



# DATATAL FLEXI TID STATISTIK - SNABBGUIDE

Petra Målberg Svensson - Datatal AB

<b>1</b>	<b>Komma igång .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ändra standardrapport .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Skapa ny rapport.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Hämtad rapport .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Gruppering .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Utskick.....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Bra att tänka på .....</b>	<b>11</b>

# 1 Komma igång

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

Du får då upp följande bild:

[Statistik](#) / Utökad statistik TID

Rapport: Ingen rapport vald

Från: 2015-07-11 00:00

Till: 2015-08-10 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: 2015-07-11 00:00

Till: 2015-08-10 00:00

+ Avancerat

Ingen rapport vald

Handläggare: Genomsnittlig samtalslängd

**Handläggare: Lyckade/misslyckade**

SKL

Svarsställe: Köade samtal

Svarsställe: Tappade samtal

Svarsställe: Total antal samtal/lyckade/procent

Svarsställe: Ärendeval: Val av ärenden på samtal

→

**Handläggare: Lyckade/misslyckade**

Handläggare lyckade/misslyckade

**Antal lyckade bokningar**

Samtal/bokningar som avslutats som lyckade av handläggare

**Antal misslyckade bokningar**

Samtal/bokningar som avslutats som misslyckade av handläggare

**Andel lyckade samtal i %**

Andel lyckade samtal i procent av totalt antal samtal.

**Andel misslyckade samtal i %**

Andel misslyckade samtal i procent av totalt antal samtal.

## 2 Ändra standardrapport

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

Här kan du nu göra flera olika val.

**Svarsställe:** Välj vilket eller vilka svarsställen 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.

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.

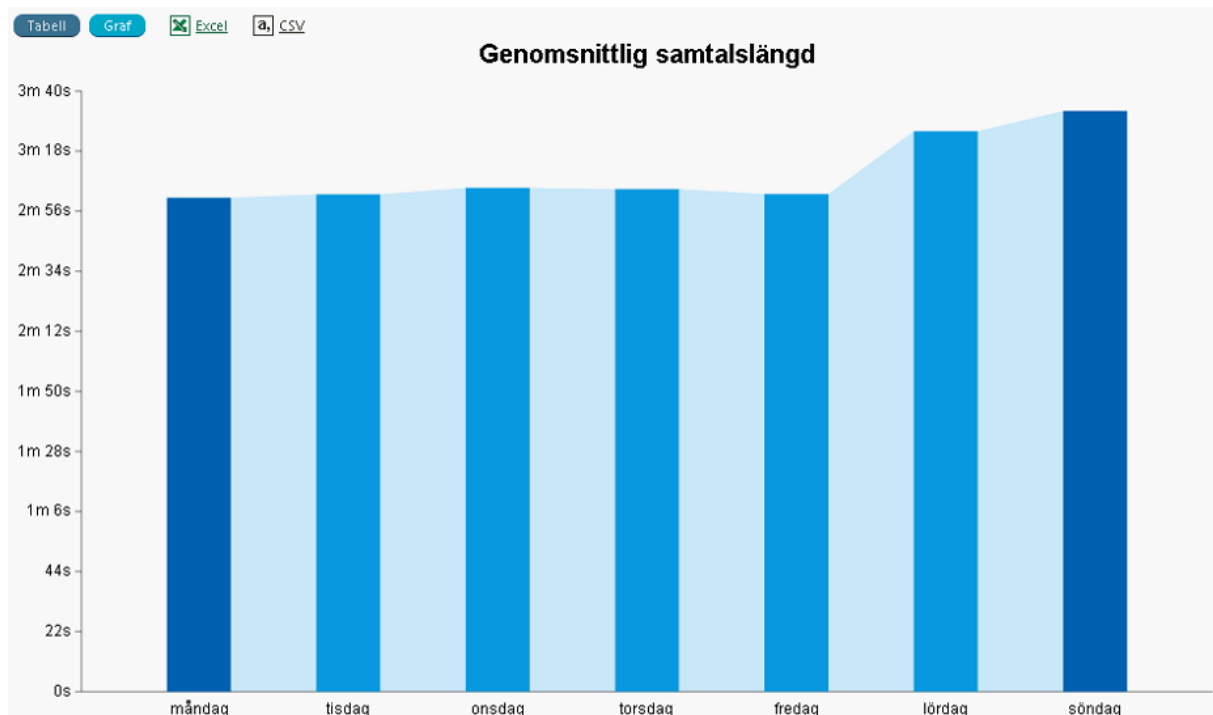
Om du endast vill hämta rapporten utan att spara den i listan, klicka på Hämta.

