

## Rapportbyggeren

Rapportbyggeren i Puzzel Ticketing er designet for at du kan lage og generere dine egne kundetilpassede rapporter som standard. Du kan også få disse rapportene generert automatisk avhengig av dine behov og sendes som epost med resultatet direkte til deg.

Rapportbyggeren finnes under Rapporter i meny-raden øverst hvis din bruker har tilgang til dette:

### Rapporter> Rapportbyggere

Listen over tilgjengelig rapporter vil vises. Disse er delt opp i dine egne rapporter og rapporter som er delt av andre brukere med deg.

## Lag en ny rapport

Byggingen av en rapport er delt inn i 6 raske og enkle steg.

For å opprette en rapport, klikk på den grønne **New Builder** knappen.

Hvis du allerede har bygget minst en rapport tidligere, vil du kunne velge å opprette den nye rapporten basert på en eksisterende rapport. Hvis ikke må du lage rapporten fra bunnen av.

### Note

Hvis du oppretter en rapport basert på en tidligere rapport, vil det opprettes en rapport basert på den tidligere rapporten. Du kan gjøre tilpasninger før du lagrer den nye rapporten.

## Steg 1

Gi rapporten et navn og en beskrivelse

Navnet på rapporten må være unikt og beskrivende nok til at du forstår hva slags rapport dette er. Bruk beskrivelses-feltet til å gi ytterligere informasjon (valgfritt). Du har også mulighet her til å dele den med alle eller kun enkelte. Hvis du vil holde den privat sett «Del genererte rapporter» til «NEI». Klikk «Neste» for å gå til neste steg.

Create Report Builder

1 Details 2 Conditions 3 Filters 4 Columns 5 Scheduling 6 Summary

Step 1 - Give your builder a title and describe its main purpose.

Weekly Report

This is a weekly employee report

Sharing  
Share generated reports YES

Share With:  
Teams  
All Users  
Sales  
SMS Team  
Support  
Users  
Agent 1  
Alle Desveaux  
Andreas Wallin  
Christian Thorsrud

Previous Next

## Steg 2

Velg betingelsene for din rapport

I det neste steget kan du velge hvilke data du vil rapportere på. Velg i listen. Du kan velge hvordan du vil gruppere i neste felt.

F.eks. Hvis du vil rapportere på Teams og fordelt på Brukere, vil rapporten gi resultat for de individuelle Teams i Puzzel Ticketing i tillegg til brukeres aktivitet innenfor de ulike Teams. Klikk «Neste» for å fortsette.

Create Report Builder

1 Details 2 Conditions 3 Filters 4 Columns 5 Scheduling 6 Summary

Step 2 - Select the main element to be reported on and a breakdown. For example: Report on: Teams, Breakdown by: Users.

Report on  
Team

Breakdown by  
User

Previous Next

## Steg 3

#### Velg tidsperioden for din rapport

Du kan velge den perioden du ønsker, eller velge fra de forhåndsdefinerte valgene, slik som et spesifikt tidsrom, f.eks. «Denne uke», «Forrige uke», «Denne måneden» osv. Disse forhåndsdefinerte tidsperiodene er relative til når en ny rapport blir generert, også dersom du ønsker at rapporten skal kjøres automatisk jevnlig.

Hvis du f.eks. setter rapportbyggeren til å kjøres hver måned og velger «Forrige måned», vil data fra forrige måned på tidspunktet rapporten blir kjørt brukes hver måned.

Create Report Builder

Details Conditions **Filters** Columns Scheduling Summary

Step 3 - If you would like to filter your report - you can set these here.

Time Period:  
Last week

Exclude Users Danish Finnish

Include Status Closed

+ Add a filter

Previous Next

Du kan også sette tilpassede filter som inkludere eller ekskludere enkelte saks-informasjoner fra rapporten. Klikk på «+ Legg til et filter» knappen. Velg å inkludere eller ekskludere fra den første nedtrekksmenyen og velg de verdier du vil filtrere på i den tredje nedtrekksmenyen.

#### Note

Du kan bare ha ett filter for hver attributttype. F.eks. du kan enten inkludere eller ekskludere Teams. Du kan ikke ha ett filter som inkluderer Teams og et annet som ekskluderer Teams da det vil være selvmotsigende.

## Steg 4

#### Velg hvilke kolonner du vil ha i rapporten

Listen til venstre er de tilgjengelig kolonnene som kan legges til i rapporten. Listen til høyre er de kolonnene du allerede har lagt til i rapporten og kan fjernes ved å klikke på dem.

Create Report Builder

Details Conditions Filters **Columns** Scheduling Summary

**Step 4** - Choose the columns you would like to be displayed, and the order.

Available Columns

Showing all 22

Search

→ →

**Ticket Counts**

- New Tickets
- New Manual Tickets
- New Inbound Tickets
- Tickets Resolved
- Tickets Resolved Without Response
- Tickets Closed
- Tickets at Start of Period
- Reopens
- Tickets at End of Period

**Ticket Activities**

- All Outbound Activity
- Replies Sent
- Forwards Sent
- Notes Added

**Response Stats**

- Avg. Response Time

Sort By

Select a column...

Your Report

Showing all 5

Search

← ←

**Ticket Counts**

- Team Changed to
- Team Changed from

**Ticket Activities**

- Messages Received

**Response Stats**

- Response SLA %

**Resolve Stats**

- Avg. Resolve Time

Sort Direction:

☒ Ascending ☐ Descending

Previous Next

Listen med kolonner er delt inn i fire kategorier

- Saksteller
- Saksaktiviteter
- Responsstatistikk
- Løsningsstatistikk

De fleste av kolonnene er selvforklarende, men mer informasjon om hver kolonne finnes på engelsk [her](#) eller nederst i dette dokumentet.

