

Telefonist One X Statistik

V1.1

Inledning

Telefonist One X är en webbaserad lösning för företag som har Telenor One X. I denna guide hittar du information och detaljer kring statistikfunktionerna. Vilken typ av historisk och realtidsstatistik du kan se och hur du tar fram den. Detta inkluderar bland annat realtidsstatistik via Wallboard, rapporter med fokus på kö vs agent eller tex. samtalshistorik som kan användas för djupare analys av samtalsflöden och hantingen av dessa.

För att hitta det du söker i detta dokument kan du:

- använda **Ctrl+F** och söka efter ord i den här handboken
- gå till [innehållsförteckningen](#) och klicka på olika kapitel (se genväg nere till vänster)

För information om Telefonistklienten klicka [här](#)

För information om Administrationsgränssnittet klicka [här](#)



Klickbar Genväg för att komma till innehållsförteckningen. Visas på alla sidor.

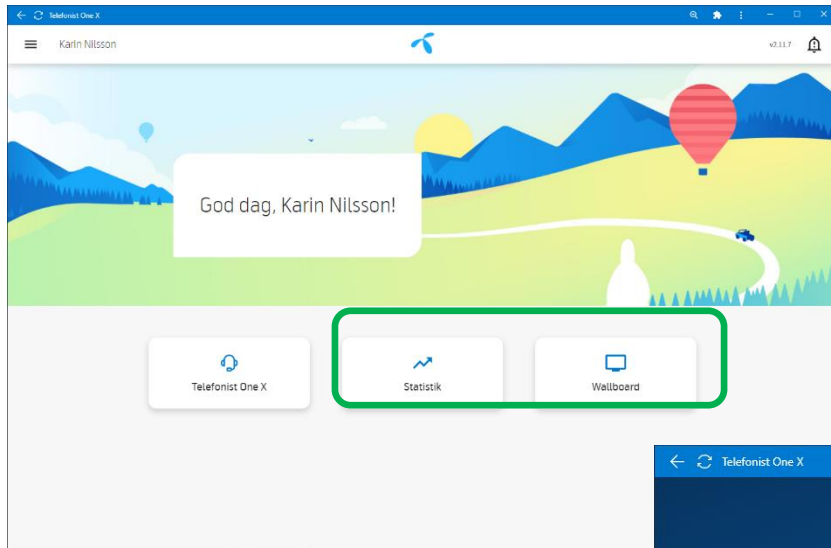


Innehållsförteckning

- Generellt
- Statistik – Översikt
- Statistik – Detaljerad
- Statistik – Agent
- Statistik – Beställ rapport
- Samtalslogg – Kö
- Samtalslogg – Agent
- Wallboard (realtids-vy)

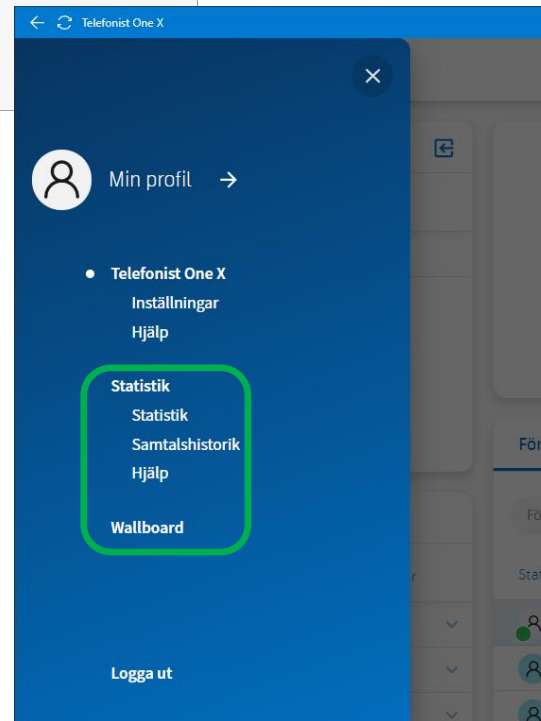


Generell information



Som agent har du tillgång till de köer du är knuten till och som administratör ser du all statistik. För att se realtidsdata i en wallboard så måste du vara knuten till de köer du vill titta på även om du är administratör.

