



DATATAL FLEXI CALLCENTER STATISTIK - SNABBGUIDE

Petra Målberg Svensson - Datatal AB

1	Komma igång	3
2	Ändra standardrapport	4
3	Skapa ny rapport.....	5
4	Hämtad rapport	6
5	Gruppering	7
6	Utskick.....	9
7	Bra att tänka på	12

1 Komma igång

Statistiken hittar du i AdmiTal, under rubriken Statistik/Utökad statistik CC.

Du får då upp följande bild:

[Statistik](#) / [Utökad statistik CC](#)

Rapport: Ingen rapport vald ▼

Från: 2015-04-12 00:00 ▼

Till: 2015-05-11 00:00 ▼

[+ Avancerat](#)

[Hämta](#)

Vill du hämta en av de standardrapporter som finns förkonfigurerade, väljer du vilken i rullgardinsmenyn under Rapport, ändrar sedan datum och tid efter önskemål och klickar på Hämta. När du väljer en rapport ser du vad den innehåller i en ruta på höger sida av fönstret.

Rapport: Ingen rapport vald ▼

Från: 2015-04-12 00:00 ▼

Till: 2015-05-11 00:00 ▼

[+ Avancerat](#)

Ingen rapport vald
Ingen rapport vald
Agent: Callback
Agent: Medeltider
Agent: Samtal besvarade
Kö/Agent: Medeltider
Kö/Agent: Samtal
Kö: Medeltider
Kö: Samtal
Kö: Servicenivåer - Support
Overflow

Kö/Agent: Samtal

2 Ändra standardrapport

Vill du ändra en standardrapport väljer du rapport i rullgardningsmenyn under Rapport och klickar sedan på "Avancerat". Då får du upp en bild som denna:

Här kan du nu göra flera olika val.

Kö: Välj vilken eller vilka köer du vill inkludera i rapporten. Håll in Ctrl och klicka för att välja flera.

Data: Gråmarkerade rader är de som ingår i standardrapporten. Klicka på en gråmarkerad rad för att ta bort den ur rapporten, eller håll in Ctrl och klicka för att välja flera.

Grupp: Rutan till vänster visar vilka grupperingar som ingår i rapporten. Med de blå upp- och ner-pilarna kan du justera vilken grupp rapporten ska sorteras på först. Med de blå pilarna åt höger och vänster kan du ta bort eller lägga till grupperingar enligt önskemål. Max 3 grupper kan visas samtidigt.

När du ändrat enligt önskemål kan du antingen klicka på Hämta-knappen för att hämta rapporten direkt (utan att ändra standardrapporten), eller välja att först uppdatera rapporten så att den alltid innehåller den information du just valt genom att klicka på Uppdatera.

3 Skapa ny rapport

Vill du skapa en ny rapport väljer du "Ingen rapport vald" i rullgardinsmenyn under Rapport och klickar sedan på Avancerat. Välj sedan den information du vill ha under Kö, Data och Grupp.

The screenshot shows a web interface for creating a report. At the top, there are three filter boxes: 'Rapport:' with a dropdown menu set to 'Ingen rapport vald', 'Från:' with a date '2015-04-22' and a time '00:00', and 'Till:' with a date '2015-05-21' and a time '00:00'. To the right of these is a green button labeled 'Avancerat'. Below these filters is a section with three main columns: 'Kö:' containing a list of categories (Alla, Datatal AB, DEMO, Support, Sälj, Test); 'Data:' containing a list of data points (Andel lyckade samtal i %, Andel lyckade utringningsförsök i %, Andel misslyckade samtal i %, Andel misslyckade utringningsförsök i %, Antal besvarade samtal, Antal inkommande samtal, Medelväntetid, Medelväntetid lyckade samtal, Medelväntetid misslyckade samtal, Tappade samtal, Total samtalstid, Väntetid lyckade samtal, Väntetid misslyckade samtal, Väntetid, total); and 'Grupp (Max 3st):' containing a list of time units (Anknytning, Användare, CC agent, CC callback, CC kö, CC servicenivå, Dag, Företag, Månad, Timme, Vecka, Veckodag, År). To the right of the 'Grupp' column is a 'Relativa %:' checkbox. Below this section is a 'Skapa rapport' section with a 'Rapport:' dropdown (set to 'Ingen rapport vald'), a text input field for 'Ny rapport:', and a large text area for 'Beskrivning:'. To the right of the 'Beskrivning:' field are two buttons: 'Skapa' and 'Ta bort'. At the bottom left of the interface is a blue button labeled 'Hämta'.

