

TELIA TOUCHPOINT

- MOBIL VÄXELLÖSNING

Kom igång med Statistik Bas



FÅ TILLGÅNG TILL TOUCHPOINT STATISTIK BAS

Tillgång till Touchpoint Statistik Bas får du från Adminwebben; samma gränssnitt som du administrerar användarna från.

Du hittar adminwebben på: tadmin.telia.se

Du loggar in med ditt MyBusiness-konto.

- 1 Gå till tadmin.telia.se
 - 2 Skriv in ditt användarnamn och lösen och klicka på Logga in. Nu sker något av följande:
 - om det är första gången du loggar in visar tjänsten en sida där du beställer ett engångslösenord; se steg 3 nedan.
 - vid efterföljande inloggningar kommer du direkt till tjänstens startsida; se steg 5.
 - 3 Du kommer till en ny sida. Skriv ditt mobilnummer och klicka på Skicka engångslösenord.
 - 4 På nästa sida skriver du in engångslösenordet som du fått via sms (observera att det endast är giltigt i 10 minuter) och klicka på knappen Logga in
 - 5 Webbläsaren visar startsidan för adminwebben Telia Touchpoint.
 - 6 Klicka på Statistik i huvudmeny, och klicka därefter på länken Telias statistikportal för att se företagets samtalsstatistik.
- Obs!** Denna funktion ingår bara om ni har valt detta tillägg.

Statistik

Du hittar din statistik på:

[Telias statistikportal](#) 

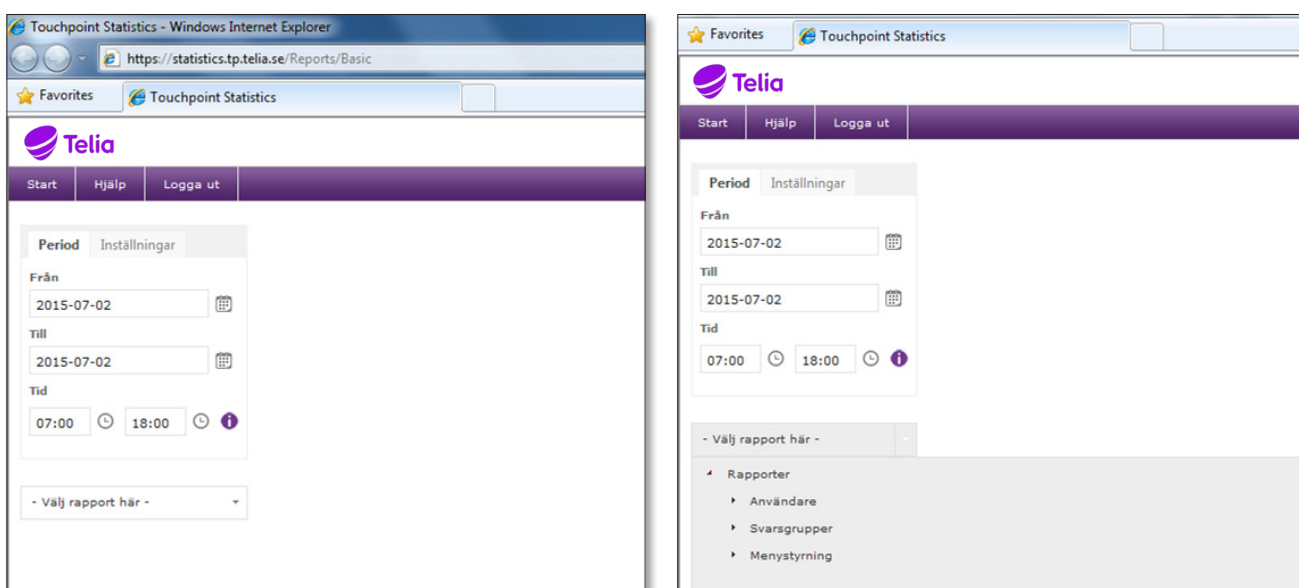
Så här ser länken ut på din skärm till Telias statistikportal.

ÖVERSIKT

Touchpoint Statistik Bas är en enkel men samtidigt kraftfull rapportgenerator som ger dig möjlighet att skapa rapporter baserat på er telefonkommunikation. Resultatet kan användas för att förbättra företagets kundservice och bemanningsplanering samt hjälpa er att kommunicera effektivare både internt och externt.