Statistiken för Telefonist One X kan du nå genom att vid inloggning i Telefonistklienten klicka på Statistik eller Wallboard ikonen på startsidan. Alternativt klicka på menyn uppe till vänster och där välja något av statistik/wallboard alternativen.



Statistiken är indelad i tre områden:

- **Statistik**
Historisk data om mängden samtal in, svarsprocent och kötider mm på kö och agentnivå.
- **Samtalshistorik**
Alla inkommande och utgående samtal listade i detalj för att möjliggöra djupare analys
- **Wallboard**
Realtids-vy på antingen övergripande nivå för flera köer eller detaljerat för en viss kö.



Statistik - Översikt

Här kan man se en översikt över alla köer som inloggad person har access till. Här visas per kö:

- Antal offererade samtal
- Svarprocent
- Genomsnittlig kötid
- Snitt samtalstid
- Antal kopplade samtal
- Antal utgående samtal

- Man kan välja att titta på statistik för en kö eller för alla. Det går att välja vilken tidsperiod som man vill visa statistik för. Glöm inte att klicka på uppdatera för att visa resultatet om du väljer en egendefinierad period.
- Klickar man på en kö så öppnas en ny sida med detaljerad statistik för just denna kö.
- Genom att klicka på «Ladda ner» så kan man exportera tabellen till Excel (max 2000 rader).

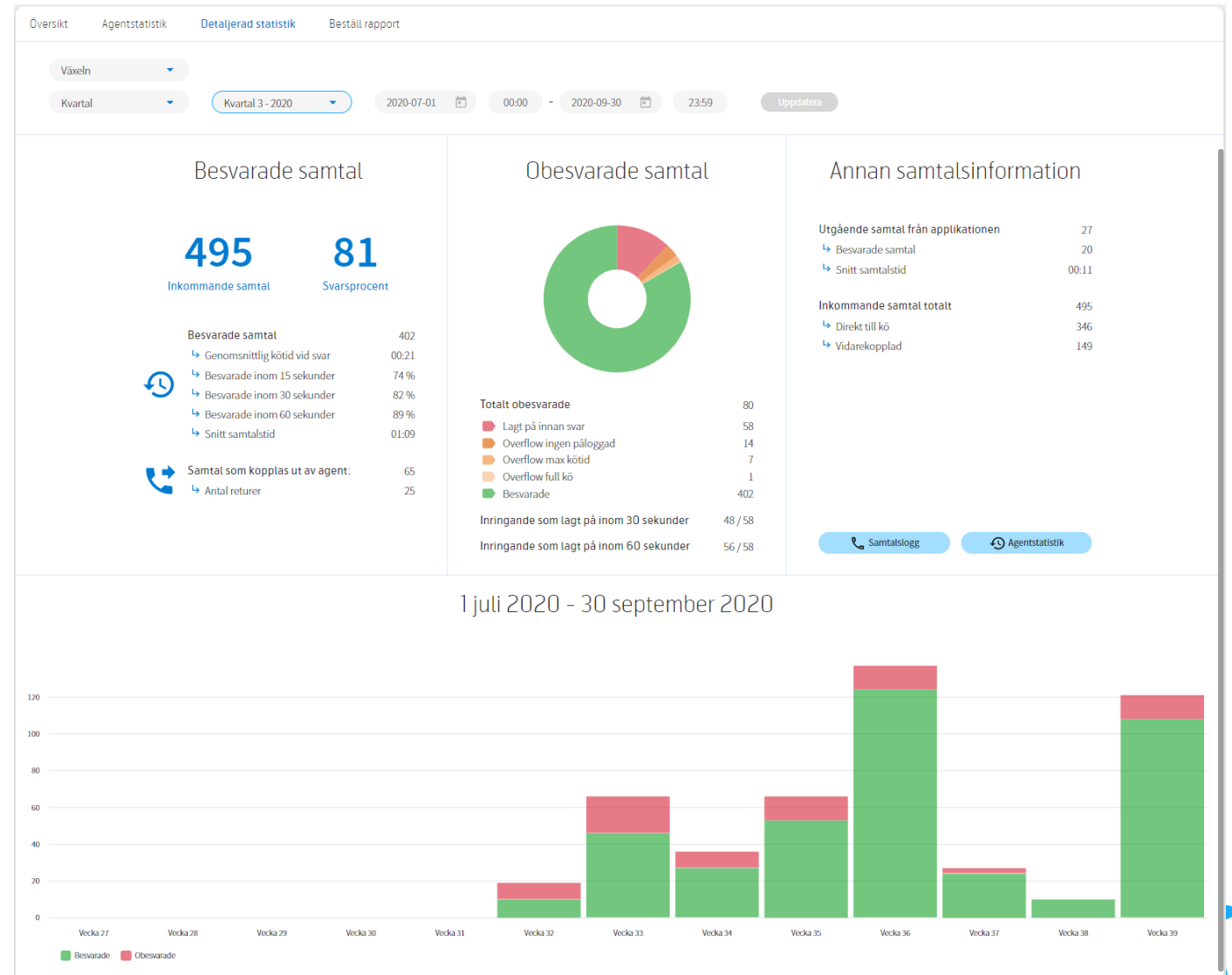
Kö	Inkommande samtal	Svarsprocent	Genomsnittlig kötid vid svar	Snitt samtalstid	Koppla	Utgående samtal
Växeln	495	81 %	21 s	01:09	65	27
Kundtjänst	18	61 %	60 s	00:31	2	2
Support	20	45 %	37 s	00:57	1	4



