

Tele2 Sverige AB
Box 62
164 94 Kista
Telefon 90 444
tele2.se

TELE2 VÄXEL STATISTIK

Manual för användare och administration



Innehållsförteckning

1.	Tele2 Växel Statistik.....	4
1.1	Inloggning.....	4
1.1.1	Tvåfaktorautentisering.....	4
1.1.2	Tvåfaktorautentisering med kod till SMS eller mejl.....	5
1.1.2	Tvåfaktorautentisering med autentiseringsapp.....	6
1.2	Översikt.....	8
1.2.1	Startsidan.....	8
1.2.2	Dölja och visa huvudmenyn.....	10
1.2.3	Hjälpfunktion.....	10
2.	Rapporttyper	11
2.1	Tele2 Växel.....	12
2.2	Tele2 Växel Contact Center.....	13
2.3	Enghouse Trio Enterprise.....	14
3.	Basrapporter.....	15
3.1	Rapporten.....	18
3.2	Kolumnbeskrivningar.....	19
3.3	Intervallgrupperingar.....	20
3.4	Uppdatera automatiskt.....	21
3.5	Öppna i utökat läge.....	21
3.6	Exportera till önskat format.....	22
4.	Avancerade rapporter	24
4.1	Skapa en rapport.....	24
4.1.1	Välj rapportparametrar.....	24
4.1.2	Resultatgruppering.....	25
4.1.3	Välj mätobjekt - Rapportinnehåll.....	27
4.2	Hantera rapporter.....	29
4.2.1	Kolumner.....	30
4.2.2	Visualiseringar.....	30
4.2.3	Skapa och spara en rapport.....	31
4.2.4	Exportera en rapport till Excel.....	32
4.2.5	Visa information om rapporten.....	32
4.2.6	Visa samtalsspecifikation.....	33
5.	Sparade rapporter.....	34
5.1	Skapa och spara en rapport.....	34
5.2	Hantera sparade rapporter.....	34
5.3	Ändra en sparad rapport.....	36
5.3.1	Sparad rapport.....	36
5.3.2	Kolumner.....	41

5.3.3	Mätobjekt.....	41
5.3.4	Avancerat.....	41
6.	Dashboard.....	42
6.1	Skapa ny dashboard.....	45
6.1.1	Lägg till innehåll.....	47
6.1.2	Annat innehåll.....	48
6.1.3	Konfigurera widget.....	49
6.2	Ändra layout.....	51
6.3	Inställningar.....	51
6.3.1	Standardinställningar.....	51
6.3.2	Delning.....	52
6.3.3	Utseendeställningar.....	52
6.4	Fullskärmsläge.....	53
7.	Mitt konto.....	54
7.1	Konto.....	54
7.2	Säkerhet.....	54
7.2.1	Konfigurera OTP/Authenticator-app.....	55
7.3	UI-inställningar.....	59
8.	Administration.....	60
8.1	Mätobjekt.....	60
8.2	Grupper.....	61
8.3	Användare.....	64
8.3.1	Lägg till och redigera användare.....	65
8.3.2	Tilldela mätobjekt.....	67
8.3.3	Ta bort en befintlig användare.....	68
8.3.4	Övrigt.....	68
9.	API.....	68
9.1	Biljetter.....	68
9.2	API Client code generator.....	70
9.3	JWT-autentisering i Postman.....	71
9.3.1	Skapa environment för statistikplattformen.....	71
9.3.2	Anrop för att generera JWT-token.....	71

1. Tele2 Växel Statistik

1.1 Inloggning

När du ska använda Tele2 Växel Statistik första gången får du ett mejl om hur du verifierar ditt användarkonto och skapar ett personligt och starkt lösenord. Tjänsten finns på <https://statistik.tele2vaxel.se>.

1. När du skapat ditt lösenord styrs du om till inloggningssidan för Tele2 Växel Statistik.
2. Logga in med din e-postadress samt ditt personliga lösenord.



Byt språk genom att klicka på flaggikonerna längst ned på sidan.

1.1.1 Tvåfaktorautentisering

En vital del av statistiksystemet är samtals-specifikationer. I dessa finns information om vilka personer som har varit i kontakt med vilka, både inom ditt företag och utanför. Specifikationerna är därför mycket känslig data.

För att skydda din information används tvåfaktorautentisering, vilket också brukar kallas multifaktorautentisering (MFA). Det betyder att du loggar in både med ditt användarnamn och lösenord och med en kod som du kan få skickad till din mejladress och/eller via SMS till din telefon.