Under rubriken "Skapa rapport" kan du sedan namnge din rapport i fältet "Ny rapport", samt fylla i en beskrivning av rapporten (ej obligatoriskt). Om du vill att denna rapport ska skapas så att du kan använda den flera gånger, klicka på Skapa. Den hamnar då i rullgardinsmenyn under Rapport.

Om du endast vill hämta rapporten utan att spara den i listan, klicka på Hämta.

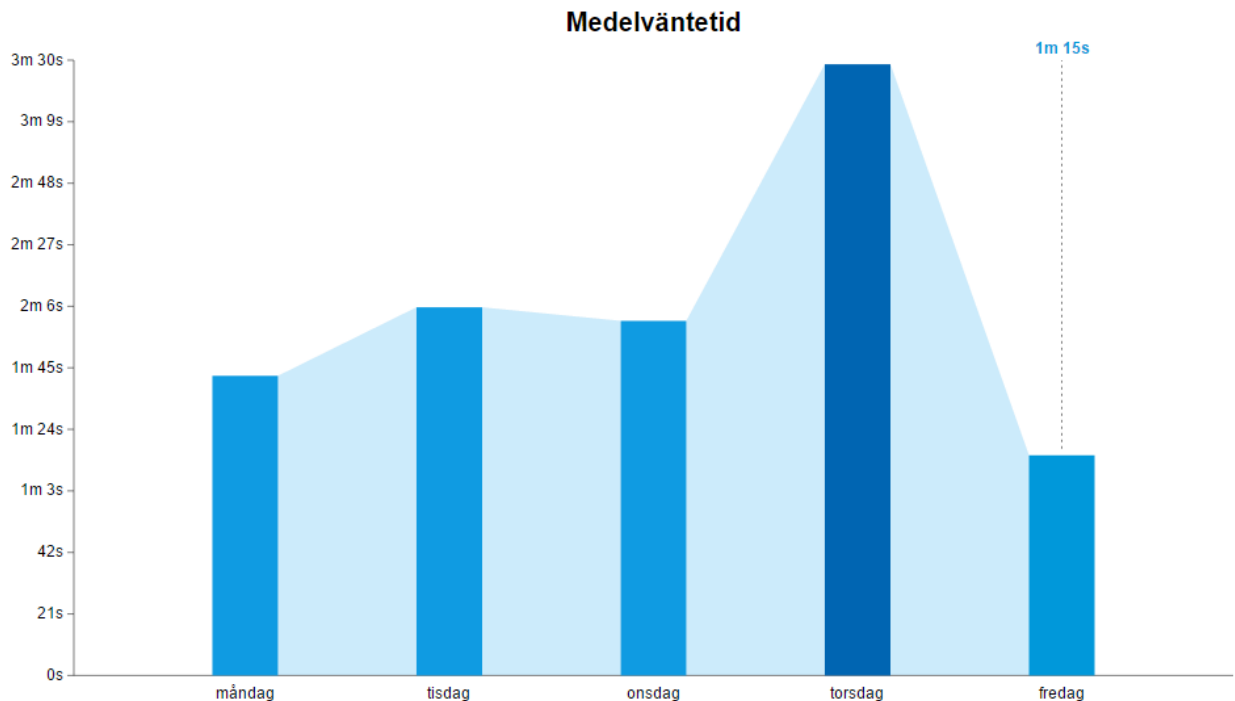
4 Hämtad rapport

När du klickar på Hämta får du upp en rapport likt denna.

[Tabell](#)
[Graf](#)
[Excel](#)
[CSV](#)

	Samtal			Agenter	
	Medelväntetid misslyckade	Medelväntetid lyckade	Medelväntetid	Medelsvarstid	Medelsamtalstid
måndag					
DEMO	4s	0s	4s	0s	0s
Support	1m 26s	1m 49s	1m 44s	13s	6m 50s
måndag total:	1m 18s	1m 49s	1m 42s	13s	6m 50s
tisdag					
DEMO	48s	6m 27s	3m 56s	6s	27s
Support	2m 1s	2m 1s	2m 0s	13s	7m 3s
Sälj	33s	1m 2s	56s	12s	2m 16s
tisdag total:	1m 46s	2m 11s	2m 5s	13s	6m 34s

Här kan du välja att se rapporten som tabell (se ovan), eller som graf (se nedan)



Du kan även välja att exportera rapporten som en Excelfil eller en CSV-fil.