Statistik - Detaljerad

Ger en mer detaljerad statistik för en vald kö, bland annat:

- Andelen besvarade samtal inom 15, 30 och 60 sekunder. Genomsnittlig kötid vid svar är baserat på totalt antal besvarade samtal. Ej besvarade samtal inkluderas inte i denna beräkning.
- Antal samtal som kopplats vidare och hur många av dessa som kommit i retur då de ej besvarats.
- Detaljer om samtal som ej besvarats.
- Antal utgående samtal.
- Man måste välja vilken kö det är man vill se statistik för. Det går att välja vilken tidsperiod som statistiken skall beräknas på. Väljer man en egendefinierad tidsperiod så behöver man klicka på Uppdatera för att en ny rapport skall genereras.
- Längst ner på sidan så kan man se en graf över inkommande och missade samtal per tidsenhet.



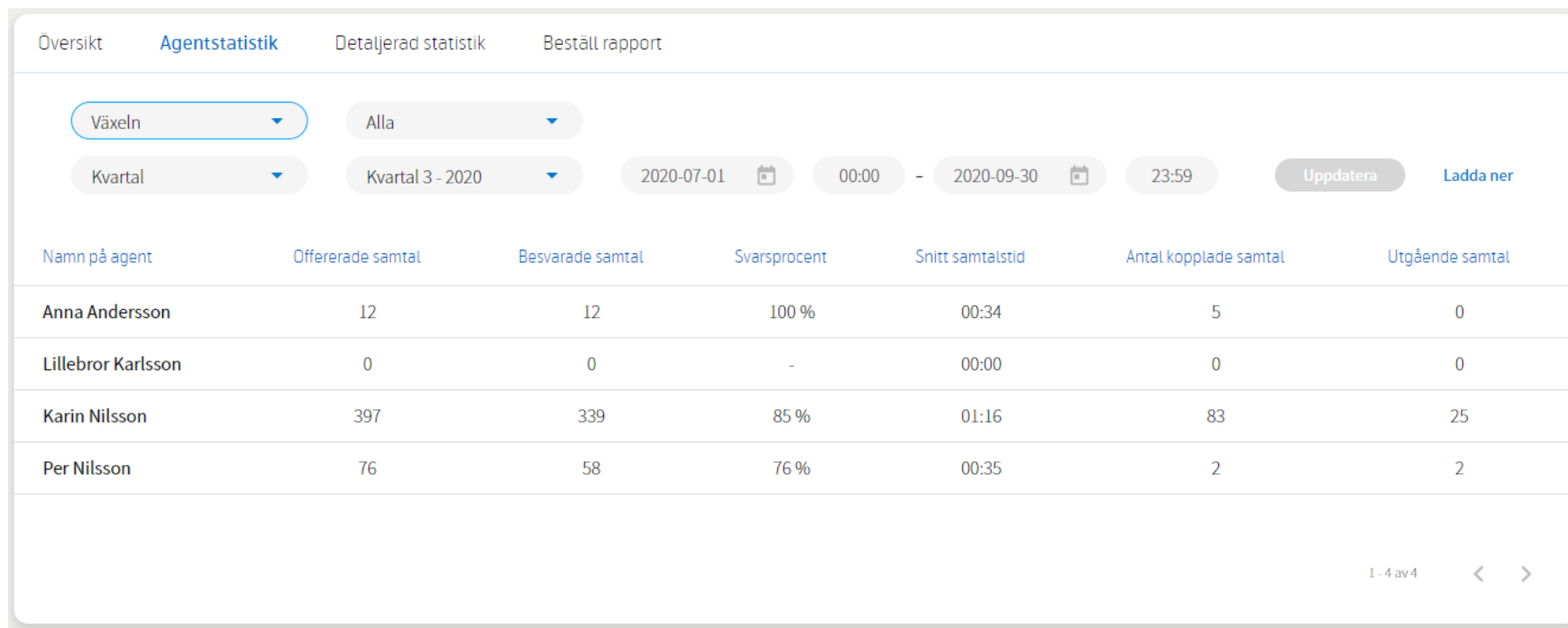
Statistik - Agent

Här kan man se statistik på hur de olika agenterna har hanterat sina samtal.

Den visar:

- Offererade samtal
- Besvarade samtal
- Svartsprocent
- Genomsnittlig samtalstid
- Antalet kopplade samtal
- Antalet utgående samtal

Det går att spara ner rapporten till en fil genom att klicka på «Ladda ner» (max 2000 rader).



Översikt **Agentstatistik** Detaljerad statistik Beställ rapport

Växeln Kvartal 2020-07-01 -

Namn på agent	Offererade samtal	Besvarade samtal	Svarsprocent	Snitt samtalstid	Antal kopplade samtal	Utgående samtal
Anna Andersson	12	12	100 %	00:34	5	0
Lillebror Karlsson	0	0	-	00:00	0	0
Karin Nilsson	397	339	85 %	01:16	83	25
Per Nilsson	76	58	76 %	00:35	2	2

1 - 4 av 4 < >



Statistik – Beställ rapport

