

Statistik Plus (webb och rapporter)

Logga in.....	2
Skapa en rapport	4
Läsa och skräddarsy rapporten	6
Spara rapport och skapa automatiska utskick	8
Exportera rapport	10
Samtalsspecifikation	10
Kopplingar (Connectorer) mot externa statistikprogram	11
Exempelrapporter	13
Rapport för företagets telefonistnummer med automatiskt utskick	13
Rapport som jämför alla medlemmar i en ACD-grupp.....	15
Rapport som jämför två ACD-grupper	17

Statistik Plus är ett avancerat statistikverktyg där ni bland annat kan:

- Skapa och spara skräddarsydda rapporter.
- Schemalägga automatiska rapportutskick.
- Jämföra olika nummer och användare.

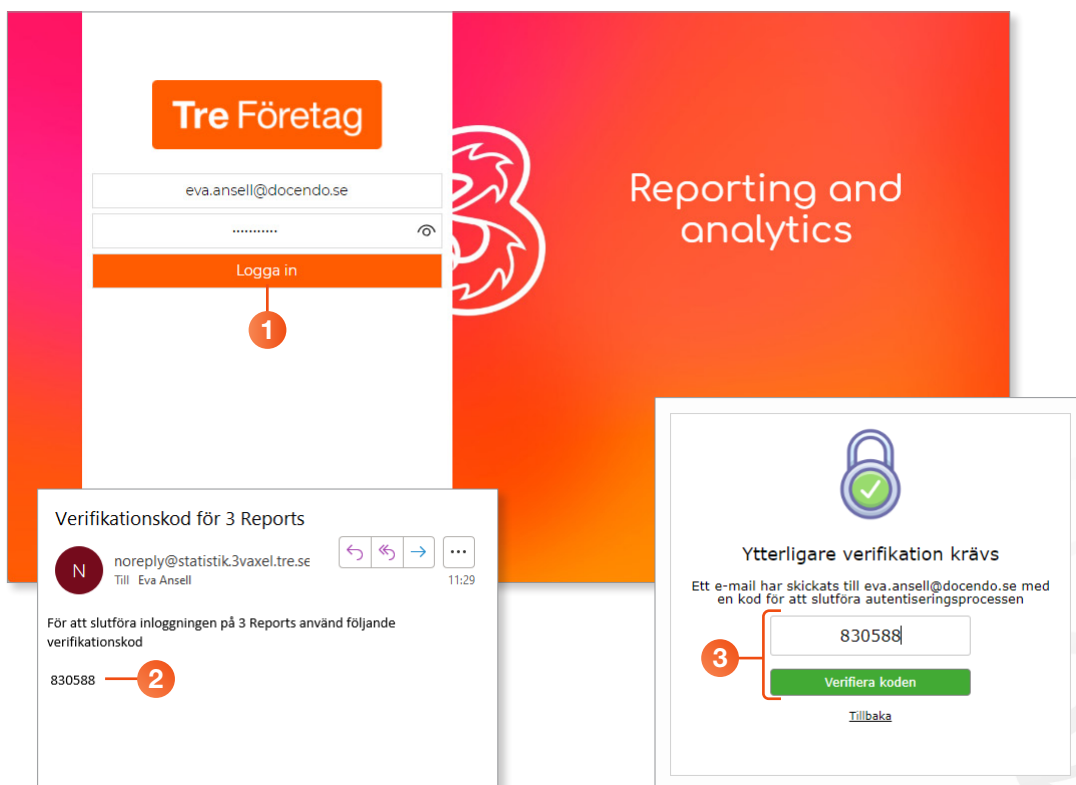
Dessutom har ni tillgång till alla standardrapporter i Statistik Bas. För beskrivning av standardrapporterna i Statistik Bas, se guiden Statistik Bas.

Med hjälp av rapporterna kan ni till exempel följa upp servicenivå mot kunder och kontakter, hur snabbt ni svarar, hur många som lägger på, hur ni möter företagets mål och så vidare. Statistiken ger också bra underlag för att planera bemanning och för att förbättra er telefonlösning.

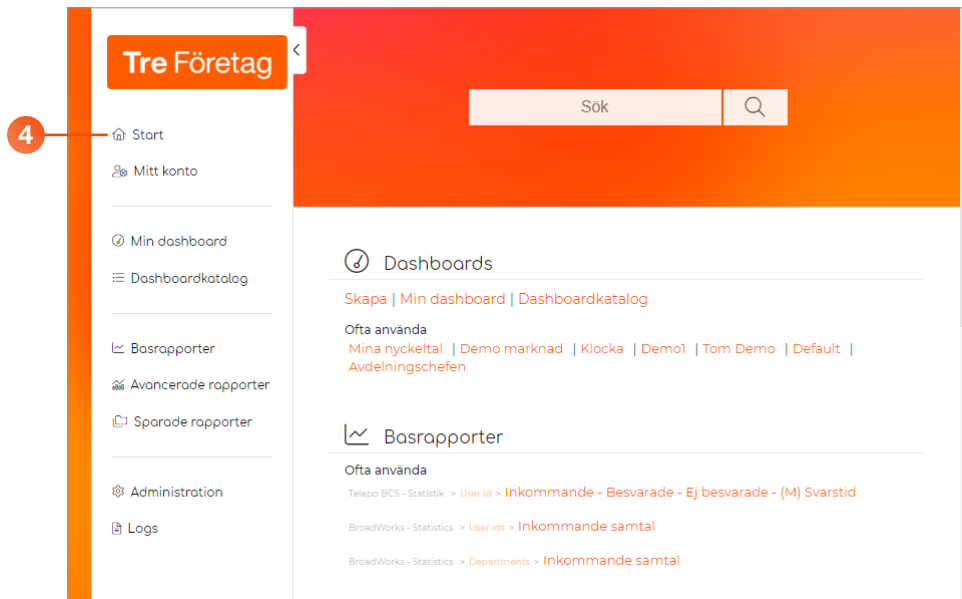
Logga in

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

- 1 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-post-meddelandet och kontrollera koden.
- 3 Ange verifikationskoden i rutan **Ytterligare verifikation krävs** och klicka på **Verifiera koden** för att logga in.

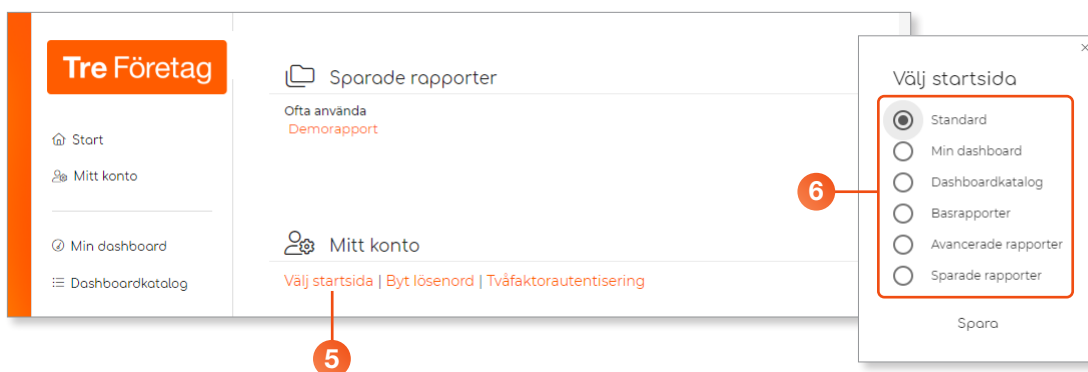


- 4 Nu visas startsidan i 3Växel Statistik med menyn till vänster. Menyn beskrivs närmare på nästa sida.