5 Gruppering

Här följer några exempel på hur det ser ut när man använder upp- och nerpilarna under "Grupp" för att justera hur rapporten grupperas/sorteras. Vi använder standardrapporten "Kö/Agent: Samtal" som exempel.

Så här ser rapporten ut i standardformat, med grupperingsordning Vecka, CC kö, CC agent:

	Samtal					Agenter		
	Inkommande	Besvarade	Tappade	Lyckade %	Medelväntetid	Misslyckade framkopplingar total	Kopplingar till agent	Medelsvarstid
vecka 19								
Support								
Anders Alyhr	0	7	0	100%	0s	0	7	7s
Magnus Bäckström	0	5	0	100%	0s	0	5	17s
Patrik Merk	0	2	0	100%	0s	0	2	18s
Support total:	14	14	0	100%	28s	0	14	12s
vecka 19 total:	14	14	0	100%	28s	0	14	12s
vecka 20								
Support								
Anders Alyhr	0	44	0	100%	0s	4	48	8s
Erik Kalström	0	1	0	100%	0s	0	1	5s
Magnus Bäckström	0	30	0	100%	0s	6	35	15s
Support total:	95	75	19	78,95%	2m 28s	10	84	11s
vecka 20 total:	95	75	19	78,95%	2m 28s	10	84	11s

Om vi ändrar grupperingsordningen till CC kö, Vecka, CC agent och klickar på "Hämta" ser den istället ut så här:

	Samtal					Agenter		
	Inkommande	Besvarade	Tappade	Lyckade %	Medelväntetid	Misslyckade framkopplingar total	Kopplingar till agent	Medelsvarstid
Support								
vecka 19								
Anders Alyhr	0	7	0	100%	0s	0	7	7s
Magnus Bäckström	0	5	0	100%	0s	0	5	17s
Patrik Merk	0	2	0	100%	0s	0	2	18s
vecka 19 total:	14	14	0	100%	28s	0	14	12s
vecka 20								
Anders Alyhr	0	44	0	100%	0s	4	48	8s
Erik Kalström	0	1	0	100%	0s	0	1	5s
Magnus Bäckström	0	30	0	100%	0s	6	35	15s
vecka 20 total:	95	75	19	78,95%	2m 28s	10	84	11s

Vi ser nu att rapporten först sorteras på en kö, Support, sedan visar den alla veckor och agenter under den kön. Hade vi haft flera köer hade den först visat alla veckor för Support, sedan för nästa kö osv.

Om vi nu slutligen ändrar grupperingsordningen till CC agent, CC kö, Vecka och klickar på "Hämta" ser det ut såhär:

	Samtal					Agenter		
	Inkommande	Besvarade	Tappade	Lyckade %	Medelväntetid	Misslyckade framkopplingar total	Kopplingar till agent	Medelsvarstid
Magnus Bäckström								
Support								
vecka 19	0	5	0	100%	0s	0	5	17s
vecka 20	0	30	0	100%	0s	6	35	15s
vecka 21	0	63	0	100%	0s	6	70	17s
vecka 22	0	57	0	100%	0s	4	61	15s
vecka 23	0	47	0	100%	0s	3	50	17s
Support total:	0	202	0	100%	0s	19	221	16s
Magnus Bäckström total:	0	202	0	100%	0s	19	221	16s

Nu sorteras den först på en specifik agent, sedan visas köer och de olika veckorna under.

Prova gärna några olika sorteringsordningar, så att ni får fram det som blir bäst för just er!

6 Utskick

Du kan enkelt lägga upp schemalagda utskick per mail för de rapporter du önskar. Gå in på Statistik/Utskick. Har du inte några utskick upplagda än kommer du endast få upp knappen "Skapa nytt utskick". När du klickar på den får du upp bilden nedan.

Börja med att namnge rapporten du vill göra ett utskick på genom att fylla i Rapportnamn.

