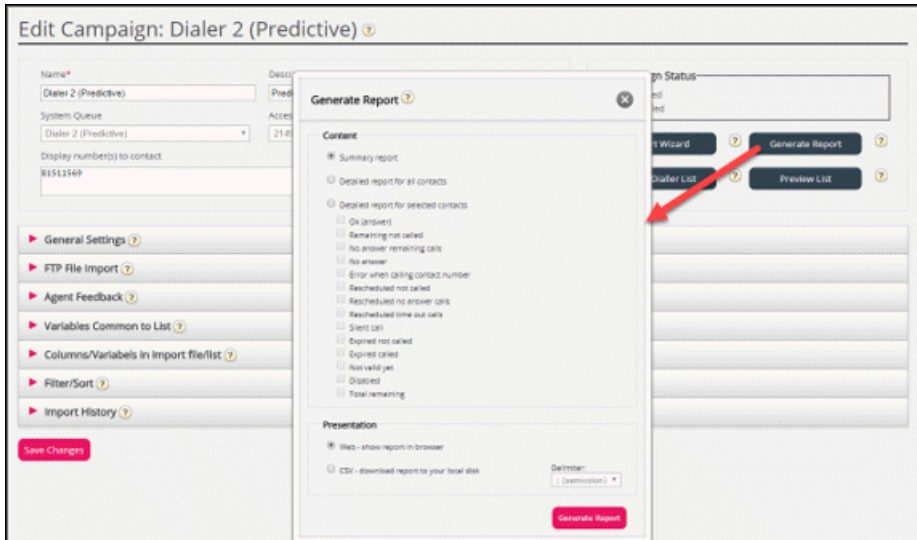


Rapportering (basert på listen)

I tillegg til valget Rapportering på Dialer-siden er alle Dialer-samtaler tilgjengelige i Statistikkrapporter, i Arkiv og i Rådata, uavhengig av hvilke opplastinger du utfører.

Hvis du har valgt å la en ny fil ERSTATTE det eksisterende listeinnholdet, eller hvis du ønsker å slette listeinnholdet, må du generere Dialer-rapporten(e) du trenger, før du laster opp en ny fil eller sletter listeinnholdet.

Klikk på Generer rapport for å åpne vinduet der du kan velge rapporttype og -innhold.



Sammendrags rapport

Sammendragsrapporten viser gjeldende listestatus (Aktiv / Ikke aktiv), totalt antall kontakter i listen og **antallet kontakter i hver av disse kategoriene.**

Kontakter som kan ringes opp nå eller senere (= 5 + 6 + 7 + 11)

| # | Navn | Beskrivelse / kommentar |
|---|---------------------------|--|
| 1 | OK (svar) | Det er mottatt svar fra kontakten, og det er ikke lagt inn noe nytt anrop. |
| 2 | Silent call | Hvis Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback er satt til AV (standard): Kontakter som har svart, men som har blitt koblet fra eller har lagt på fordi ingen agent ble tilkoblet innenfor den definerte makstiden. Hvis Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback er satt til PÅ, rapporteres en kontakt som opplevde en silent call, først som Flyttet, men ikke utført anrop, men noen minutter senere vil kontakten bli rapportert som OK eller Ikke svar, avhengig av resultatet av tilbakeringingen etter silent call. |
| 3 | Ikke svar | Kontakter Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, men ikke fått svar fra, og som ikke vil bli forsøkt oppringt flere ganger. |
| 4 | Feil | Kontakter som Dialer har gjort alle forsøk på å ringe til, og som det ble mottatt et feilsignal fra ved siste anrop. Disse kontaktene er også inkludert i Ikke svar |
| 5 | Gjenstående ikke oppringt | Kontakter som Dialer ikke har ringt til, og som er gyldige, ikke utløpt og ikke deaktivert. |
| 6 | Ikke svar gjenstående | Kontakter Dialer har ringt til, men ikke fått svar fra (timeout, opptatt og feil), og som vil bli forsøkt oppringt minst én gang til (siden kontakten verken er utløpt eller deaktivert) |