Man kan schemalägga att olika typer av rapporter skall genereras och skickas till en eller flera mottagare via e-post.

Typer av rapporter:

- Översikt
- Detaljerad statistik
- Agentstatistik

Kan väljas att genereras per

- Dag
- Vecka
- Månad
- År

Namn	Typ	Kö	Agent	Period	Beställd av	Mottagare	Status	Senast skickad
Daglig översikt Växeln	Översikt	Växeln	Alla agenter	Dag	Karin Nilsson	karin.nilsson@framkant.com	Aktiv	2021-03-10 00:00
Daglig detaljerad rapport växeln	Detaljerad statistik	Växeln	Alla agenter	Dag	Karin Nilsson	karin.nilsson@framkant.com	Aktiv	2021-03-10 00:00
Daglig Agent statistik alla köer	Agentstatistik	Alla köer	Karin Nilsson	Dag	Karin Nilsson	karin.nilsson@framkant.com,per.nil...	Aktiv	2021-03-10 00:00

Beställ ny rapport

Namn: Detaljerad rapport Support

Typ: Detaljerad statistik

Kö: Support

Period: Månad

Använd kommatecken eller Retur för ny mottagare

Mottagare: karin.nilsson@framkant.com

Aktiv:

Avbryt Spara

Det går att välja att pausa en rapport genom att sätta att den inte är aktiv.



Samtalslogg - Kö

Köloggen visar alla inkommande och utgående samtal för en viss kö eller alla köer

Köloggen visar information om ett samtal besvarats eller inte, information om vem som ringt och när, hur lång tid samtalet stod i kö, vem som besvarat samtalet och hur länge samtalet pågick mm.

Köloggen kan användas för att identifiera när och varför samtal inte blir besvarade så att rätt åtgärder kan sättas in för att höja servicegraden och därmed kundnöjdheten. Kanske behöver man ha fler agenter påloggade eller ställa om inställningarna för när samtal skall gå på overflow till tex en svarstjänst etc.