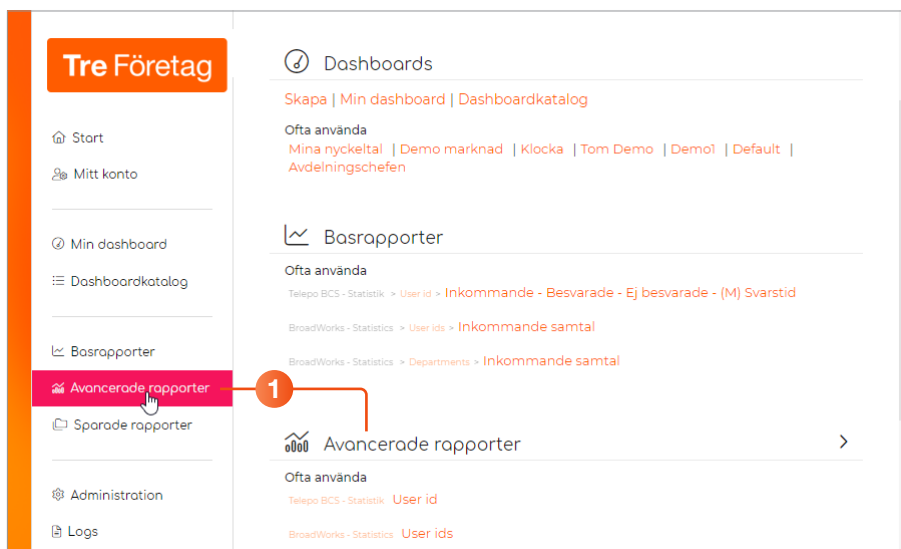
- 5 Du kan själv bestämma vad som ska visas när du loggar in. Bläddra nedåt på sidan till rubriken **Mitt konto** och klicka på **Välj startside**.

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

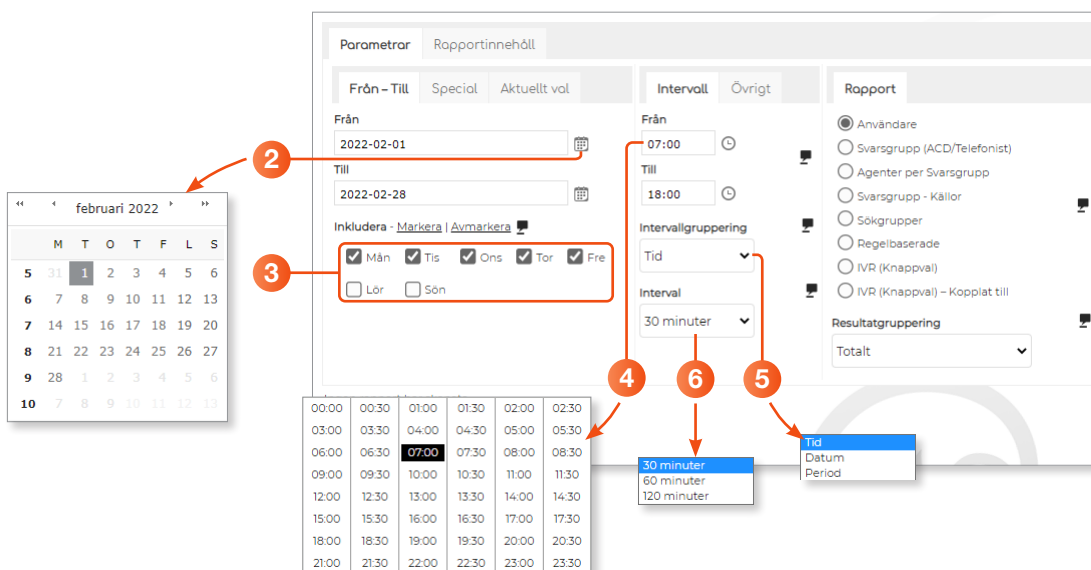


Skapa en rapport

- 1 Klicka på **Avancerade rapporter** i menyn till vänster eller på startsidan.



- 2 I rutorna **Från** och **Till** väljer du önskat tidsintervall för rapporten. Klicka på kalendersymbolen och välj ett startdatum samt ett slutdatum.
- 3 Markera de veckodagar som ska inkluderas i rapporten.
- 4 Under **Intervall** anger du önskade klockslag för rapporten, det vill säga vilket tidsintervall under dagen som ska ingå i rapporten, till exempel 07.00 till 18.00. Samtal utanför intervallet tas inte med i rapporten. Klicka på klocksymbolen och välj en starttid samt en sluttid.
- 5 Öppna listrutan **Intervallgruppering** och välj med vilket intervall som rapporten ska grupperas. Väljer du till exempel datum kommer alla mätvärden, exempelvis antal inkomna samtal att räknas per datum.
- 6 Öppna listrutan **Intervall** och välj med vilket intervall informationen ska visas.



- 8 Under **Rapport** väljer du vilken typ av nummer och vilken typ av rapport som du vill ta fram:

Användare – visar inkommande och utgående samtal för användare.

Svarsgrupp (ACD/Telefonist) – visar inkommande samtal för ACD-grupper och Telefonistnummer.

Agenter per svarsgrupp – visar vilka medlemmar som har besvarat samtal till gruppen. Visar även vilka som inte har svarat eller avvisat samtal.

Svarsgrupp - Källor – visar hur samtal kommit in till gruppen, direkt eller via andra nummer i växeln.

Sökgrupper – visar inkommande samtal för sökgruppsnummer.

Regelbaserade – visar samtal till extra växelnummer (regelbaserade nummer) och om de har kopplats vidare.

IVR (Knappval) – visar samtal till IVR-nummer och hur många som kopplats vidare samt hur många som avslutats av uppringaren.

IVR (Knappval) - Kopplat till – visar hur många samtal som kopplats vidare till respektive val.