## 4 Hämtad rapport

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

		Bokningar		Samtal	
		Lyckade bokningar	Misslyckade samtal	Totalt	Lyckade %
<b>måndag</b>					
001 -		198	8	206	96,12%
002 -	FLM	231	136	367	62,94%
<b>måndag total:</b>		<b>429</b>	<b>144</b>	<b>573</b>	<b>74,87%</b>
<b>tisdag</b>					
001 -		151	11	162	93,21%
002 -	FLM	216	52	268	80,60%
<b>tisdag total:</b>		<b>367</b>	<b>63</b>	<b>430</b>	<b>85,35%</b>

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 "Svarsställe: Totalt antal samtal/lyckade/procent" som exempel.

Såhär ser rapporten ut i standardformat, med grupperingsordning Veckodag, Svarsställe:

	Bokningar	Samtal		
	Lyckade bokningar	Misslyckade samtal	Totalt	Lyckade %
<b>måndag</b>				
001 - [redacted]	198	8	206	96,12%
002 - [redacted]	231	136	367	62,94%
003 - [redacted]	509	65	574	88,68%
<b>måndag total:</b>	<b>938</b>	<b>209</b>	<b>1147</b>	<b>81,78%</b>
<b>tisdag</b>				
001 - [redacted]	151	11	162	93,21%
002 - [redacted]	216	52	268	80,60%
003 - [redacted]	407	21	428	95,09%
<b>tisdag total:</b>	<b>774</b>	<b>84</b>	<b>858</b>	<b>90,21%</b>

Om vi ändrar grupperingsordningen till Svarsställe, Veckodag och klickar på "Hämta" ser den istället ut såhär:

	Bokningar	Samtal		
	Lyckade bokningar	Misslyckade samtal	Totalt	Lyckade %
<b>001 - [redacted]</b>				
måndag	198	8	206	96,12%
tisdag	151	11	162	93,21%
onsdag	142	12	154	92,21%
torsdag	145	17	162	89,51%
fredag	105	4	109	96,33%
<b>001 - [redacted] total:</b>	<b>741</b>	<b>52</b>	<b>793</b>	<b>93,44%</b>
<b>002 - [redacted]</b>				
måndag	231	136	367	62,94%
tisdag	216	52	268	80,60%
onsdag	218	27	245	88,98%
torsdag	214	23	237	90,30%
fredag	191	2	193	98,96%
<b>002 - [redacted] total:</b>	<b>1070</b>	<b>240</b>	<b>1310</b>	<b>81,68%</b>

Vi ser nu att rapporten först sorteras på ett Svarsställe (001-002), sedan visar den alla veckodagar under svarsstället.

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

**Intervall**

Veckointervall:

Måndag:  Tisdag:  Onsdag:  Torsdag:  Fredag:  Lördag:  Söndag:

Tid:

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:

**Rapport-val**

Du måste välja en rapport

Rapport:

Tidsspann:

Statistikmedia:  HTML  Excel  CSV  XML

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	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Datatal CC Report	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Kims IVR Rapport	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Kims Test Rapport	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Erik test	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Kim test 2	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
Veckorapport - Support	<a href="#">Redigera</a>	<a href="#">Skicka nu</a>	<a href="#">Ta bort</a>
<a href="#">Skapa nytt utskick</a>			

Här kan du redigera eller ta bort befintliga utskick. Du kan även klicka på "Skicka nu" om du vill skicka en av rapporterna utanför schemalaggningsen, 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.
- 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.



→

**Handläggare: Lyckade/misslyckade**  
Handläggare lyckade/misslyckade

**Antal lyckade bokningar**  
Samtal/bokningar som avslutats som lyckade av handläggare

**Antal misslyckade bokningar**  
Samtal/bokningar som avslutats som misslyckade av handläggare

**Andel lyckade samtal i %**  
Andel lyckade samtal i procent av totalt antal samtal.

**Andel misslyckade samtal i %**  
Andel misslyckade samtal i procent av totalt antal samtal.