När du loggat in kan du lägga till fler alternativ för tvåfaktorautentisering, till exempel SMS eller autentiseringsapparna Google Authenticator eller Microsoft Authenticator. Se **Error! Reference source not found.** för information om hur du går till väga.

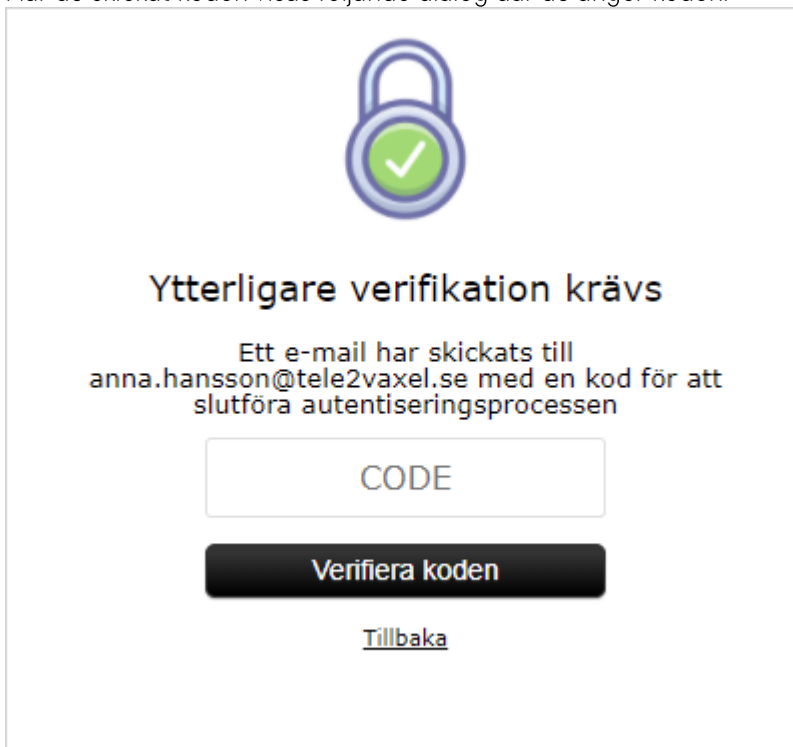
1.1.2 Tvåfaktorautentisering med kod till SMS eller mejl

När du angett korrekt användarnamn och lösenord visas följande dialog där du får välja om du vill skicka en kod till din mejladress eller via SMS till din telefon. Vilka val du kan se beror på vilka alternativ för tvåfaktorautentisering som är konfigurerade för din användarprofil.



A dialog box with a blue padlock icon containing a green checkmark. The text reads: "Välj hur du vill få din verifikationskod". Below this are two black buttons: "SMS (+46*****3509)" and "E-post (anna.hansson@tele2vaxel.se)". At the bottom is a blue link labeled "Tillbaka".

När du skickat koden visas följande dialog där du anger koden.



A dialog box with a blue padlock icon containing a green checkmark. The text reads: "Ytterligare verifikation krävs". Below this is a message: "Ett e-mail har skickats till anna.hansson@tele2vaxel.se med en kod för att slutföra autentiseringsprocessen". There is a white input field labeled "CODE", a black button labeled "Verifiera koden", and a blue link labeled "Tillbaka" at the bottom.

Tryck sedan **Verifiera koden** för att logga in.

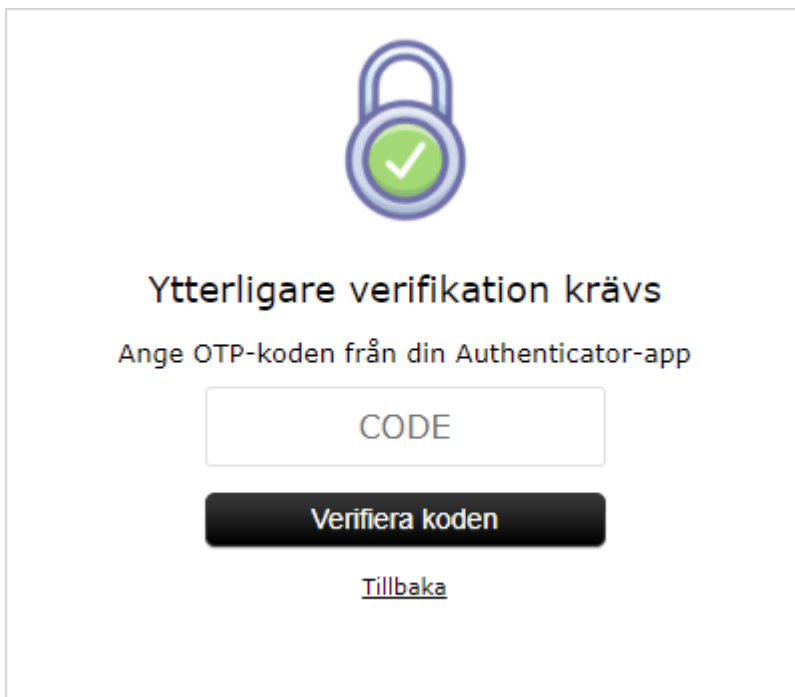
1.1.2 Tvåfaktorautentisering med autentiseringsapp