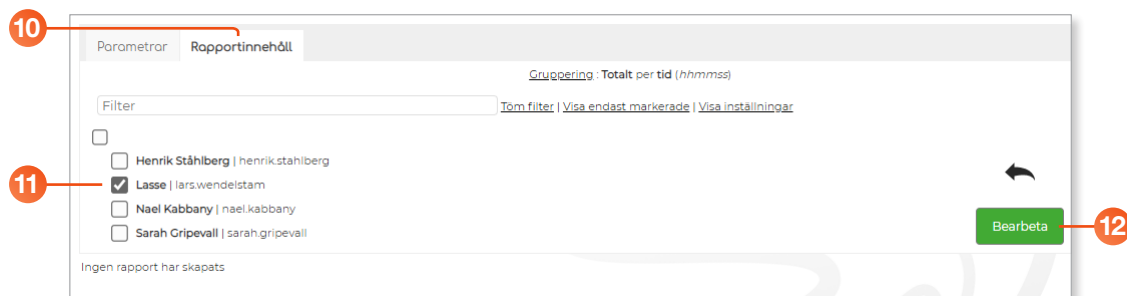
- 9 Öppna listrutan **Resultatgruppering** och välj hur rapporten ska grupperas.

Väljer du **Totalt** visas bara totala resultat för samtliga valda nummer, väljer du **Mätobjekt** särredovisas resultatet per nummer så att du kan jämföra.

Om du till exempel vill jämföra medlemmarna i en svarsgrupp (ACD) väljer du **Mätobjekt**. Då kommer värden för respektive medlem att visas separat i rapporten.

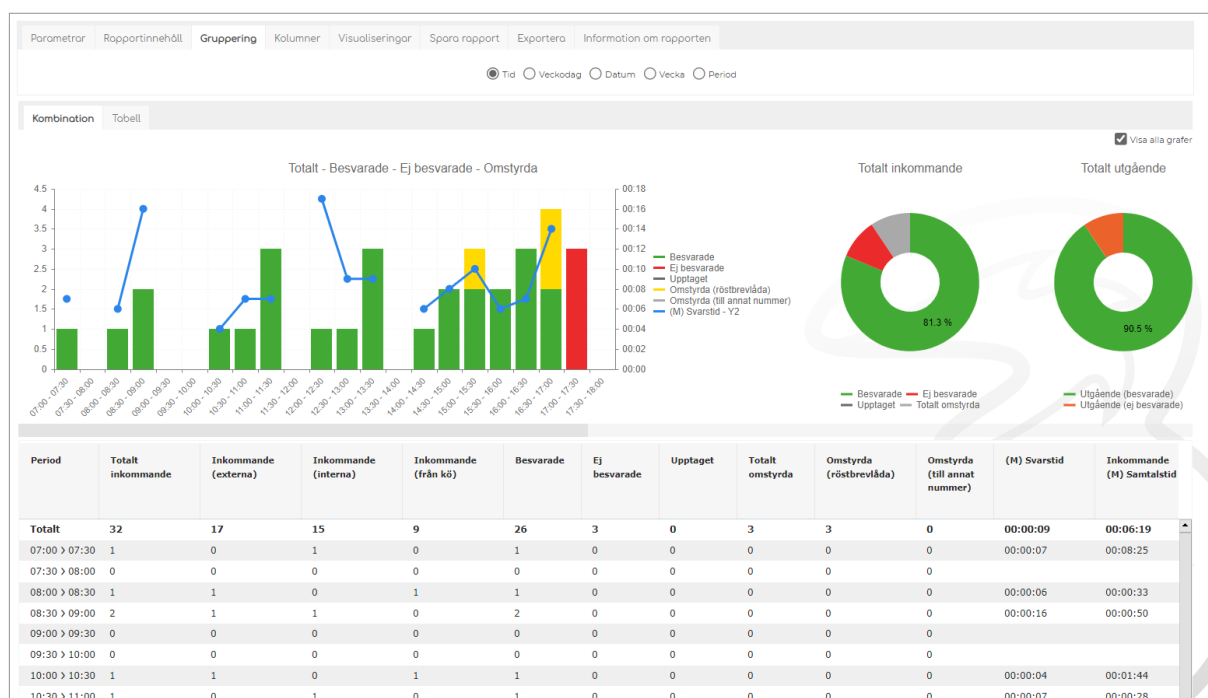
The screenshot shows the 'Rapport' configuration page in the 3Växel admin interface. The 'Rapport' tab is active, and the 'Användare' radio button is selected. The 'Resultatgruppering' dropdown is set to 'Totalt'. Red circles with numbers 8 and 9 highlight the 'Rapport' and 'Resultatgruppering' sections respectively. A tooltip for the 'Resultatgruppering' dropdown shows options: 'Grupper och mätobjekt', 'Mätobjekt', and 'Totalt'.

- 10 Visa fliken **Rapportinnehåll**.
- 11 Markera de nummer som du vill ha med i rapporten. 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.
- 12 Klicka på **Bearbeta** för att skapa rapporten.



Läsa och skräddarsy rapporten

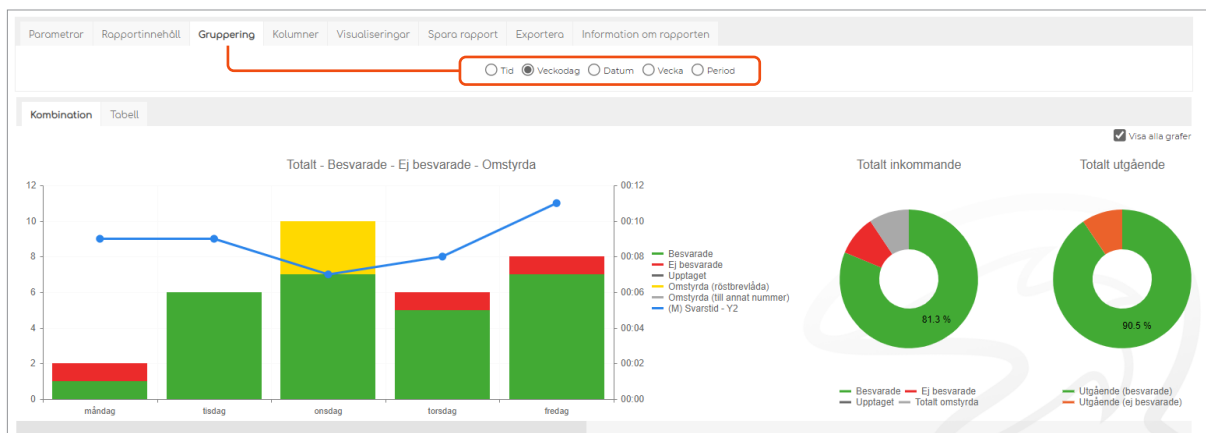
Rapporten presenteras direkt på webbsidan med ett diagram och en tabell. På de olika flikarna som visas kan du skräddarsy rapporten så att den endast visar önskad information.



Peka på en kolumnrubrik i tabellen om du vill visa en förklaring till kolumnens innehåll.