I kolumnen Tilläggsinformation så får man bland annat en kort förklaring på varför ett samtal inte besvarats. Följande orsaker kan listas:

Tilläggsinformation	Förklaring
Ingen påloggad	Samtal som inte blivit besvarat då ingen agent var inloggad på kön
Lagt på	Inringaren la på innan någon agent han besvara samtalet
Full kö	Samtalet sattes inte i kö då max antal kö-platser var uppnådd
Max kötid	Samtalet kopplades ner eller gick på overflow då max kötid uppnåts
Utgående samtal	Agenten gör ett nytt utgående samtal

Det går visa information för en specifik kö, inkommande nummer och tidsperiod. Man kan även filtrera resultatet på följande samtalstyper: Inkommande/utgående/besvarat/obesvarat/kopplat/pålagt i kö. Med knappen «Ladda ner» så kan man exportera resultatet till en Excelfil (max 5000 rader).

Kö	Ringt nummer	Inringare	Nummer	Tid	Datum	Besvarat av	Kötid	Varaktighet	Kopplat till	Tilläggsinformation
↗ Växeln		Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:20:13	2021-03-10	Karin Nilsson	00:09	00:17		Utgående samtal.
↙ Växeln	0455-204 45	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:15:18	2021-03-10	Per Nilsson	00:45	00:27		
↗ Växeln	0923-45 46 26	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:15:06	2021-03-10		00:05			lagt på
↗ Kundtjänst		Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:15:02	2021-03-10					Ingen påloggad
↙ Växeln	0455-204 45	Kalle Svensson	073-305 97 63	15:14:57	2021-03-10	Per Nilsson	00:08	00:46	Karin Nilsson (073-305 97 49)	
↗ Kundtjänst	0455-204 22	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:08:54	2021-03-10		04:24			lagt på
↙ Växeln	0455-204 45		073-307 02 23	15:08:43	2021-03-10	Karin Nilsson	04:47	00:03		
↙ Växeln	0455-204 45	Kalle Svensson	073-305 97 63	15:08:39	2021-03-10	Karin Nilsson	00:06	04:42		
↗ Växeln	0455-204 45	Kalle Svensson	073-305 97 63	15:07:32	2021-03-10		00:17			lagt på
↙ Växeln	0455-204 45		073-307 02 23	15:06:42	2021-03-10	Karin Nilsson	00:34	00:38		
↙ Kundtjänst	0455-204 22	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:06:27	2021-03-10	Karin Nilsson	00:07	00:39		
↗ Kundtjänst	0455-204 22	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:06:12	2021-03-10		00:07			lagt på
↙ Växeln	0455-204 45	Kalle Svensson	073-305 97 63	15:04:46	2021-03-10	Per Nilsson	00:06	01:20		
↙ Växeln	0455-204 45	Jukka Lindmark	070-823 76 15	15:03:21	2021-03-10	Karin Nilsson	00:21	00:44		
↙ Växeln	0380-157 66		073-307 02 23	15:02:54	2021-03-10	Karin Nilsson	00:06	00:37	Kalle Svensson (073-305 97 63)	



Samtalslogg - Agent

Agentloggen visar samtal som har distribuerats - dvs. samtal som har överförs från kö till en agent. Agentloggen kan användas för att se hur varje agent har hanterat inkommande samtal och se detaljer för varje samtal. Tidpunkt för när samtalet startar och hur länge det pågår avser när samtalet kopplades till aktuell agent och hur länge denna pratade. Dvs. detta kan skilja från köloggen som visar hela samtalets förlopp.

En agent kan se sin egen statistik. En administratör kan se statistik för alla agenter i företaget.

I Agentloggen kan man se om ett samtal har blivit besvarat, obesvarat, vilken kö samtalet kom in via, information om den som ringt in, tid/datum, vilken agent som tog emot samtalet, längd på samtalet, till vem som samtalet kopplats till.

Det går att sortera loggen per kö, per agent och tidsperiod. Man kan även filtrera på inkommande och utgående samtal.

