

Standardrappporter (Standard reports)

Her finder du alle de standardrappporter, din virksomhed har adgang til.

The screenshot shows the 'Reports' section of the Puzzel interface. A list of reports is displayed, with 'Details per queue' highlighted by a red arrow. A modal window titled 'Details per queue' is open, providing a detailed description of the report and a table of columns.

Details per queue

The report shows a number of parameters per queue, e.g. Incoming calls, Total calls, Hung up, Answered, Callback-requests, Timeouts, Answer-rate, Average queue-time and Percentage answered within N seconds. If an incoming call ends before it arrives in a queue, this incoming call is reported on the row without any queue-name. This will happen if the caller hangs up (in a menu) before choosing a queue, or if the call arrives when the contact centre is closed. Please note that in Puzzel solutions with Callback in queue, the ones that orders Callback are not included in the "Answered within N sec" columns. Outgoing calls from agents will be shown on a queue row called Outgoing calls, and they will be counted in columns Incoming calls, Total calls and Callback requests. If you choose "Customize" you can add more columns and remove columns you don't need.

Column name	Description
Queue	The name of the queue
From date	Start date for chosen period (dd/mm/yyyy)
To date	End date for chosen period (dd/mm/yyyy)
From time	Start time for the chosen period (hh:mm)
To time	End time for the chosen period (hh:mm)
Incoming calls	The number of Incoming calls grouped by their first "chosen" queue. One Incoming call counts only once in this column. Incoming calls which are not routed to a queue (e.g. if the caller hung up in an audio or menu module or if the contact centre is closed), is counted on the row without any queue name.
	The total number of calls that have been routed through each queue. One incoming

Spørgsmålsteget ud for hver rapport indeholder en komplet rapportbeskrivelse.

Vi anbefaler også afsnittet om statistik på help.puzzel.com, hvor vi har beskrevet de forskellige rapportniveauer, hvordan tilbagekald rapporteres og andre emner: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistikken vises opkald og skriftlige henvendelser i den relevante systemkø (ikke i visningskøen).

Vælg den ønskede rapport for at åbne en fane i webbrowseren, hvor du kan ændre parametrene for rapporten. Du kan vælge løsningsnummer, tidsperiode, og hvordan dine tidssegmenter grupperes, f.eks. for hver(t) kvarter, time, dag osv.

The screenshot shows the 'Change Parameters - Details pr queue' configuration page. It includes a form for selecting a service number, time range, and grouping options.

Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Definition af en tidsperiode

Tidsperioden for en rapport kan defineres manuelt eller ved hjælp af tidsindstillingsknapperne. Ved hjælp af tidsindstillingsknapperne kan du hurtigt indstille et tidsinterval. Der er knapper til indstilling af dag, uge og måned. Du kan søge i tidsperioderne ved hjælp af pilene ud for tidsintervalknapperne og flytte mellem datoer, uger og måneder.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: Yesterday Last week Last month

To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

April 2017

Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
						1
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Time:

Hour:

Minute:

Du kan også vælge at indstille tidsperioden manuelt ved at indtaste den, eller du kan bruge kalenderen, som vises, når du flytter markøren til feltet Fra (From) eller Til (To).

Statistikrapporter gemmes som standard i 1200 dage, medmindre en anden lagringsperiode aftales. Hvis du vil gemme agentrapporter (rapporter med tal pr. agent), i kortere tid end statistik på oversigts-/køniveau, skal du kontakte Puzzel Support, så vi kan konfigurere kortere lagringstid for agentstatistik (f.eks. 365 dage).

Hvis din rapport dækker en periode, der er længere end én dag, kan du bruge funktionen Afgræns tid på dagen (Limit time range) til at tilpasse tidsparametrene for din rapport. Du kan kun generere en rapport inden for dine åbningstider, f.eks. mandag-onsdag og fredag kl. 08:00-16:00 og torsdag kl. 08:00-18:00.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: Yesterday Last week Last month

To: Limit time range (00:00-24:00) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

Opening hours: ?

	From	To
<input type="radio"/> All days	08:00	16:00
<input checked="" type="radio"/> Specify days		
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	08:00	16:00
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	08:00	18:00
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Saturday	08:00	16:00
<input type="checkbox"/> Sunday	08:00	16:00

For at gøre dette skal du klikke på linket Avancerede indstillinger (Advanced settings). Dermed åbnes vinduet Åbningstider (Opening hours), hvor du kan konfigurere tidsintervallet for hver enkelt dag. Du skal først vælge tid under feltet Fra (From) (08:00) og Til (To) (16:00). Derefter skal du markere Angiv dage (Specify days) og justere tidsindstillingen for de pågældende dage. Klik derefter på Anvend (Apply), og markér til sidst afkrydsningsfeltet Afræns tid på dagen (Limit time range) for at anvende tidsafgrænsningerne.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

◀ Yesterday ▶
◀ Last week ▶
◀ Last month ▶

From To Limit time range (Varies*) [Advanced setting](#)

Group By Time Element:

View report Customise

Hvis du vil generere en månedlig eller ugentlig rapport for natholdet, kan du gøre dette ved at indtaste f.eks. Fra (From) 23:00 og Til (To) 07:00. Hvis tidspunktet ud for Fra (From) (f.eks. 23:00) er senere end tidspunktet ud for Til (To) (f.eks. 07:00), tolkes dette, som om tidspunktet ud for Til (To) er næste dag.

Når du har genereret en rapport ved at klikke på knappen Vis rapport (View Report), vises rapporten, og delen Rediger parametre (Change parameters) minimeres. Hvis du holder musen over et kolonnenavn, vises en beskrivelse af kolonnens indhold.

► Change Parameters - Details pr queue

Customer: [] Service Number: [] / Time Period: 17/04/2017 - 24/04/2017 / Generated: 26/04/2017 08:55:00 (GMT+02:00)

Details pr queue

Queue	Incoming calls	Total calls	No. of hung up	No. of hung up within 20 sec.	Call-back requests	Timed out	Exiting queue	Answered (excl call-backs)	Answered call-backs	Answer rate (%)	Avg. time in queue for answered	Longest queue-time for answered	Avg. time in queue for hang up	Longest queue-time before hung up	Avg. speak time	Max. speak time	Answered within 10 sec.	Answered within 15 sec.	Answered within 20 sec.	Answered within 30 sec.
Callout	3	3	0	0	3	0	0	0	1	33%		0:00:00		0:00:00	0:01:21	0:00:47	NaN	NaN	NaN	NaN
Sales	5	5	0	0	0	0	0	5	0	100%	0:00:11	0:00:35		0:00:00	0:08:33	0:25:35	60%	80%	80%	80%
Support	1	1	0	0	0	0	0	1	0	100%	0:00:09	0:00:09		0:00:00	0:01:43	0:01:43	100%	100%	100%	100%
Total	9	9	0	0	3	0	0	6	1	78%	0:00:11	0:00:35		0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%