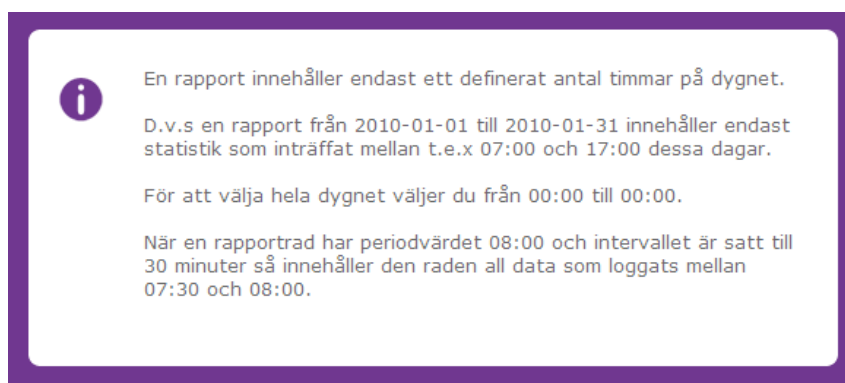
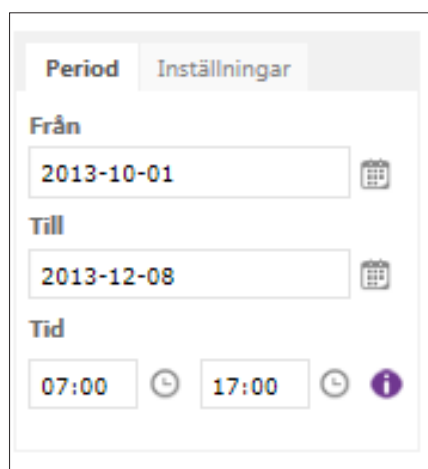
Startsidan

Första gången du loggar in kommer du till startsidan, härifrån kommer du enkelt åt de olika delarna i Touchpoint Statistik Bas.



Den inbyggda hjälpfunktionen

Systemet har en inbyggd hjälpfunktion. Genom att klicka på någon av informationsikonerna i användargränssnittet så visas en beskrivning för den specifika funktionen direkt inifrån.



Exempel på hjälprutan som dyker upp när du klickar på en informationsikon.

SKAPA EN RAPPORT I STATISTIK BAS

Statistik Bas-rapporterna är designade för att vara enkla att lära sig och uppfyller de vanligaste behoven gällande kommunikationsrapportering.

Välj rapportparametrar

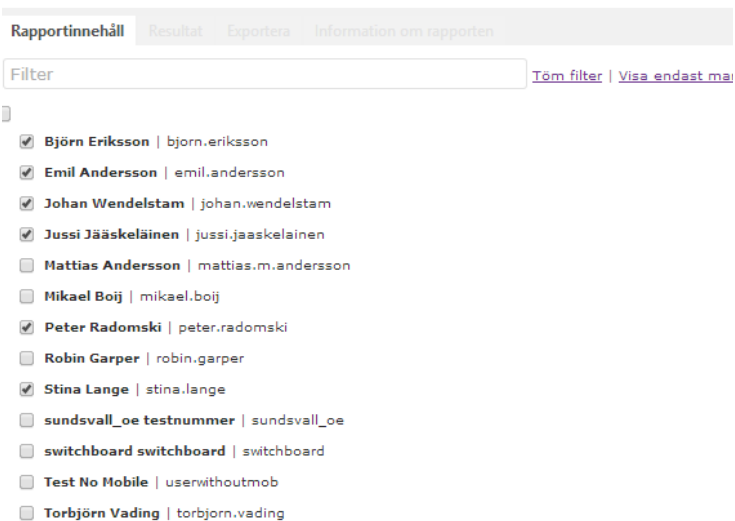
- 1 Börja med att välja vilken period du vill att rapporten ska avse. Välj ett från och till datum genom att klicka på kalenderikonen. Du kan byta månad och år snabbt med pilarna högst upp.

- 3 Under fliken Inställningar kan du välja de veckodagar du vill inkludera i rapporten samt vilket format du vill att tidsvärden t.ex. samtalstider ska presenteras i.
- 4 Välj vilken typ av rapport du vill skapa genom att klicka i rullgardinslistan. Tillgängliga rapporter presenteras uppdelade per rapporttyp.

