

Standard reports

Här hittar du alla standardrapporter som ditt företag har tillgång till.

Home » Statistics » Reports

Reports

Standard Reports

- Details for agents (ID) incl. time logged on
- Details per agent per queue
- Details per chat queue
- Details per queue
- Details per queue for email and social media
- Details per user group per queue
- Caller Queue report
- Enquiry Registration
- Enquiry Registration Comments
- Enquiry Registration per agent
- Enquiry Registration per queue
- Log on/off for agents (ID)
- Max/avg/min agents per status
- Menu
- Queue overview for all media types
- Simplified Queue report
- SMS sent to agent
- SMS/Chat Survey list report
- SMS/Chat Survey score per queue

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.

Active columns | All columns

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

Frågetecknet (?) intill varje rapport ger en fullständig rapportbeskrivning.

Vi rekommenderar även sektionen Statistics på help.puzzel.com, där vi beskriver de olika rapportnivåerna, hur man rapporterar återuppringning och andra ämnen: <https://help.puzzel.com/product-documents/feature-guide/statistics>

I statistiken visas samtal och skriftliga förfrågningar i relevant systemkö (inte i Display-kön).

Välj önskad rapport för att öppna en ny flik i webbläsaren där du kan ändra parametrarna för rapporten. Du kan välja tjänstenummer, tidsperiod och hur dina tidselemen ska grupperas, exempelvis efter kvart, timme, dag osv.

Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

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

Group By Time Element:

(no grouping)

Quarter

Hour

Day

Week

Month

Definiera tidsperiod

Att definiera en tidsperiod för en rapport kan göras manuellt eller via Time helper-knapparna. Time helper-knapparna hjälper dig att snabbt välja ett tidsintervall. Det finns knappar för dag, vecka och månad. Du kan bläddra bland tidsperioderna med hjälp av pilarna intill Timerange-knapparna samt flytta mellan datum, veckor och månader.

▼ **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 även välja att ange tidsperioden manuellt genom att skriva in den, eller genom att använda kalendern som visas när du flyttar markören till från- eller till-fältet.

Statistikrapporter lagras som standard i 1 200 dagar, såvida inte en annan lagringstid har avtalats. Om du vill lagra agentrapporter (rapporter med nummer per agent) kortare tid än statistik för översikt/könivå, kontakta Puzzel support så att vi kan konfigurera kortare lagringstid för agentstatistiken (exempelvis 365 dagar).

Om din rapport avser en längre tidsperiod än en dag kan du använda Limit time range för att anpassa tidsparametrarna för din rapport. Du kan bara generera en rapport inom dina öppettider, exempelvis måndag–onsdag och fredag 08:00–16:00 och torsdag 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

För att göra detta klickar du på länken för avancerade inställningar för att öppna fönstret för öppettider, där du kan konfigurera tidsintervallet för varje dag.

Välj först från-tid (08:00) och till-tid (16:00). Klicka sedan på Specify days och anpassa tiden för de olika dagarna. Klicka sedan på Apply och avsluta med att kryssa i kryssrutan för att använda tidsbegränsningarna.

▼ Change Parameters - Details pr queue

Service Number:

From: Yesterday Last week To:

Group By Time Element:

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

Om du vill generera en månads- eller veckorapport för nattskitet, kan du göra detta genom att skriva in exempelvis från 23:00 och till 07:00. Om från-tiden (exempelvis 23:00) är senare än till-tiden (exempelvis 07:00) tolkas detta som att till-tiden är nästa dag.

När du har genererat en rapport genom att klicka på knappen View Report, visas rapporten och Change parameter-delen minimeras. Placera markören över valfritt kolumnnamn så visas en beskrivning av kolumnen.

► 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	0:00:00	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	0:00:00	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	0:00:00	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	0:00:00	0:06:32	0:25:35	67%	83%	83%	83%