Omstyrda (röstbrevlåda)	Omstyrda (till annat nummer)	(M) Svarstid	Inkommande (M) Samtalstid	Inkommande samtalstid	Totalt utgående
Omstyrda (röstbrevlåda)					
Antal samtal som styrs om till röstbrevlådan.					
Inkluderad i:					
Totalt inkommande - (Besvarade, Ej besvarade, Upptaget, Omstyrda (röstbrevlåda), Omstyrda (till annat nummer))					
Totalt omstyrda - (Omstyrda (röstbrevlåda), Omstyrda (till annat nummer))					
3	0	00:00:06	00:00:33	00:00:33	2

På fliken **Gruppering** kan du välja hur resultatet ska grupperas tidsmässigt, genom att markera de olika knapparna ovanför diagrammet.



På fliken **Kolumner** kan du välja vilka kolumner (parametrar) som ska visas i rapporten. Markera de kolumner som ska vara med i rapporten och avmarkera de som inte ska visas. Klicka på **Uppdatera synliga kolumner** för att uppdatera rapporten och bara visa de kolumner som du har valt.

Du kan enkelt välja samma kolumner som visas för en standardrapport i Statistik Bas genom att klicka på någon av länkarna längst ner och sedan välja **Uppdatera synliga kolumner**.

The screenshot shows the 'Kolumner' tab in the Statistik Plus interface. The interface shows a list of columns that can be selected or deselected. The 'Uppdatera synliga kolumner' button is highlighted. Below the list, there are links to standard reports: 'Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid', 'Inkommande - Interna - Externa', and 'Utgående - Besvarade - Ej besvarade - (M) Samtalstid'.

Spara rapport och skapa automatiska utskick

På fliken **Spara rapport** kan du ge rapporten ett namn samt välja vad den ska innehålla, hur den ska grupperas och i vilket format den ska sparas.

- 1 Skapa en rapport och visa fliken **Spara rapport**.
- 2 Markera **Aktiverad** högst upp till vänster om du vill att rapporten automatiskt ska skapas och skickas vid angiven tidpunkt.
- 3 I rutan **Namn (Beskrivning)** skriver du ett namn och eventuell beskrivning för rapporten. Endast första raden i fältet används som namn.
- 4 I rutan **Mottagare** anger du den e-postadress som rapporten ska skickas till. Du kan ange flera e-postadresser genom att skriva ett kommatecken mellan varje e-postadress.

Parametrar Rapportinnehåll Gruppering Kolumner Visualiseringar **Spara rapport** Exportera Information om rapporten

☒ **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)
Företagets växel
Det här fältet beskriver den sparade rapporten som används som namn.
Detta fält kan sträcka sig över flera rader, men endast den första raden används som namn.

Mottagare
tre_se@meridix.se
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 kommatecken (,).

När ska den skickas?
Sista dagen varje år
Klockan
12:00
Klockslag då rapporten ska skickas

Vad ska den innehålla?
Senaste antal år
Antal
1
Om du har ett användardefinierat antal dagar/månader/år, väljer du antalet här.

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

Intervallgruppering
Veckodag
Detta värde bestämmer vilka typer av tidsperioder raderna i rapporten ska beskriva. En rapport kan innehålla flera intervallgrupperingar (se Inkluderade grupperingar), men detta kommer vara det första bladet.

Format
Excel 2010-2019/365 (.xlsx)
☒ **Inkludera grafer**
Välj detta om du vill att grafer ska inkluderas i exporten.
☒ **Inkl. specifikationer**
Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten.
☒ **Inkl. kolumnbeskrivningar**
Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten.

Inkl. följande grupperingar
☐ Tid
☐ Veckodag
☐ Månad
☐ Datum
☐ Vecka
☐ År och månad
☐ Kvartal
☐ År
☒ Period

Spara

- 5 Öppna listrutan **När ska den skickas** och välj vilken dag som rapporten ska skapas och skickas till angivna mottagare. I listrutan **Klockan** anger du önskat klockslag för rapporten.
- 6 Öppna listrutan **Vad ska den innehålla** och välj den period som ska vara med i rapporten. Väljer du något av alternativen **Senaste antal** väljer du sedan antal i rutan nedanför.
- 7 Öppna listrutan **Rapportgruppering** och välj hur rapporten ska grupperas. Väljer du **Totalt** visas bara totala resultat för samtliga valda nummer, väljer du **Mätobjekt** särredovisas resultatet per nummer så att du kan jämföra.
- 8 Öppna listrutan **Intervallgruppering** och välj med vilket intervall som rapporten ska grupperas.
- 9 Under **Format** väljer du vilket format rapportfilen ska ha samt vad som ska inkluderas i rapporten. Under **Inkl. följande grupperingar** kan du välja vilka tidsgrupperingar som ska visas i rapporten. Varje tidsgrupp visas på en egen flik i rapportfilen.
- 10 Klicka på **Spara** för att spara rapporten.

The screenshot shows the 'Statistik Plus' report configuration interface. It includes several dropdown menus and a 'Spara' button. The interface is divided into sections for configuring the report's timing, content, grouping, and format. The numbered callouts (5-10) correspond to the steps in the instructions above.

Exportera rapport

På fliken **Exportera** kan du exportera rapporten till en Excel-arbetsbok. Välj vilket format filen ska ha samt vad som ska inkluderas. Klicka på **Spara som fil** eller **Skicka som e-post** beroende på om du vill spara filen lokalt på din dator eller skicka den med e-post.

Parametrar Rapportinnehåll Gruppering Kolumner Visualiseringar Spara rapport **Exportera** Information om rapporten

☒ Excel 2010-2019/365 (.xlsx)

☐ Excel 97-2003 (.xls)

☐ CSV (.csv)

☒ 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

Inkl. följande grupperingar

☐ Tid ☒ Veckodag

☐ Datum ☐ Vecka

☒ Period

Välj de grupperingar du vill exportera.

Spara som fil

Skicka som e-post

tre_se@meridix.se

Samtalsspecifikation

På fliken **Specifikationer** kan du klicka på **Samtal** om du vill se ytterligare information om de specifika samtalen som ingår i rapporten.

Du kan exportera informationen till en Excel-arbetsbok via fliken **Exportera**. Genom att filtrera specifikationen kan du visa endast en viss typ av samtal, läs mer om detta i guiden Statistik Bas. Klicka på **Tillbaka** högst upp till höger för att återgå till rapportdiagrammet.

Parametrar Rapportinnehåll Gruppering Kolumner Spara rapport Exportera Information om rapporten **Specifikationer** Övrigt

Samtal

Specifikation

Filter Exportera

Typ: Alla - Filter

Från: Filter

Vidarekopplat från: Filter

Gruppsamtal från: Filter

Användare: Filter

Till: Filter

Kötid: Min. Max.

Samtalslängd: Min. Max.