- 5 För att exempelvis skapa en Användarrapport, börja med att klicka på Användarsektionen för att se alla tillgängliga rapporttyper.



- 6 När du väljer en rapport i listan så laddar systemet in de mätobjekt som är tillgängliga från ditt konto för den valda rapporttypen. Om det är ett stort antal mätobjekt i listan har du möjlighet att filtrera dessa genom att ange ett sökkriterium i filtertextrutan.



Rapporttyper

Användare

Denna rapport ger dig statistik på:

- Det totala antal inkommande samtal till dina medarbetare, hur många av dem som har blivit direkt besvarade, samt den genomsnittliga svarstiden för dem. Notera: Den genomsnittliga svarstiden innefattar både direkta samtal till användarnas nummer, samt samtal som distribuerats till användarna/medlemmarna från ditt företags svarsgrupper (värdet innefattar inte eventuella kötider för inkommande samtal, innan de besvarades av medlemmarna).
- Vilka inkommande samtal som har varit interna respektive externa, samt den genomsnittliga samtalstiden
- Det totalt antal utgående samtal dina medarbetare har ringt, om de har blivit besvarade, samt den genomsnittliga samtalstiden

Svarsgrupper

Denna rapport ger dig statistik på:

- Det totala antal inkommande samtal till företagets svarsgrupper, hur många av dem som har blivit besvarade, samt den genomsnittliga svarstiden (väntetiden, inkl. ev. kötid, för samtal innan de blir besvarade).
- Den genomsnittliga kötiden (väntetiden för de samtal som inte blir besvarade, d.v.s. den som ringer lägger på).

Menystyrning

Denna rapport ger dig statistik på:

- Det totala antal inkommande samtal till företagets menystyrning, hur många av dem som har blivit framkopplade, samt genomsnittlig samtalstid.

Extranummer

Denna rapport ger dig statistik på:

- Det totala antal vidarekopplade samtal (från extranumret) till annat nummer.

- 7 När du skriver så filtreras de synliga mätobjekten automatiskt till att endast innehålla de som matchar din sökning.

Rapportinnehåll Resultat Exportera Information om rapporten

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

- Emil Andersson** | emil.andersson
- Mattias Andersson** | mattias.m.andersson

- 8 När du har valt ett eller flera mätobjekt i listan genom att klicka i kryssrutan till vänster om mätobjektet så kommer en Bearbeta knapp att bli synlig. Klicka på knappen Bearbeta för att skapa en rapport med de inställningar du angett i tidigare steg. Rapporten skapas nu och du kan eventuellt se en laddningssida om rapporten tar mer än några sekunder för systemet att skapa.

Period Inställningar

Från
2014-03-01

Till
2014-03-17

Tid
07:00 17:00

Touchpoint > User id
Inkommande - Besvarade - Ej

Bearbeta

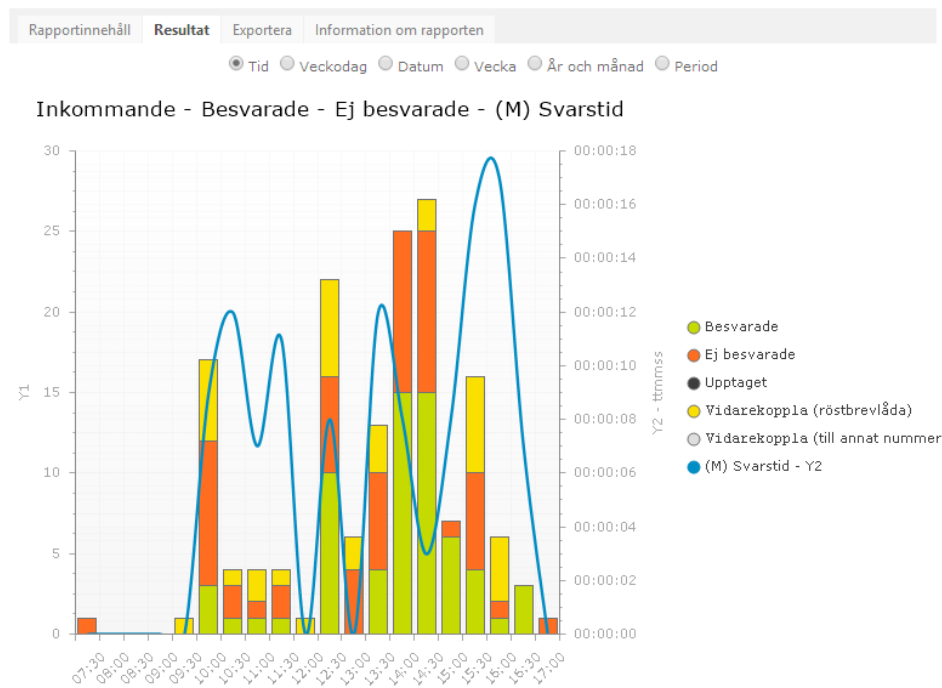
Rapportinnehåll Resultat Exportera Information om rapporten

