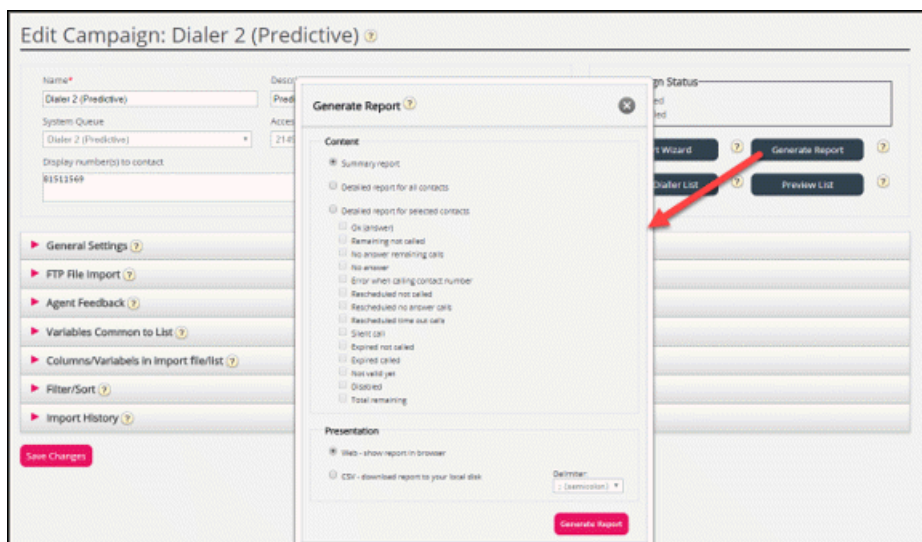


Reporting (baseret på listen)

Ud over indstillingen Rapportering (Reporting) på siden Dialer kan alle Dialer-opkald findes i statistikrapporterne, i arkivet og i rådataene, uanset hvilke filuploads du foretager.

Hvis du vælger at lade en ny fil ERSTATTE det eksisterende listeindhold, eller hvis du vil slette listeindholdet, skal du generere den eller de Dialer-rapporter, du skal bruge, før du uploader en ny fil eller sletter listeindholdet.

Klik på Generer rapport (Generate Report) for at åbne vinduet, hvor du kan vælge rapporttype og indhold.



Opsummerende rapport

Den sammenfattede rapport viser den aktuelle listestatus (Aktiveret/Deaktiveret (Enabled/Disabled)), det totale antal kontakter på listen og **antallet af kontakter i hver af følgende "kategorier"**.

#	Navn	Beskrivelse / kommentar
1	OK (answer)	Svar er modtaget fra kontakten, og der er ikke bestilt noget genopkald.
2	Tavst opkald (Silent call)	Hvis Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er slået FRA (standardindstillingen): Kontakter, der svarede, men som blev afbrudt eller lagde på, fordi der ikke var nogen ledig agent til at besvare samtalen inden for det definerede maksimale tidsinterval. Hvis Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er slået TIL, vil en kontakt, som modtog et tavst opkald, først blive registreret som Genopkald bestilt, men ikke gennemført (Rescheduled not called), men nogle få minutter senere blive kontakten registreret som OK eller Svarer ikke (No answer) alt afhængigt af resultatet af det tilbagekald ved tavst opkald, der foretages.
3	Svarer ikke (No answer)	De kontakter, som Dialer har ringet op til ved alle forsøg uden at modtage et svar, og som der ikke vil blive foretaget yderligere opkaldsforsøg til.
4	Fejl (Error)	Kontakter, som opkaldsmanden har kaldt til, forsøger alle, og hvor der modtages et fejlsignal for det sidste opkald. Disse kontakter er også inkluderet i <i>Intet svar</i>
5	Resterende, som ikke er ringet op (Remaining not called)	Kontakter, som Dialer ikke har ringet op til, og som ikke er gyldige, ikke er udløbet, og ikke deaktiveret.