Använd Filter

Tom filter

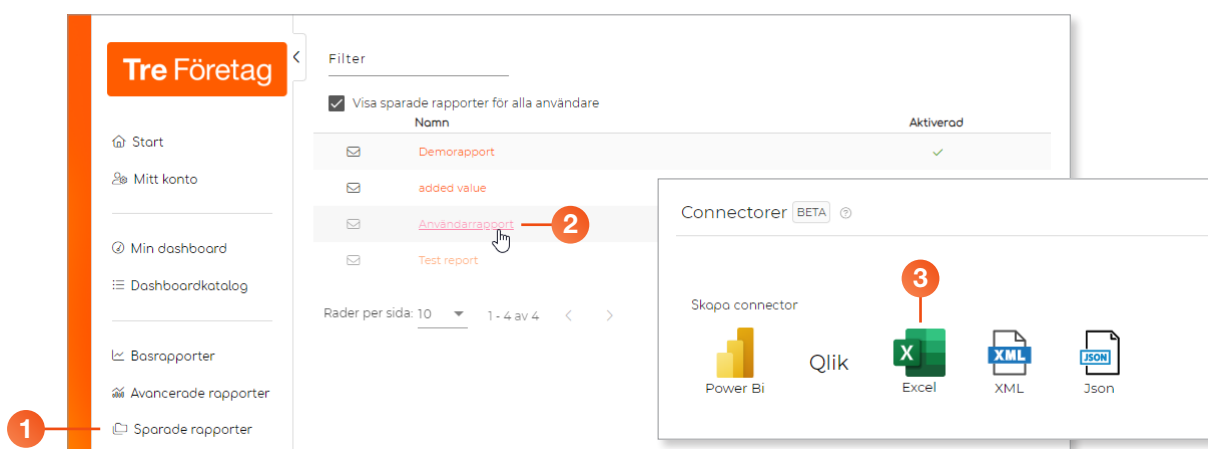
1 2	Typ	Tidpunkt	Från	Vidarekopplat från	Gruppsamtal från	Användare	Till	Kötid	Samtalslängd	Vidarekopplat till	Övrigt
	Ink. ej besvarat - Röstsvr	2019-08-12 15:20:59	+46709214080			a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332				Röstbrevlåda >>
	Ink. ej besvarat - Röstsvr	2019-08-12 15:23:31	+46709214080			a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332				Röstbrevlåda >>
	Ink. ej besvarat - Röstsvr	2019-08-12 15:27:56	a166947208 Linda Lindh +46735194685			a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332				Röstbrevlåda >>
	Ink. ej besvarat - Röstsvr	2019-08-12 15:29:26	a166947208 Linda Lindh +46735194685			a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332				Röstbrevlåda >>
	Ink. ej besvarat - Röstsvr	2019-08-13 09:18:39	+46709214080			a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332				Röstbrevlåda >>
	Utg. besvarat	2019-08-13 09:19:38				a166947070 Pelle Persson +46735143332	+4627821337 Telefonist 027821337	00:03:23			>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 09:23:45				a166947070 Pelle Persson +46735143332	+4627821337 Telefonist 027821337	00:02:05			>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 09:41:17				a166947070 Pelle Persson +46735143332	+4627821337 Telefonist 027821337	00:00:12			>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 09:51:40				a166947070 Pelle Persson +46735143332	+4627821337 Telefonist 027821337	00:01:34			>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 11:07:49				a166947070 Pelle Persson +46735143332	90510	00:01:03			>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 11:09:24				a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947070 Pelle Persson +46735143332	00:00:08	00:00:30		>>
	Ink. ej besvarat - Ej svar	2019-08-13 11:10:10	a166947227 Anders Andersson +46735179310	a166946563 Lisa Larsson +46735143331		a166947070 Pelle Persson +46735143332					Upptaget (meddelande till uppringare) >>
	Ink. besvarat	2019-08-13 11:12:30	a166946563 Lisa Larsson +46735143331			a166947070 Pelle Persson +46735143332		00:00:20			>>
	Ink. besvarat	2019-08-13 11:14:09	a166946563 Lisa Larsson +46735143331			a166947070 Pelle Persson +46735143332		00:00:14	00:00:13		>>
	Utg. besvarat	2019-08-13 11:40:11				a166947070 Pelle Persson +46735143332	a166947208 Linda Lindh +46735194685	00:00:08	00:00:56		>>
	Ink. besvarat	2019-08-13 15:02:56	a166946563 Lisa Larsson +46735143331			a166947070 Pelle Persson +46735143332		00:00:06	00:01:18		>>

Se guide för Statistik Bas för att se detaljerad beskrivning av samtals-specifikation.

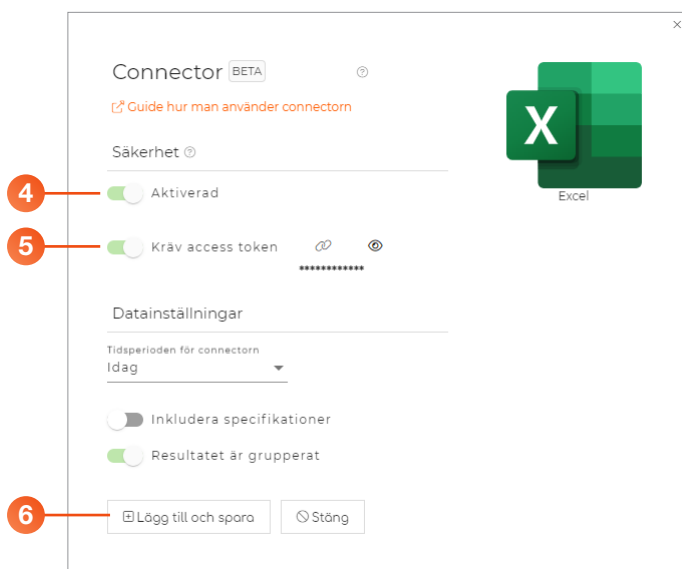
Kopplingar (Connectorer) mot externa statistikprogram

Med hjälp av connectorer kan du sätta upp kopplingar mot externa statistikprogram, till exempel Power Bi eller Excel. Data hämtas då automatiskt från sparade 3Växel Statistikrapporter och visas i de externa programmen.

- 1 Klicka på **Sparade rapporter** i menyn till vänster.
- 2 Klicka på en rapport för att öppna den.
- 3 Under **Skapa connector** klickar du på det program som du vill skapa connectorn för.