Filter

-
- Björn Eriksson** | bjorn.eriksson
- Emil Andersson** | emil.andersson
- Johan Wendelstam** | johan.wendelstam
- Jussi Jääskeläinen** | jussi.jaaskelainen
- Mattias Andersson** | mattias.m.andersson
- Mikael Boij** | mikael.boij
- Peter Radomski** | peter.radomski
- Robin Garper** | robin.garper
- Stina Lange** | stina.lange
- sundsvall_oe testnummer** | sundsvall_oe
- switchboard switchboard** | switchboard

ARBETA MED EN SKAPAD RAPPORT

När rapporten är skapad laddas den automatiskt och presenteras som en graf och en tabell under Resultatfliken.



Period	Totalt inkommande	Besvarade	Ej besvarade	Upptaget	Omstyrda (röstbrevlåda)	Omstyrda (till annat nummer)	(M) Svarstid
09:30	1	0	0	0	1	0	
10:00	17	3	9	0	5	0	00:00:09
10:30	4	1	2	0	1	0	00:00:12
11:00	4	1	1	0	2	0	00:00:07
11:30	4	1	2	0	1	0	00:00:11
12:00	1	0	0	0	1	0	
12:30	22	10	6	0	6	0	00:00:08
13:00	6	0	4	0	2	0	
13:30	13	4	6	0	3	0	00:00:12
14:00	25	15	10	0	0	0	00:00:08
14:30	27	15	10	0	2	0	00:00:03
15:00	7	6	1	0	0	0	00:00:08
15:30	16	4	6	0	6	0	00:00:16

