

## Kolonner i Rapportbyggeren

Under finnes detaljer og definisjoner for hver tilgjengelig kolonne i Rapportbyggeren.

### Antall saker

- **Nye saker** – Antall nye saker opprettet i perioden
- **Nye Manuelle Saker** – Antall nye saker opprettet manuelt i perioden
- **Nye innkommende saker** – Antall nye saker opprettet fra mottatte meldinger i perioden
- **Skiftet til** – Antall saker tildelt til en Bruker/Team/Status osv
- **Skiftet fra** – Antall saker tildelt på nytt fra Bruker/Team/Status osv. Dette inkluderer Number of Tickets re-assigned from User/Team/Status etc. Dette ekskluderer saksopdraget
- **Løse saker** – Antall saker løst i perioden, ikke antall av individuelle saker som er løst
- **Saker løst uten respons** – Antall saker løst i perioden uten å ha sendt et svar. Dette inkluderer saker som har blitt løst, åpnet på nytt og så løst igjen uten svar
- **Saker Lukket** – Antall saker lukket i perioden
- **Saker ved starten av perioden** – Antall saker som var tildelt ved starten av perioden
- **Gjenåpner** – Antall løse saker som har blitt åpnet igjen i perioden
- **Saker på slutten av perioden** – Antall saker tildelt på slutten av perioden
- **Kategorier lagt til** – (Kun ved rapportering på Kategorier) Antall kategorivalg lagt til i perioden
- **Kategorier fjernet** – (Kun ved rapportering på Kategorier) Antall kategorivalg fjernet i perioden

### Sak aktiviteter

- **Melding mottatt** – Antall totalt innkommende mottatte meldinger i perioden
- **Alle utgående aktiviteter** – Antall meldinger sendt fra Puzzel Ticketing i perioden inklusiv svar og videresendinger
- **Svar Sendt** – Antall meldinger sendt som svar i perioden
- **Videresendinger** – Antall videresendinger fra Puzzel Ticketing i perioden
- **Lagt Til** – Antall interne notater lagt til i tidslinjen i perioden

### Svar statistikk

- **Gj.sn. responstid** – Gjennomsnittstid ved svar på en mottatt melding i perioden
- **Maks Svartid** – Lengste svartid for en mottatt melding i perioden
- **Respons SLA %** – Prosentandel av svar som er sendt innenfor SLA målet
- **Gj.sn. Første responstid** – Gjennomsnittlig tid for svar på første mottatte melding for en sak
- **Maks Første responstid** – Den lengste tiden som er brukt for å svare på første melding for en sak

- **Første Svar SLA %** – Prosent av første svar som har blitt sendt innenfor SLA målet

## Løs statistikk

- **FCR %** – Prosentandel av saker som ble løst ved første sendte svar
- **Gj.sn. Løsningstid** – Gjennomsnitt for saker å bli løst i perioden
- **Maks. Løsningstid** – Den lengste tiden som er brukt for å løse en sak i perioden
- **Løsnings SLA %** - Prosentandel av saker som har blitt løst i perioden innenfor SLA målet
- **Løser** - Antallet billett løser i den valgte tidsperioden, ikke antall enkeltbilletter som har blitt løst.