Med knappen «Ladda ner» så kan man exportera resultatet till en Excelfil (max 5000 rader)

Tilläggsinformation	Förklaring
Inringande la på	Samtal som lagt på i kö innan en agent har besvarat detta
Ej besvarat åter till kö	Samtal som ringt på en agent men som inte svarat och samtalet placerades åter i kö.
Utgående samtal	Agent har gjort ett nytt utgående samtal
Returanrop	Utkopplat samtal som kommer tillbaka till kö

Inringare	Nummer	Kö	Tid	Datum	Agent	Varaktighet	Kopplat till	Tilläggsinformation	
↗	Jukka Lindmark	070-823 76 15	Växeln	15:20:13	2021-03-10	Karin Nilsson	00:17		Utgående samtal.
✓	Jukka Lindmark	070-823 76 15	Växeln	15:15:51	2021-03-10	Per Nilsson	00:27		
✓	Kalle Svensson	073-305 97 63	Växeln	15:14:58	2021-03-10	Per Nilsson	00:46	Karin Nilsson (073-305 97 49)	
✓		073-307 02 23	Växeln	15:13:27	2021-03-10	Karin Nilsson	00:03		
✓	Kalle Svensson	073-305 97 63	Växeln	15:08:39	2021-03-10	Karin Nilsson	04:42		
✓		073-307 02 23	Växeln	15:07:13	2021-03-10	Karin Nilsson	00:38		
✗		073-307 02 23	Växeln	15:06:42	2021-03-10	Per Nilsson			Ej besvarat, åter till kö
✓	Jukka Lindmark	070-823 76 15	Kundtjänst	15:06:27	2021-03-10	Karin Nilsson	00:39		
✗	Jukka Lindmark	070-823 76 15	Kundtjänst	15:06:12	2021-03-10	Karin Nilsson			Inringande la på
✓	Kalle Svensson	073-305 97 63	Växeln	15:05:41	2021-03-10	Per Nilsson	00:23		Returanrop.
✓	Kalle Svensson	073-305 97 63	Växeln	15:04:46	2021-03-10	Per Nilsson	00:23	Karin Nilsson (073-305 97 49)	
✓	Jukka Lindmark	070-823 76 15	Växeln	15:03:37	2021-03-10	Karin Nilsson	00:44		
✓		073-307 02 23	Växeln	15:02:54	2021-03-10	Karin Nilsson	00:37	Kalle Svensson (073-305 97 63)	



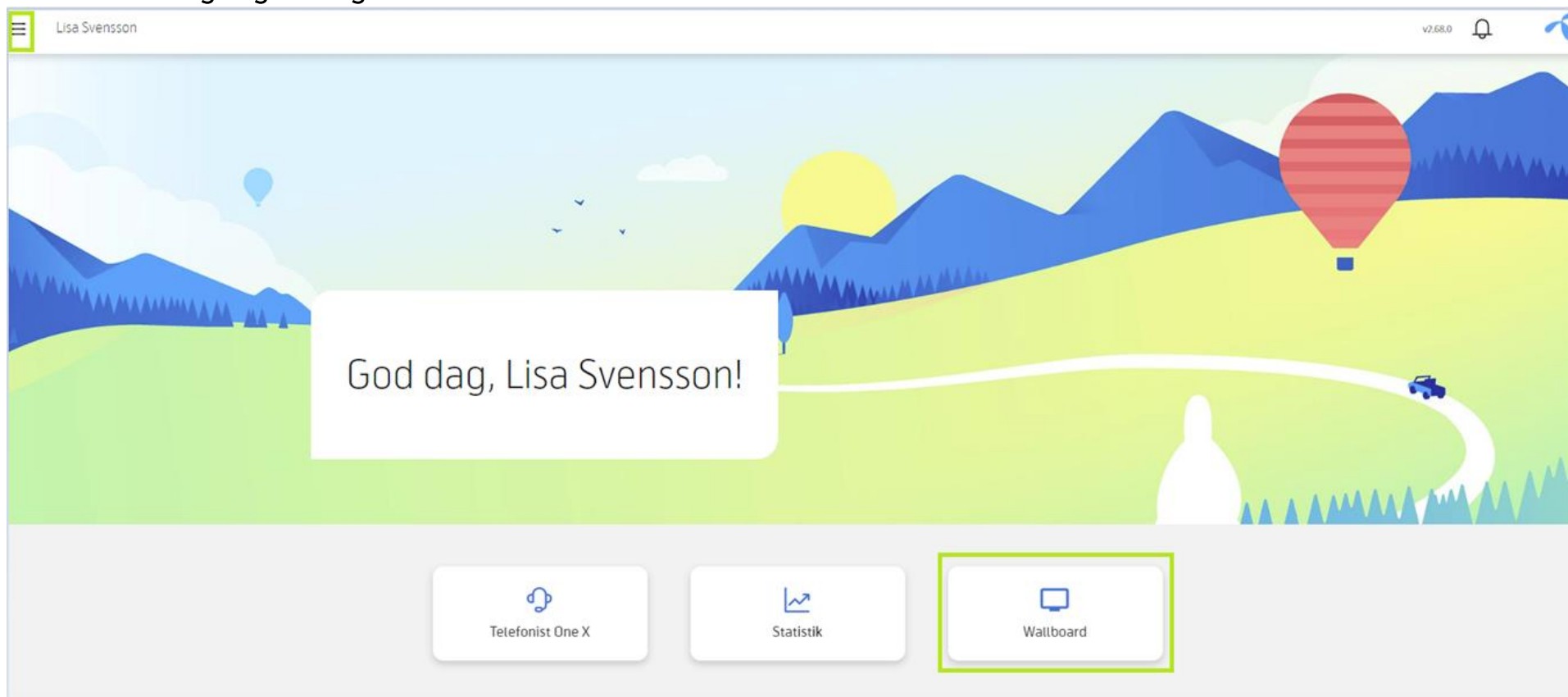
Wallboard (realtidsvy)

