till vänster.
- 2 Klicka på Användare på sidan som visas.

![](_page_15_Picture_9.jpeg)

8 Klicka på Lägg till ny användare.

Tre Företag	Filte	Lägg till ny användar	œ — <u>3</u>				
					Använd filter	<u>Töm filter</u>	
@ Start		Användarnamn	Namn	E-pos	st	Visa allt aktiv	veratAdministratör
0. Mitt kente		demo@meridix.se	Dashboard Demo	dem	no@meridix.se	~	✓ ≗ 🖉
28 Mill Konto	A	<u>gemi.gao@tre.se</u>	gemi.gao@tre.se	gem	ni.gao@tre.se	$\checkmark$	~
		<u>tre_se@meridix.se</u>	3se demo	tre_s	se@meridix.se	~	~
② Min dashboard							

![](_page_15_Picture_12.jpeg)

![](_page_16_Picture_1.jpeg)

- 4 Ange användarens e-postadress i rutan **E-post**.
- 5 Ange personens namn i rutan **Namn**.
- 6 Kontrollera att Skicka initieringsfrågan är markerad så att den nya användaren får ett aktiveringsmejl.
- Markera rutan Administratör om den nya användaren ska få administratörsroll och kunna lägga till flera användare.
- 8 Under **Synliga moduler** markerar du de moduler som kontot ska ha tillgång till.
- 9 Längst ner på sidan bestämmer du vad användaren har rätt att välja. Markera önskade alternativ eller markera Visa allt aktiverat högre upp på sidan för aktivera alla alternativ.

#### 0 Klicka på **Spara ny** högst upp på sidan.

	Spara ny Avbryt	
E-post	Administratör	, 0
pelle.persson@docendo.se Användarens e-postadress som används som standard för sparade rapporter och vid borttappade lösenord. Kan även användas som användaraman vid inlogoning.	En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldela mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra kundinställningar.	-
Namn	Visa allt aktiverat Har den kryssats i kommer alla mätobjekt (mätpunkter, grupper	2
Pelle Persson	och mätobjekt) att visas, oavsett om de har tilldelats kontot eller ej. Detta värde kan ändras i efterhand, samt sättas på tillfälligt för	
Namn på person (alt. avdelning eller liknande) som använder kontot.	ett konto (endast av administratorer).	
Skapa slumpmässigt lösenord ösenord Minsta längd är 12 tecken	Markera alla Avmarkera alla	
	Enghouse Trio - Enterprise   Enghouse Trio - Enterprise	- 8
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.	<ul> <li>Mitel MiCC/Solidus-statistik   Mitel MiCC/Solidus-statistik</li> <li>Telepo BCS - Statistik   Telepo BCS - Statistik</li> <li>Zylinc   Zylinc</li> </ul>	
Skicka initieringsförfrågan	Välj de moduler kontot ska ha tillgång till. Detta kan ändras i efterhand. Administratörer kan administrera alla moduler oavsett inställning.	
skapa ett personligt lösenord.	Språk	
Mobiltelefonnummer		
Användarens mobiltalefonnummer inklusive landskod (ex: +46X000000000000, Används för bl.a. tvåfaktorsauthentisering om det är aktiverat på systemet.	Sweaisn (sweaen)      O English (United Kingdom)      O Danish (Denmark)	
līdszon	Finnish	
(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockhol 🗸	•	
Den tidzon som användaren befinner sig i.		_
Filte	r ]1	öm filter   <u>Visa endast markerade</u>   <u>Visa inställningar</u>
9	Insamlingspunkter	

![](_page_16_Picture_10.jpeg)