Rapportnamn:

Mottagare

Address

Lägg till

Tidpunkter

När

Lägg till

Rapporter

Rapport **Tidsperiod**

Lägg till

För att lägga till mottagare av rapporten, klicka på "Lägg till" under sektionen Mottagare. Du får då upp denna ruta:

Mottagare

Typ: **E-post** ▼ Address:

Fyll i e-postadress och klicka sedan på "Lägg till". Upprepa från början om du vill lägga till fler mottagare.

För att ange när rapporten ska skickas ut, klicka på "Lägg till" under sektionen Tidpunkter. Du får då upp denna ruta:

The screenshot shows a form titled "Intervall". It contains the following fields and controls:

- Veckointervall:** A text input field containing the number "1".
- Måndag:** **Tisdag:** **Onsdag:** **Torsdag:** **Fredag:** **Lördag:** **Söndag:**
- Tid:** A text input field containing "08 : 00".
- At the bottom, there are two buttons: "Avbryt" and "Lägg till".

Fyll i veckointervall samt bocka i den/de dag(ar) du vill att rapporten ska skickas (du kan välja en eller flera). Ange sedan önskad tidpunkt för utskicket. Avsluta med att klicka på "Lägg till".

OBS! Tänk på att inte välja en fredag eftermiddag om du vill ha ut innevarande veckas statistik. Statistiken genereras på natten och du får då inte med fredagens siffror. Ett bättre alternativ är att då välja söndag eller måndag.

För att välja vilken rapport du vill skicka ut, klicka på "Lägg till" under sektionen Rapporter. Du får då upp denna ruta:

The screenshot shows a form titled "Rapport-val". It contains the following fields and controls:

- Du måste välja en rapport:** A dropdown menu currently showing "Inget val".
- Tidstyp:** A dropdown menu currently showing "Föregående vecka".
- Statistikmedia:** Four checkboxes for "HTML", "Excel", "CSV", and "XML", all of which are currently unchecked.
- At the bottom, there are two buttons: "Avbryt" and "Lägg till".

Välj i rullgardinsmenyn vilken rapport du vill skicka ut. Välj sedan vilket tidsspänn du vill att rapporten ska täcka, t.ex. föregående vecka eller nuvarande månad.

Bocka till sist i det/de format du vill att rapporten ska skickas i. Du kan välja ett eller flera. Avsluta med att klicka på "Lägg till".

När du nu har lagt in all information under Mottagare, Tidpunkter och Rapporter, klickar du på Spara. Nu ser du ditt utskick i listan, som kan se ut såhär när man har lagt upp flera utskick:

Rapporter			
Kims CC Rapport	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Datatal CC Report	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Kims IVR Rapport	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Kims Test Rapport	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Erik test	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Kim test 2	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Veckorapport - Support	Redigera	Skicka nu	Ta bort
Skapa nytt utskick			

Här kan du redigera eller ta bort befintliga utskick. Du kan även klicka på "Skicka nu" om du vill skicka en av rapporterna utanför schemalaggingen, eller på "Skapa nytt utskick" för att lägga till ytterligare utskick.

7 Bra att tänka på

- Statistiken genereras varje natt, man kan alltså inte se statistik för innevarande dag.
- Ett "tappat samtal" i Call Center räknas som tappat i en kö, inte på en agent. En agent kan ha misslyckade utringningsförsök, men tappade samtal hamnar alltså på kön.
- Det finns en "hjälpflik" på höger sida av skärmen som dels visar vad som ingår i de förkonfigurerade rapporterna (välj en rapport och klicka på "Avancerat"), och dels förklarar de olika datafälten. Se exempel nedan. Denna flik kan man dölja eller visa genom att klicka på den.



→

Kö/Agent: Samtal

Kö/Agent: Samtal

Antal inkommande samtal

Totalt antal inkommande samtal till kö.

Antal besvarade samtal

Totalt antal besvarade samtal.

Totalt antal framkopplingar till agent.

Totalt antal framkopplingar till agent, lyckade och misslyckade.

Misslyckade framkopplingsförsök, totalt

Totalt antal misslyckade framkopplingsförsök till agent, oavsett orsak.

Medelväntetid

Medelväntetid för samtal som har väntat i kö, oavsett om de blivit besvarade eller ej.

Tappade samtal

Totalt antal samtal som lämnat kön innan de blivit besvarade av agent.

Andel lyckade samtal i %

Andel samtal som blivit besvarade i procent, beräknat på "Inkommande samtal".

Medelsvarstid

Medelsvarstiden från att det börjat ringa på agentens anknötning tills agenten svarat.