Du kan legge til eller fjerne alle kolonner ved å velge de dobbelte pil-knappene. Alternativt, kan du velge en enkelt kolonne å legge til eller fjerne bare ved å klikke på den. Du kan klikke og dra for å velge flere om gangen. Trykk på «Neste» for å fortsette.

## Steg 5

### Resultat format

Du kan fortelle hvilket tilleggs-format rapporten skal finnes som et nedlastings-format:

- CSV
- XLSX
- PDF - Bare tilgjengelig for rapporten med 10 kolonner eller færre.

Hvis du vil laste ned rapporten i PDF format, men har for mange kolonner, kan du gå tilbake til forrige steg og oppdatere de valgte kolonnene.

**Create Report Builder**

Details Conditions Filters Columns **Scheduling** Summary

**Step 5 - Schedule the report.**

Result format:  
☐ CSV ☐ XLSX ☒ PDF

Email result to:  
 People who have access to this builder NO

and / or

To:  Add CC... Add BCC...

Press Enter or Command after typing an email address

Subject:

Message:

Recurring Reports  
 Repeat... NO

Previous Next

## E-post resultat

I dette valget, kan du få sendt en epost med rapporten til kontakt(er) du ønsker skal få den. Legg inn Epost adresse i "Til" feltet og evt. i CC og BCC ved å velge «Legg til CC...» og «Legg til BCC...»

Du må legge inn Emne og Melding i dette steget selv om du velger å ikke sende resultatet på epost, da resultatet uansett vil sendes til din egen epost adresse som standard.

## Gjentagende rapporter

Sett valget «Gjenta...» under dette valget til «Ja» for å automatisk få generert en ny rapport avhengig av det valg du gjør her. Når dette valget er satt til «Ja» vil rapporten først bli generert før slutten av den perioden du har valgt. F.eks. hvis du setter rapportbyggeren til å repeteres hver uke, vil første rapport først bli generert i slutten av uken. Hvis du sette den til hver måned, vil ikke første rapport bli generert før i slutten av måneden.

Hvis du setter dette valget til «Nei», vil første rapport bli generert så snart rapportbyggeren er ferdig opprettet. Du vil da manuelt kunne generere en ny rapport fra denne rapportbyggingen ved å klikke på en knapp.

## Steg 6

Oppsummering av de valg du har gjort. Så snart du er fornøyd med alt, velg «Ferdig» for å opprette din ferdige rapport.

Create Report Builder

Details

Conditions

Filters

Columns

Scheduling

6Summary

Step 6 - Summary

Complete

Please review your report builder criteria and then click Finish to create your builder.

Title	Weekly Report
Description	This is a weekly employee report
Shared?	Shared with All Users
Report on	Team
Breakdown by	User
Time Period	Last week
Filters	Exclude users: Danish, Finnish
	Include status: Closed
Columns	Team Changed to, Tickets Resolved, Messages Received, Response SLA %, Avg. Resolve Time
Order	-
Report Formats	PDF
Email to Shared Users?	NO
External Recipients	-
CC Recipients	-
BCC Recipients	-
Email Subject	Weekly report
Email Message	A weekly report of Teams
Recurring?	NO

Previous

Finish

## Ytterligere handlinger

Det finnes et tilleggssett med handlinger for rapporten din. Disse handlingene er litt forskjellig avhengig om det er «Gjentakende» eller «Ikke gjentakende» rapporter.

### Gjentagende

- **Avslutte abonnementet/ Abonnere** - Stopp eller Start å motta epost varslinger & vedlagte resultater når en rapport er generert.
- **Pause/ Gjenta generering** - Stopp eller Start automatisk rapportgenerering.
- **Rediger** - Oppdater Tittel, Beskrivelse, hvem rapporten er delt med, hvem som skal få resultatet på epost og Emne&Melding for den sendte eposten.
- **Fjern** - Fjern denne rapporten fra systemet.

### Ikke-gjentakende

- **Avslutte abonnementet/ Abonnere** - Stopp eller Start å motta epost varslinger & vedlagte resultater når en rapport er generert.
- **Kjør** - Kjøre rapportbyggeren for å lage en ny rapport.
- **Rediger** - Oppdater Tittel, Beskrivelse, hvem rapporten er delt med, hvem som skal få resultatet på epost, Emne & Melding for den sendte epost.
- **Fjern** - Fjern denne rapporten fra systemet.

## Rapporter

Rapportbyggerens rapporter kan ses ved å klikke på de valg som finnes under Rapporter i hovedmenyen. Denne listen består av tilgjengelig rapporter du har laget selv og også rapporter som er delt med deg/ditt Team.

Search...

Q

Report Builders

New Builder

4

My Builders

Shared with

Recurring

Reports

Created

Actions

Weekly Report

This is a weekly employee report

All Users

No

0

by Jayanthi Kumar  
Sep 19, 2020 @ 5:01pm

Test Report

-

No

1

by Jayanthi Kumar  
Jul 10, 2020 @ 2:26pm

Shared with My Teams

Recurring

Reports

Created

Actions

Danish language test

beskrivelse danish

No

1

by Danish  
Apr 07, 2020 @ 1:17pm

Test report

Test for Thomas

No

2

by Thomas Rodseth  
Oct 14, 2019 @ 4:34pm

Ved å klikke på rapportene, vil det komme opp oversikt over de siste genererte rapportene. Resultatene i rapportene er interaktive, slik at du kan sortere resultatene ved å klikke på en valgt kolonne. Rapporter som er delt inn i undergrupper kan utøkes ved å klikke på pluss-ikonet og slås sammen ved å klikke på minus ikonet.