När du angett korrekt användarnamn och lösenord visas följande dialog där du får välja om du vill logga in med autentiseringsappen eller skicka en kod till din mejladress. Vilka val du kan se beror på vilka alternativ för tvåfaktorautentisering som är konfigurerade för din användarprofil.



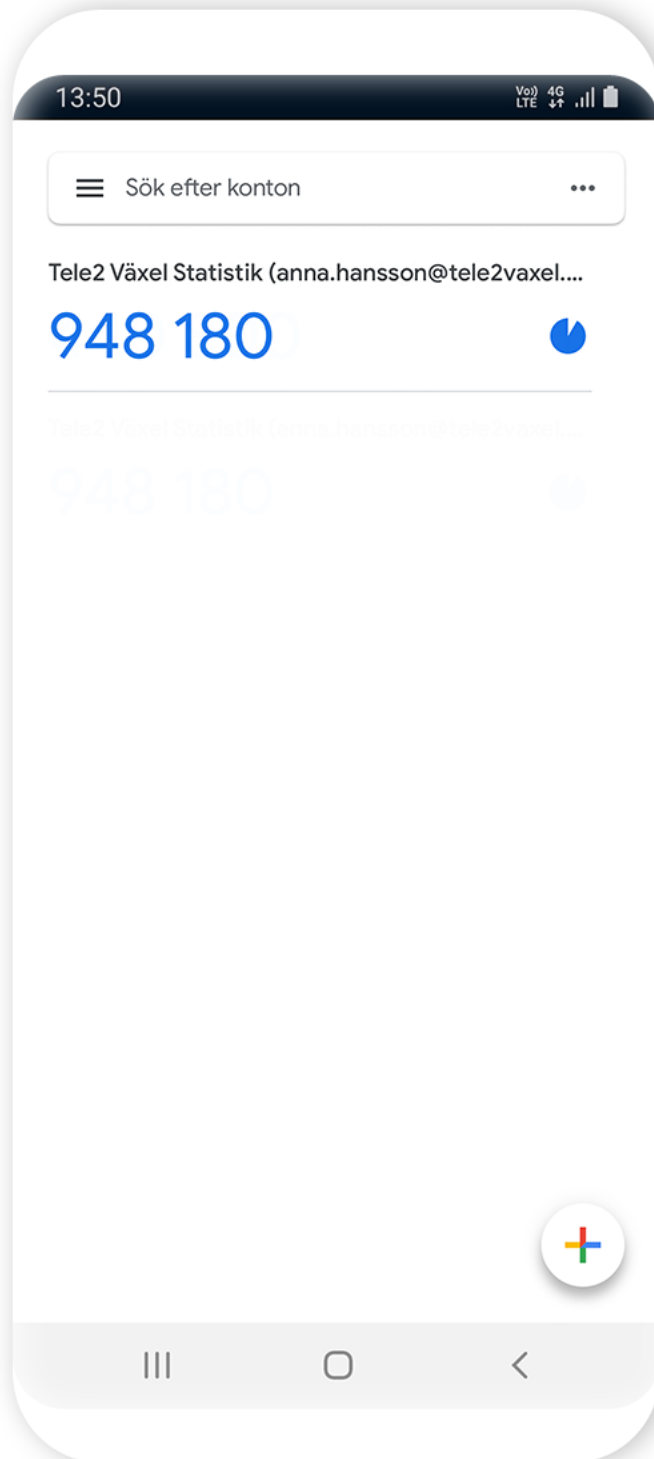
The dialog features a blue padlock icon with a green checkmark inside. Below the icon, the text reads "Välj hur du vill få din verifikationskod". There are two dark grey buttons: the top one says "OTP/Authenticator-app" and the bottom one says "E-post (anna.hansson@tele2vaxel.se)". At the bottom center, there is a blue link labeled "Tillbaka".