| # | Navn | Beskrivelse / kommentar |
|----|----------------------------------|--|
| 7 | Flyttede, men ikke utførte anrop | Kontakter som Dialer har ringt til og fått svar fra, og som agenten har lagt inn nytt anrop til, men som Dialer ennå ikke har ring til på nytt (ikke deaktiverte) |
| 8 | Flyttede anrop med tidsavbrudd | Kontakter som Dialer har ringt til og fått svar fra, og som agenten har lagt inn nytt anrop til, men der det ikke var noen påloggede og ledige agenter mellom tidspunktet for det nye anropet og 72 timer senere (slik at anropet ikke vil bli utført) |
| 9 | Utløpte ikke oppringte | Kontakter som ikke er oppringt i det hele tatt, og der date_to er tidligere enn nå |
| 10 | Utløpte oppringte | Kontakter som er oppringt, men ikke har svart, og der det er forsøk igjen, men date_to er tidligere enn nå |
| 11 | Ikke gyldig ennå | Kontakter (ikke oppringte) der date_from ikke har vært ennå |
| 12 | Ikke aktiv | Kontakter som har flere forsøk igjen, men som har blitt deaktivert |
| 13 | Totalt gjenstående | Kontakter som kan ringes nå eller senere (= 5 + 6 + 7 + 11) |

Detaljert rapport for alle kontakter / Detaljert rapport valgte kontakter

Detaljert rapport viser én rad per kontakt. Kategoriene som kan velges i Detaljert rapport for valgte kontakter, er de samme som kategoriene i Sammendragsrapport.

| 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 | - | - | - | - | - | - | psal-agent | - |
| 004796... | 0 | Remaining not called | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Den detaljerte rapporten har følgende kolonner:

| Navn | Forklaring |
|-------------------------------|--|
| Anropt nummer | Telefonnummeret Dialer ringte (phone_num fra inndatalisten) |
| Totalt antall anrop | Totalt antall anrop utført til kontaktens telefonnummer (da rapporten ble bestilt). |
| Status | De samme statusene som brukes i Sammendragsrapporten. (OK, Silent call, Ikke svar, Gjenstående ikke oppringt osv.) |
| Tidspunkt for angitt status | Tidspunktet da kontakten ble gitt sin gjeldende status i listen. |
| Tidspunkt for ny oppringing | Tidspunktet agenten anga som ønsket tidspunkt for det nye anropet |
| Kommentar ny oppringing | Kommentar fra agenten som la inn nytt anrop |
| Ny oppringing reservert agent | Hvis agenten la inn nytt anrop og valgte Til meg selv, vises agentens navn her. Hvis man valgte å legge inn et nytt anrop til Hvilken som helst agent, vises det ikke noe agentnavn. |
| Ny oppringing angitt | Tidspunktet da agenten registrerte henvendelsesregistreringen som inneholdt et tidspunkt for nytt anrop. |
| Tilbakemeldingskategori | Kategorien det valgte emnet tilhører |

| Navn | Forklaring |
|--------------------------|---|
| Emne for tilbakemelding | Emnet agenten valgte |
| Tilbakemeldingsagent | Agenten som ga tilbakemeldingen (sist besvarte anrop) |
| Tilbakemeldingskommentar | Kommentar fra agenten (som ikke la inn nytt anrop) |

I tillegg kan du velge å vise kolonnene telefon_2, ekstern_id, intern_id og / eller dato_opprettet når du genererer den detaljerte rapporten på websiden.

Den detaljerte rapporten viser resultatet for det siste anropet til hvert kontaktnummer i listen (tidspunkt/agent ny oppringing og tilbakemeldingskategori/-emne som agenten valgte).

Du kan vise rapporten i nettleseren eller generere en nedlastbar CSV-fil.

Hvis du velger CSV-nedlasting for Detaljert rapport, kan du velge mellom Standardformat, Importfilformat og Utvidet rapport.

- **Importfilformatet** inneholder kolonnene phone_num, var1–varN og external_id, date_from, date_to, time_from, time_to hvis de har verdier (ikke anropsresultatet / tilbakemeldingen fra agent), så dette formatet er nyttig hvis du vil generere en ny liste basert på kontaktene som ikke svarte.
- **Den utvidede rapporten** inneholder alle kolonnene fra standardformatet (resultatene) og alle kolonnene fra importfilformatet

Note

Hvis du sletter en enkeltkontakt manuelt fra en Dialer-kø (anbefales ikke), vises denne kontakten nå med én samtale for mye i den detaljerte rapporten. Første gang kampanjen deaktiveres, fjernes (eventuelle) kontakter i køen og Teller for totalt antall anrop til kontakten korrigeres.