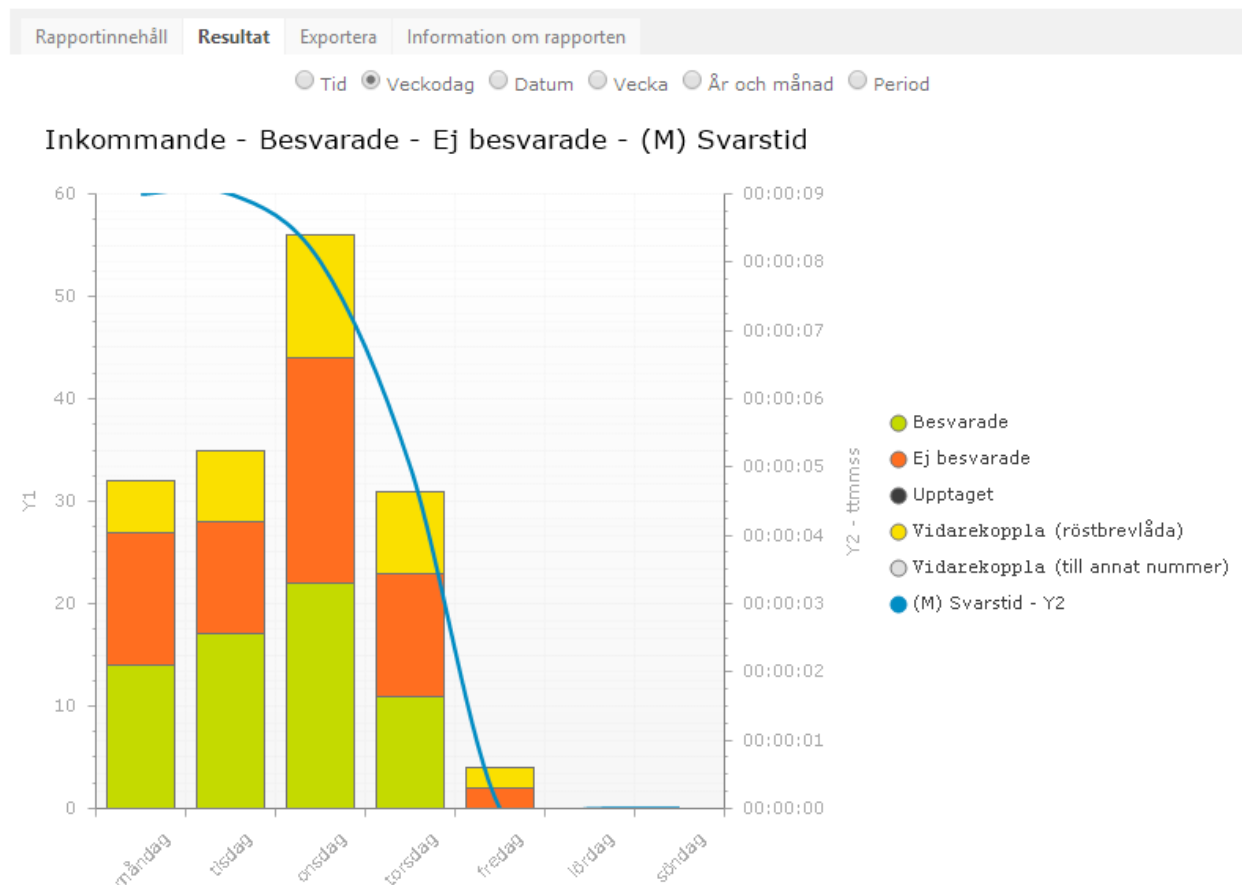
Kolumnbeskrivningar

Genom att klicka eller hålla musen över ett kolumnhuvud i tabellen eller grafen så visas en kolumnbeskrivning för värdet i den kolumnen. Denna funktion är tillgängligt överallt i systemet där rapportkolumner presenteras.

Intervallgrupperingar

Du har möjlighet att visa en laddad rapport i olika intervallgrupperingar genom att klicka på någon av radioknapparna ovanför grafen.

Genom att välja t.ex. veckodag så kan du titta på rapportens innehåll grupperat per veckodag istället för per tid. De tillgängliga intervallgrupperingarna beror på perioden som rapporten innehåller.



Uppdatera automatiskt

När du har skapat en rapport kan du välja att låta systemet automatiskt uppdatera rapporten periodiskt. Rapporten uppdateras då automatiskt med den senaste informationen. Standardintervallet för uppdatering är satt till 30 min men du kan ändra denna tidsintervall om du vill ha en annan uppdateringsfrekvens.

Auto uppdatera

Uppdateringsintervall 30 minuter.

Exportera till Excel eller andra format

För att spara den laddade rapporten som t.ex. en Excel-fil klickar du på Exportera och väljer sedan önskat format samt vad du vill att exporten ska innehålla.

Du kan välja att spara rapporten som en fil direkt ifrån webbläsaren eller att låta systemet skicka den som en bilaga med e-post till en eller flera e-postadresser direkt inifrån systemet.

Den exporterade Excel-filen innehåller också inbyggda kolumnbeskrivningar som visas om du håller musen över kolumnrubrikerna eller går till kolumnbeskrivningsbladet i Exceldokumentet.

Rapportinnehåll Resultat **Exportera** Information om rapporten

Excel 2010-2013 (.xlsx)

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

Inkludera samtalsspecifikation i
Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten

Inkludera kolumnbeskrivningar i
Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten

Excel 97-2003 (.xls)

CSV (.csv)

Spara som fil

Skicka som mail

name@foretag.se
another.name@foretag.se

Notera att alla grafer i Excel är redigerbara och kan ändras. Tabellen kan även sorteras eller filtreras genom att klicka på pilen i kolumnrubrikerna.

Har du några frågor eller behöver du hjälp?

Gå till telia.se/touchpoint eller besök din Telia-butik.

Du är även välkommen att ringa vår support på 020 - 55 40 10

TSP-4173_3-1707