#	Navn	Beskrivelse / kommentar
6	Kontakter, som Dialer ikke har ringet op til, og som ikke er gyldige, ikke er udløbet, og ikke deaktiveret.	Kontakter, som Dialer har ringet op til uden at modtaget et svar (timeout, optaget og fejl), men der vil blive foretaget mindst 1 yderligere opkaldsforsøg (da kontakten hverken er udløbet eller deaktiveret).
7	Genopkald bestilt, men ikke gennemført (Rescheduled not called)	Kontakter, som Dialer har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor Dialer endnu ikke har foretaget genopkaldet (ikke deaktiverede).
8	Genopkald med timeout for opkald (Rescheduled time out)	Kontakter, som Dialer har ringet op til og fået svar fra, og hvor agenten har bestilt et genopkald, men hvor der ikke var nogen agenter, som var logget på og ledige mellem tidspunktet for det planlagte genopkald og 72 timer senere (så opkaldet vil ikke blive udført).
9	Udløbet, men ikke ringet op (Expired not called)	Kontakter, der slet ikke er ringet op til, og hvor date_to er tidligere end nu.
10	Udløbet og ringet op (Expired called)	Kontakter, der er ringet op til uden svar, hvor der er flere forsøg tilbage, men hvor date_to er tidligere end nu.
11	Endnu ikke gyldig (Not valid yet)	Kontakter (der ikke er ringet op til), hvor date_from endnu ikke er nået.
12	Deaktiveret (Disabled)	Kontakter med flere forsøg tilbage, men som er blevet indstillet til Disabled.
13	Resterende i alt (Total remaining)	Kontakter, der kan ringes op nu eller senere (= 5+6+7+11).

Detaljeret rapport for alle kontakter/Detaljeret rapport for udvalgte kontakter (Detailed report for all contacts/Detailed report Selected contacts)

Den detaljerede rapport viser **én række pr. kontakt**. De kategorier, der kan vælges i Detaljeret rapport for udvalgte kontakter (Detailed report for selected contacts), er de samme som kategorierne i Sammenfattet rapport (Summary report).

Called number	Total calls	Status	Status set time	Redial time	Redial comment	Redial reserved agent	Redial set at	Feedback category	Feedback topic	Feedback agent	Feedback comment
+479821...	1	No answer remaining	13.11.2020 13:33:17	-	-	-	-	-	-	paal-agent	-
0047982...	0	Remaining not called	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kolonnerne i den detaljerede rapport er:

Navn	Forklaring
Opkaldsnummer (Called number)	Det telefonnummer, som Dialer har ringet til (phone_num fra inputlisten).
Opkald i alt (Total calls)	Det totale antal opkald til kontaktens telefonnummer (da rapporten blev bestilt).
Status	Samme statustyper som dem, der bruges i den sammenfattede rapport. (OK, Tavst opkald (Silent call), Svarer ikke (No answer), Resterende, som ikke er ringe op (Remaining not called) osv.).

Navn	Forklaring
Statustidspunkt (Status set time)	Det tidspunkt, hvor kontakten fik sin aktuelle status på listen.
Tidspunkt for genopkald (Redial time)	Det tidspunkt, agenten angav som ønsket genopkaldstidspunkt.
Kommentar vedr. genopkald (Redial comment)	Kommentar fra den agent, der bestilte genopkaldet.
Genopkald forbeholdt agent (Redial reserved agent)	Hvis der er bestilt genopkald, og agenten har valgt Til mig selv (To myself), vises agentens navn her. Hvis der er valgt genopkald Til en vilkårlig agent (Any agent), vises der ikke et agentnavn.
Tidspunkt for bestilling af genopkald (Redial set at)	Det tidspunkt, hvor agenten registrerede årsagsregistreringen med et tidspunkt for genopkald.
Feedback category	Den kategori, som det valgte emne tilhører
Feedback topic	Det emne, som agenten har valgt
Feedback agent	Den agent, der gav feedbacken (det senest besvarede opkald)
Feedbackkommentar (Feedback comment)	Kommentar fra agenten (som ikke har bestilt genopkald).

Den detaljerede rapport viser resultat for det seneste opkald, der er foretaget til hver kontakts nummer på listen (tidspunkt for genopkald/agent og feedbackkategori/emne, som agenten har valgt).

Du kan vise rapporten i browseren eller generere en csv-fil, der kan downloades.

Hvis du vælger CSV-download for den detaljerede rapport, kan du vælge mellem Standardformat (Standard format), Importfilformat (Import file format) og Udvidet rapport (Extended report).

- **Import-filformatet** indeholder kolonner PHONE_NUM, phone_2, var1-Varn og external_id, date_from, date_to, time_from, time_to hvis de har værdier (ikke opkaldet resultat eller agent feedback), så dette format er nyttigt, hvis du ønsker at generere en ny liste baseret på de kontakter, der ikke svarede.
- Den **udvidede rapport** indeholder alle kolonnerne fra standardformatet (resultaterne) og alle kolonnerne fra rapporten Importer filformat.

Note

Hvis du manuelt sletter en enkelt kontakt fra en Dialer-kø (anbefales ikke), vil denne kontakt nu blive vist med ét opkald for meget i den detaljerede rapport. Den første gang, kampagnen deaktiveres, fjernes kontakterne fra køen (hvis der er nogen), og total- opkaldstælleren for kontakten rettes.