Om du valt att logga in med OTP/Authenticator-app visas följande dialog.



The dialog features a blue padlock icon with a green checkmark inside. Below the icon, the text reads "Ytterligare verifikation krävs" and "Ange OTP-koden från din Authenticator-app". There is a white input field with the placeholder text "CODE". Below the input field is a dark grey button labeled "Verifiera koden". At the bottom center, there is a blue link labeled "Tillbaka".

När du öppnar appen visas en kod.



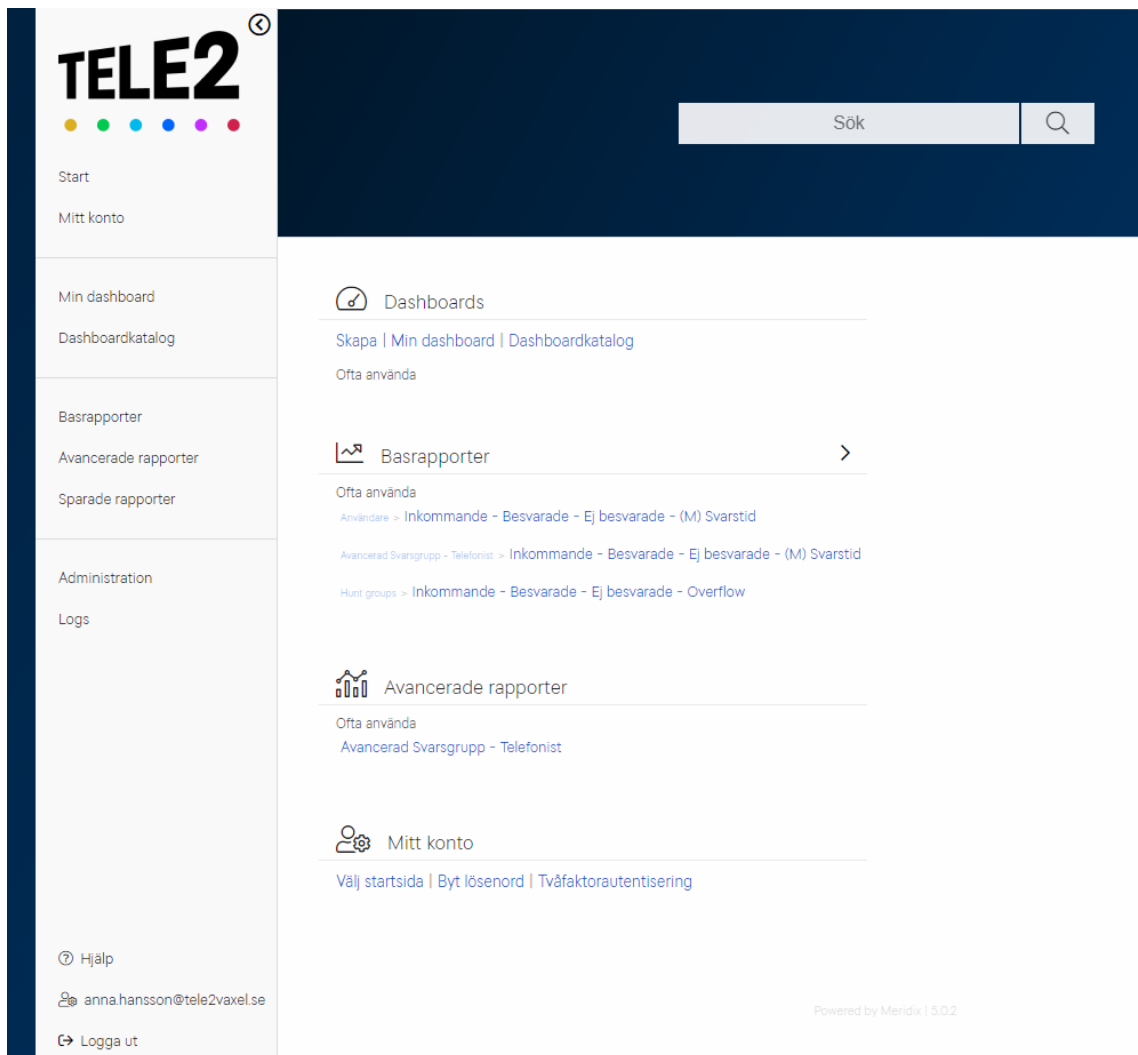
Ange koden och tryck **Verifiera koden** för att logga in. Observera att koden som visas i appen byts ut hela tiden med några sekunders mellanrum för ökad säkerhet. Om koden hinner bytas i appen medan du skriver behöver du byta till den nya koden.