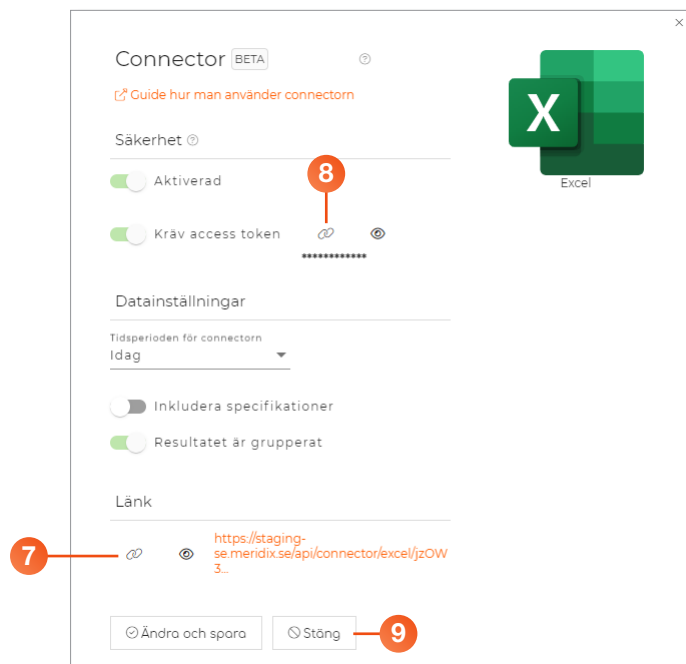


- 4 Dra reglaget **Aktiverad** under **Säkerhet** åt höger och klicka på **Ja** för att aktivera länken.
- 5 Dra reglaget **Kräv access token** åt höger.
- 6 Klicka på **Lägg till och spara**.



När du har lagt till och sparat connectorn visas länken längst ner i fönstret.

- 7 Klicka på **Kopiera länk** (kedjesymbolen) under **Länk** och klistra in den i det externa programmet.
- 8 Om du har aktiverat Kräv access token (punkt 5) behöver du också kopiera access token och klistra in den i det externa programmet. Klicka på **Kopiera access token** (kedjesymbolen) bredvid **Kräv access token** och klistra in den i det externa programmet.
- 9 Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret.

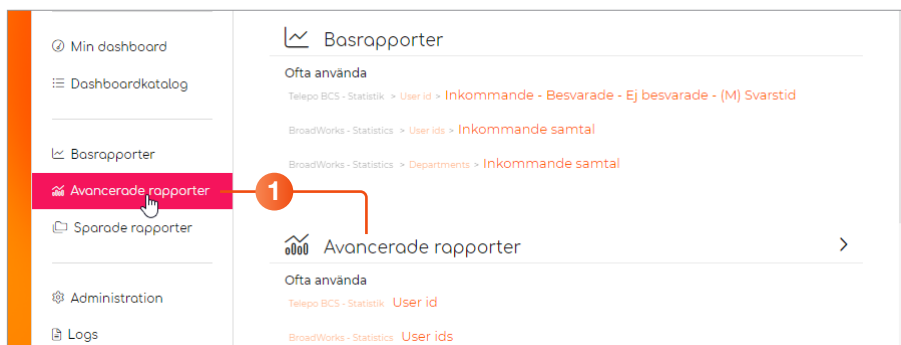


Exempelrapporter

Rapport för företagets telefonistnummer med automatiskt utskick

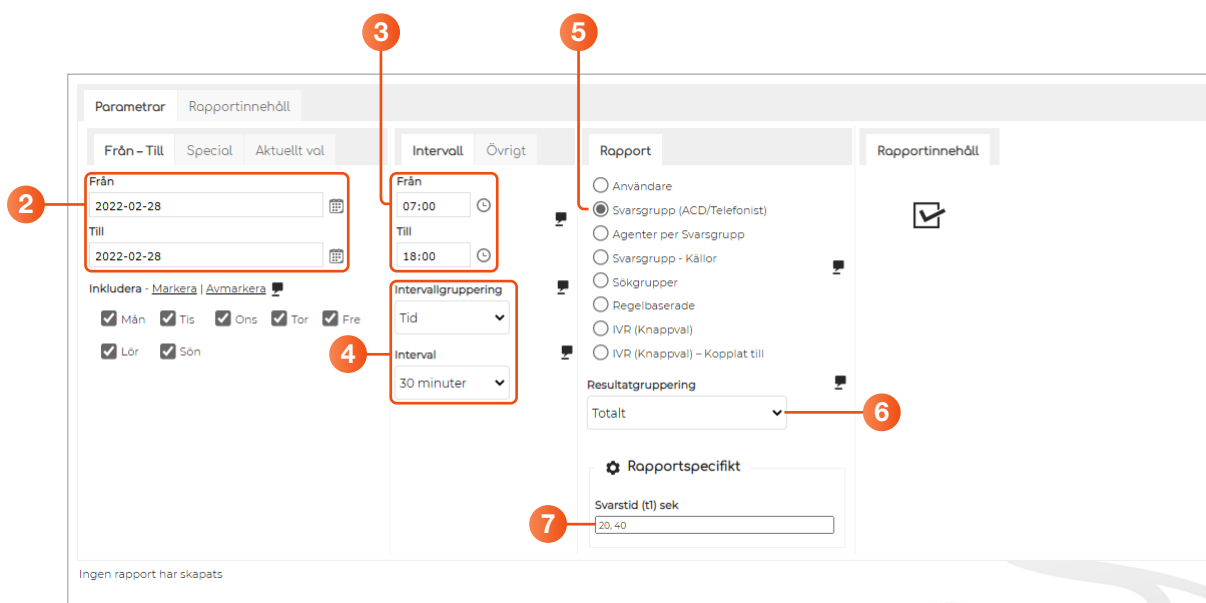
Denna exempelrapport för företagets telefonistnummer skickas automatiskt varje morgon klockan 08.00 och visar samtal för dagen innan.

- 1 Visa **Avancerade rapporter** via menyn eller startsidan.



- 2 Välj gårdagens datum i båda rutorna **Från** och **Till**.
- 3 Under **Intervall** anger du starttiden **08:00** samt sluttiden **17:00**.
- 4 Välj önskat intervall i listrutorna **Intervallgruppering** och **Intervall**.
- 5 Under **Rapport** markerar du **Svarsgrupp (ACD/Telefonist)**.
- 6 Öppna listrutan **Resultatgruppering** och välj **Totalt**.
- 7 I rutan **Rapportspecifikt** kan du ange en svarstid för att se hur många samtal som har besvarats före respektive efter svarstiden.

Om du vill dela upp resultatet i flera tidsintervaller skriver du till exempel **20, 40**. Då visas inkomna samtal som besvarats innan 20 sekunder, mellan 21 och 40 sekunder samt från 41 sekunder och senare.



- 8 Visa fliken **Rapportinnehåll**.
- 9 Markera företagets telefonistnummer.
- 10 Klicka på **Bearbeta** för att skapa rapporten.

Parametrar Rapportinnehåll

Gruppering: Totalt per tid (hh:mm:ss)

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

☐ Support | +46214481320

☒ Övrigt | 4001

10 Bearbeta

- 11 Visa fliken **Spara rapport**.
- 12 Markera **Aktiverad** och skriv ett namn för rapporten i rutan **Namn (Beskrivning)**, till exempel **Företagets telefonistnummer**.
- 13 I rutan **Mottagare** anger du den e-postadress som rapporten ska skickas till. Du kan lägga in flera e-postadresser som mottagare av rapporten. Skriv in ett kommatecken mellan e-postadresserna.
- 14 Öppna listrutan **När ska den skickas** och välj **Varje dag**.
- 15 I listrutan **Klockan** anger du klockslaget **08:00**.
- 16 Öppna listrutan **Vad ska den innehålla** och välj **Föregående dag**.
- 17 Välj eventuellt hur rapporten ska grupperas i listrutorna **Rapportgruppering** och **Intervallgruppering**.
- 18 Under **Format** väljer du vilket format rapportfilen ska ha samt vad som ska inkluderas i rapporten.
- 19 Klicka på **Spara** för att spara rapporten.

