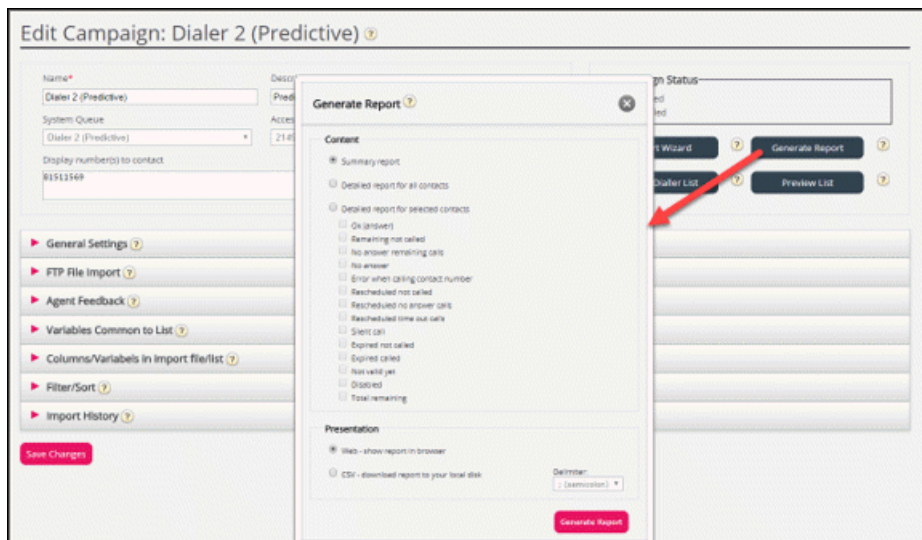


## Rapportering (baserat på listan)

Utöver alternativet Reporting på Dialler-sidan går det att se alla Dialler-samtal i statistikrapporter, i arkivet och under rådata oberoende av vilka filuppladdningar du gör.

Om du väljer att låta en ny fil ERSÄTTA innehållet i den befintliga listan eller om du vill ta bort listinnehållet, måste du generera Dialler-rapporten/-rapporterna som du behöver innan du laddar upp en ny fil eller tar bort listinnehållet.

Klicka på Generate Report för att öppna fönstret där du väljer rapporttyp och innehåll.



### Sammanfattande rapport

Sammanfattningsrapporten visar aktuell liststatus (Aktiverad/Inaktiverad), totalt antal kontakter i listan och **antal kontakter i var och en av dessa kategorier.**

#	namn	Beskrivning / kommentar
1	OK (answer)	Svar som mottagits från kontakten och ingen ombokning har beställts.
2	Silent call	Om tyst återuppringning är OFF (standard): Kontakter som svarade men som kopplades från eller lade på eftersom ingen agent kopplades till inom den angivna maxtiden.  Om tyst återuppringning är ON kommer en kontakt som upplevde ett tyst samtal först att rapporteras som Rescheduled not called, men några minuter senare kommer kontakten att rapporteras som OK eller No answer beroende på resultatet av Silent call callback.
3	No answer	Kontakter som Dialler har ringt alla försök utan att få svar. Inga fler uppringningsförsök kommer att göras.
4	Error	Kontakter som Dialler har ringt alla försök till, och där en felsignal mottogs vid det sista samtalet. Dessa kontakter ingår också i No answer
5	Remaining not called	Kontakter som Dialler inte har ringt upp och som är giltiga, inte har gått ut eller inaktiverats.
6	No answer remaining	Kontakter som Dialler har ringt upp utan svar (timeout, busy och error), men där minst ytterligare 1 försök att ringa upp kommer att göras (eftersom kontakten inte har löpt ut eller inaktiverats)
7	Rescheduled not called	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men där Dialler ännu inte har ringt det ombokade samtalet (Not disabled)

#	namn	Beskrivning / kommentar
8	Rescheduled time out	Kontakter som Dialler har ringt till och fått svar från, och där agenten har beställt en ombokning, men inga agenter var inloggade och lediga mellan den ombokade tiden och 72 timmar senare (samtalet rings därför inte)
9	Expired not called	Kontakter som inte har ringts upp alls och där date_to är tidigare än nu
10	Expired called	Kontakter som har ringts upp utan svar med fler försök kvar, men där date_to är tidigare än nu
11	Not valid yet	Kontakter (ej uppringda) där date_from ännu inte har kommit
12	Disabled	Kontakter för vilka det finns kvar uppringningsförsök men som har inaktiverats
13	Total remaining	Kontakter som kan ringas upp nu eller senare (=5+6+7+11)

#### Detailed report for all contacts / Detailed report Selected contacts

Den detaljerade rapporten visar en rad per kontakt. De valbara kategorierna i Detailed report Selected contacts är desamma som kategorierna i Summary-rapporten.

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	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Kolumnerna i den detaljerade rapporten är:

namn	Förklaring
Called number	Telefonnumret som Dialler ringde ((phone_num från input-listan)
Total calls	Totalt antal samtal som har ringts till kontaktens telefonnummer (när rapporten beställdes).
Status	Samma statusar används som i Summary-rapporten. (OK, Silent call, No answer, Remaining not called, etc.)
Status set time	Tiden då samtalet fick nuvarande status i listan.
Redial time	Tiden som agenten har lagt in som önskad återuppringningstid
Redial comment	Kommentar från agenten som beställde ombokningen
Redial reserved agent	Om en ombokning har beställts och agenten väljer To myself, visas agentens namn här. Om ombokning till Any agent valdes, kommer inget agentnamn att visas.
Redial set at	Tidpunkten då agenten registrerade ärenderegistreringen som innehöll en ombokningstid.
Feedback category	Kategorin som det valda ämnet tillhör
Feedback topic	Ämnet som agenten har valt
Feedback agent	Agenten som gav feedbacken (senast besvarade samtal)
Feedback comment	Kommentar från agent (som inte beställde ombokningen)

Den detaljerade rapporten visar resultatet för det senaste samtalet som har gjorts till respektive kontakts nummer på listan (återuppringningstid/agent och feedback-kategori/ämnet som agenten valde).

Du kan visa rapporten i webbläsaren eller generera en csv-fil som kan laddas ner.

Om du väljer CSV download för den detaljerade rapporten kan du välja mellan Standard format, Import file format, och Extended report.

- **Import file format** innehåller kolumnerna phone\_num, var1-varN och external\_id, date\_from, date\_to, time\_from, time\_to om de har värden (inte samtalsutfall eller agent-feedback), vilket gör att detta format är praktiskt om du vill generera en ny lista baserad på de kontakter som inte svarade.
- **Extended report** innehåller alla kolumner från standardformatet (resultaten) och alla kolumner från importfilformatets

#### Note

Om du manuellt tar bort en enskild kontakt från en Diallerkö (rekommenderas inte) visas den här kontakten nu med ett samtal för mycket i den detaljerade rapporten. Första gången kampanjen inaktiveras tas kontakterna i kön (om några) bort och summan samtalsräknare för kontakten korrigeras.