Wallboardvyn gör det enkelt att få en snabb och tydlig överblick på dina köer och agenter. Denna kan med fördel visas på en storskärm på väggen.

Öppna Wallboard via hamburger menyn i vänstra hörnet eller i första menyn när du loggat in.

Wallboard öppnas i en ny flik i din browser.

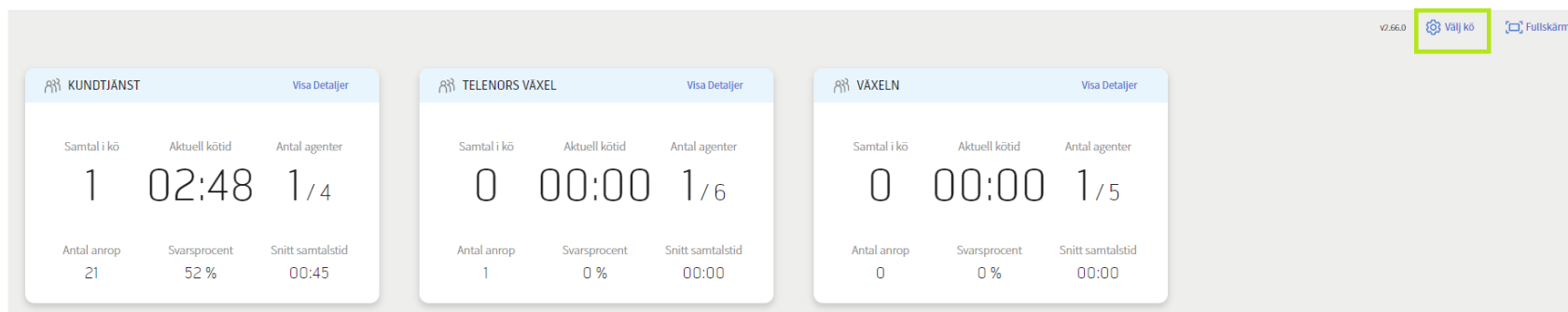
Webbadressen kan kopieras och skickas vidare som en länk, t. ex för att öppnas på en annan PC som styr storskärmen. Länken är giltig i 7 dagar.



Wallboard (realtids-vy)

I menyn "Välj kö" kan du välja vilka av dina köer som skall visas. Om man visar många köer samtidigt och alla inte får rum så är ett tips att zooma ut i webbläsaren med "ctr -" (Ctrl minus)

Välj att visa i Fullskärm för att utnyttja skärmens yta maximalt.



För att se mer detaljer för en specifik kö, klicka på "Visa Detaljer" på denna kös status-kort. Detaljer visar bara den valda kön med mer information. Längst ner på sidan visas staplar på dagens inkommande samtal över tid. Den gröna delen representerar tagna samtal och den röda obesvarade samtal. Staplar visas för tiden 07-19.