Parametrar Rapportinnehåll Gruppering Kolumner Visualiseringar **Spara rapport** Exportera Information om rapporten

☒ **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.

12 Namn (Beskrivning)
Företagets telefonistnummer
Det här fältet beskriver den sparade rapporten som används som namn.
Detta fält kan sträcka sig över flera rader, men endast den första raden används som namn.

13 Mottagare
tre_se@meridix.se
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 kommatecken (,).

14 När ska den skickas?
Varje dag

15 Klockan
08:00
Klockslag då rapporten ska skickas

16 Vad ska den innehålla?
Föregående dag

17 Rapportgruppering
Totalt
Rapportgruppering som rapporten ska skapas med. Detta värde bestämmer hur rapporten ska gruppera resultaten för valda måtobjekt.

17 Intervallgruppering
Tid
Detta värde bestämmer vilka typer av tidsperioder raderna i rapporten ska beskriva.
En rapport kan innehålla flera intervallgrupperingar (se Inkluderade grupperingar), men detta kommer vara det första bladet.

18 Format
Excel 2010-2019/365 (.xlsx)

☒ **Inkludera grafer**
Välj detta om du vill att grafer ska inkluderas i exporten

☒ **Inkl. specifikationer**
Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten

☒ **Inkl. kolumnbeskrivningar**
Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten

Inkl. följande grupperingar

☐ Tid

☐ Veckodag

☐ Månad

☐ Datum

☐ Vecka

☐ År och månad

☐ Kvartal

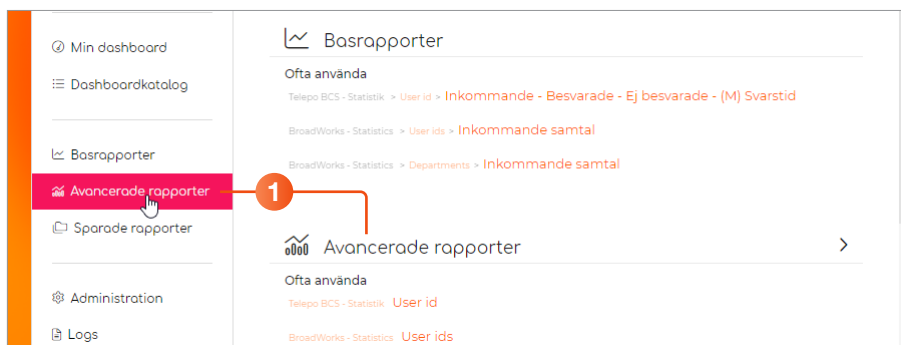
☐ År

☒ Period

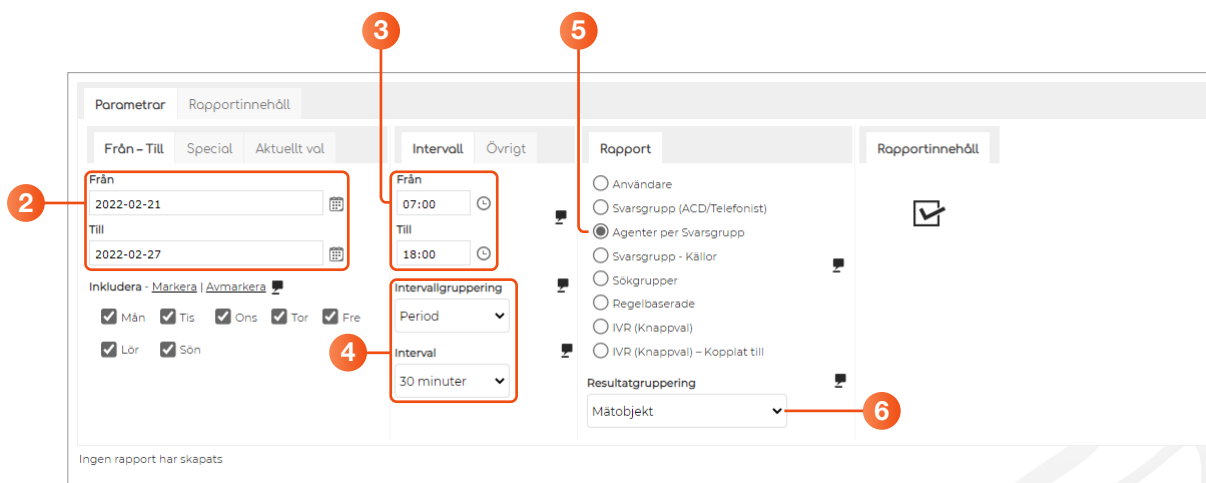
19 Spara

Rapport som jämför alla medlemmar i en ACD-grupp

- 1 Visa **Avancerade rapporter** via menyn **Rapporter** eller startsidan.



- 2 Välj önskad datumperiod i båda rutorna **Från** och **Till**, exempelvis föregående vecka.
- 3 Under **Intervall** anger du starttiden **08:00** samt sluttiden **17:00**.
- 4 Välj önskat intervall i listrutorna **Intervallgruppering** och **Intervall**.
- 5 Under **Rapport** markerar du **Agenter per Svarsgrupp**.
- 6 Öppna listrutan **Resultatgruppering** och välj **Mätobjekt**.



- 7 Visa fliken **Rapportinnehåll**.
- 8 Markera den ACD-grupp som ska ingå i rapporten.
- 9 Klicka på **Bearbeta** för att skapa rapporten.



- 10 Visa fliken **Spara rapport**.
- 11 Avmarkera **Aktiverad** om du inte vill skicka rapporten med e-post.
- 12 Skriv ett namn för rapporten i rutan **Namn (Beskrivning)**, till exempel **Jämföra medlemmar i ACD-grupp**.
- 13 Klicka på **Spara** för att spara rapporten.