1.2 Översikt

Tele2 Växel Statistik är en enkel och samtidigt kraftfull rapportgenerator som skapar rapporter baserat på er kommunikation. Resultaten kan användas för att effektivisera er verksamhet och kommunikation, både internt och externt.

1.2.1 Startsidan

Första gången du loggar in kommer du till startsidan. Härifrån kommer du enkelt åt de olika funktionerna i Tele2 Växel Statistik.



På startsidan visas länkar till vanliga rapporter och andra funktioner. Här kan innehållet skilja sig från det som visas i den här manualen beroende på vilka tjänster ditt företag har från Tele2. I vissa fall får du också länkar till specifika rapporter som du ofta öppnar.

Du kan också navigera mellan systemets olika funktioner via huvudmenyn på vänster sida.

Dashboards – Informationsskärmar och väggdisplayer med innehåll både från statistikplattformen och från andra källor. Ingår i Statistik Utökad.

Dashboards

[Skapa](#) | [Min dashboard](#) | [Dashboardkatalog](#)

Ofta använda

[Dashboard Kundservice](#)

Basrapporter – Enkla fördefinierade rapporter för att visa statistik för användare och olika funktionsnummer i Tele2 Växel. Tryck på pilen > för att expandera och visa snabbänkar till fler rapporter.

Tips: Du som har Statistik Utökad kan börja med att skapa en Basrapport och därifrån öppna den i utökat läge för att göra anpassningar.

Basrapporter >

Ofta använda

[Användare](#) > [Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - \(M\) Svarstid](#)

[Avancerad Svarsgrupp - Telefonist](#) > [Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - \(M\) Svarstid](#)

[Hunt groups](#) > [Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - Overflow](#)

Avancerade rapporter – Anpassningsbara rapporter med mer information och fler grafer och visualiseringar.

Ingår i Statistik Utökad.

Avancerade rapporter

Ofta använda

[Menyval \(IVR\)](#)

[Agenter per Svarsgrupp - Telefonist](#)

[Användare](#)

Sparade rapporter – Detta val i huvudmenyn tar dig till arkivet för sparade rapporter. Ingår i Statistik Utökad.

Sparade rapporter

Ofta använda

[Veckorapporten](#)

Mitt konto – Visa eller ändra inställningar för ditt konto. Här byter du ditt lösenord och lägger till/redigerar dina metoder för inloggning med tvåfaktorsautentisering.

 **Mitt konto**


[Välj startsida](#) | [Byt lösenord](#) | [Tvåfaktoraautentisering](#)

Hjälp – Detta val i huvudmenyn tar dig till supportsidan för Tele2 Växel på tele2.se.

1.2.2 Dölja och visa huvudmenyn


Du kan enkelt dölja huvudmenyn för att få mer plats på skärmen.



Tryck på knappen  i toppen av menyn för att dölja och visa menyn.




1.2.3 Hjälpfunktion

Systemet har en inbyggd hjälpfunktion. På många ställen i statistiksystemet kan du klicka på informationsikonen  för att få en beskrivning av den aktuella funktionen.

Period **Inställningar**

Inkludera


Markera/Avmarkera 

Mån Tis Ons

Tor Fre Lör

Sön

Format

ttmmss 



Veckodagar som ska inkluderas i rapporten
Om du endast vill mäta på arbetsdagar, avmarkera Lördag och Söndag för att exkludera dessa i rapporten.