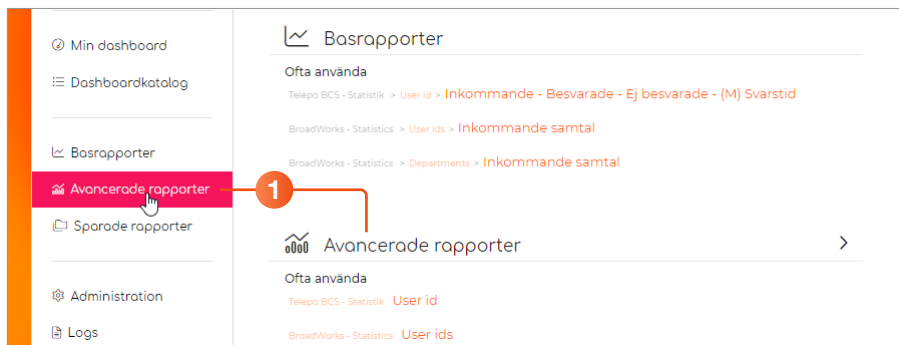
The screenshot shows the 'Spara rapport' (Save report) form in the admin web interface. The form is divided into several sections:

- Aktiverad**: A checkbox labeled 'Aktiverad' is checked. Below it, text explains that if checked, the report will be sent automatically at specified times, and if not checked, it will only be available via the saved report archive.
- Namn (Beskrivning)**: A text input field containing 'Jämföra medlemmar i ACD-grupp'. Below it, text explains that this field describes the saved report and can be used as a name. It also notes that this field can stretch over multiple lines, but only the first line is used as the name.
- Mottagare**: A text input field containing 'tre_se@meridix.se'. Below it, text explains that the report will be sent automatically to the recipient at specified times, and if the report is activated, it will be sent automatically. It also notes that multiple email addresses can be entered, one per line or separated by commas.
- När ska den skickas?**: A dropdown menu for 'Sista dagen varje år' and a dropdown menu for 'Klockan' set to '12:00'. Below the 'Klockan' dropdown, text explains that the report will be sent at the specified time.
- Vad ska den innehålla?**: A dropdown menu for 'Senaste antal år' and a text input field for 'Antal' set to '1'. Below the 'Antal' input, text explains that if a user-defined number of days/months/years is entered, the user should specify the number of years.
- Rapportgruppering**: A dropdown menu for 'Mätobjekt'. Below it, text explains that the report grouping determines how the report is grouped by the selected measurement object.
- Intervallgruppering**: A dropdown menu for 'Period'. Below it, text explains that this value determines which types of time periods are included in the report. It also notes that a report can contain multiple interval groupings (see 'Inkluderade grupperingar'), but this will be the first page.
- Format**: A dropdown menu for 'Excel 2010-2019/365 .xlsx'. Below it, text explains that this value determines which types of time periods are included in the report.
- Inkl. följande grupperingar**: A list of checkboxes for 'Tid', 'Veckodag', 'Månad', 'Datum', 'Vecka', 'År och månad', 'Kvartal', 'År', and 'Period'. The 'Period' checkbox is checked.

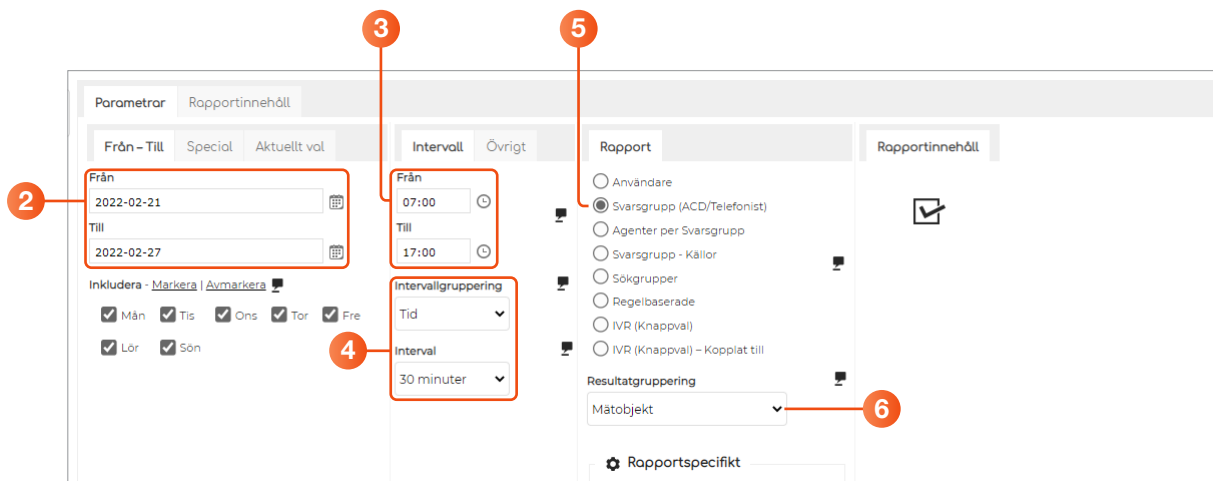
A green 'Spara' button is located at the bottom left of the form.

Rapport som jämför två ACD-grupper

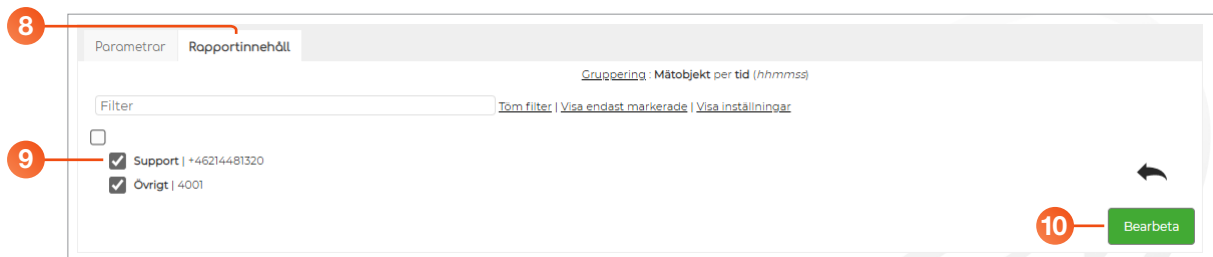
- 1 Visa **Avancerade rapporter** via menyn **Rapporter** eller startsidan.



- 2 Välj önskad datumperiod i båda rutorna **Från** och **Till**, exempelvis föregående vecka.
- 3 Under **Intervall** anger du starttiden **08:00** samt sluttiden **17:00**.
- 4 Välj önskat intervall i listrutorna **Intervallgruppering** och **Intervall**.
- 5 Under **Rapport** markerar du **Svarsgrupp (ACD/Telefonist)**.
- 6 Öppna listrutan **Resultatgruppering** och välj **Mätobjekt**.



- 7 Visa fliken **Rapportinnehåll**.
- 8 Markera de två ACD-grupper som ska jämföras.
- 9 Klicka på **Bearbeta** för att skapa rapporten.



- 10 Visa fliken **Spara rapport**.
- 11 Avmarkera **Aktiverad** om du inte vill skicka rapporten med e-post.
- 12 Skriv ett namn för rapporten i rutan **Namn (Beskrivning)**, till exempel **Jämförelse ACD-grupper**.
- 13 Klicka på **Spara** för att spara rapporten.

10 Visa fliken **Spara rapport**.

11 Avmarkera **Aktiverad** om du inte vill skicka rapporten med e-post.

12 Skriv ett namn för rapporten i rutan **Namn (Beskrivning)**, till exempel **Jämförelse ACD-grupper**.

13 Klicka på **Spara** för att spara rapporten.