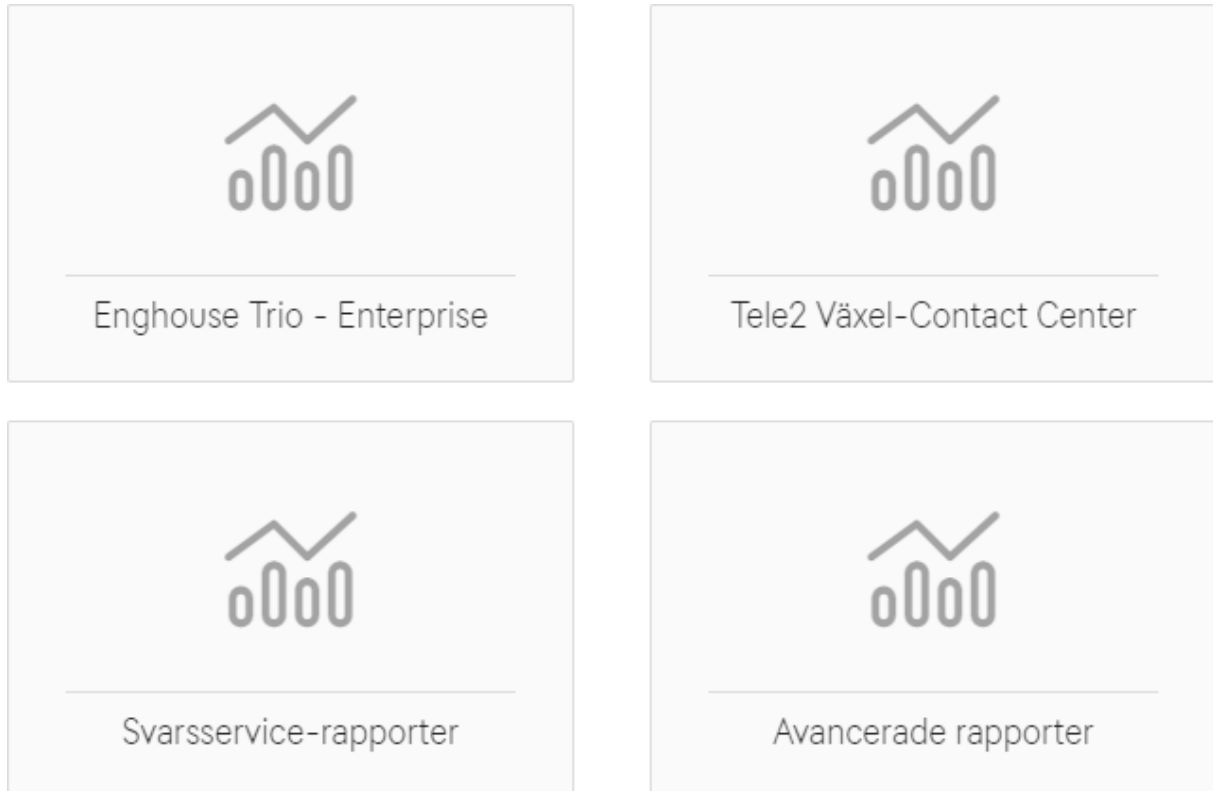
Besök vår support-sida för mer information

2. Rapporttyper

Statistiksystemet kan visa data från olika kommunikationsplattformar, t.ex. Tele2 Växel, Enghouse Trio Enterprise och Tele2 Växel Contact Center (MiCC Enterprise).

Om du har Tele2 Växel Statistik Bas ser du endast en uppsättning rapporter med data från Tele2 Växel. Denna modul finns också tillgänglig för dig som har Tele2 Växel Statistik Utökad, den heter då Basrapporter i huvudmenyn.

Under menyvalet Avancerade rapporter kan du ha tillgång till flera olika moduler beroende på vilka tjänster du har från Tele2:



Modulen som heter Avancerade rapporter innehåller data från Tele2 Växel. Trio och Tele2 Växel Contact Center har egna moduler som fungerar på samma sätt som modulen Avancerade rapporter för Tele2 Växel. Om du har Tele2 Svarsservice och har statistiktjänsten ser du också en modul för att följa upp dina samtal och ärenden hos svarsservice.

De olika modulerna erbjuder olika rapporttyper med olika datastruktur, beroende på vilken data som finns tillgänglig från respektive plattform. Modulerna har olika uppsättning valbara kolumner i rapporter och samtalsspecifikationer.

2.1 Tele2 Växel

Följande rapporttyper finns för den data som kommer från Tele2 Växel:

Rapport	Tillgänglig i Basrapporter	Tillgänglig i Avancerade Rapporter
Användare Rapport som visar information om användare. Du kan bland annat se hur inkommande och utgående samtal har hanterats samt information om svarstider och samtalstider. Rapporten visar även de samtal som inkommit till användare via svarsgrupper.	✓	✓
Avancerad Svarsgrupp – Telefonist Rapport som visar information om samtal till Svarsgrupp med kö, Avancerade Svarsgrupp och Telefonistgrupp. Du kan se inkommande samtal och hur dessa besvarats samt hur många samtal som styrts om till andra nummer till exempel på grund av att inga agenter varit inloggade. Du kan även få en servicegrad presenterad i rapporten som baseras på ett gränsvärde som du själv anger.	✓	✓
Agenter per Svarsgrupp – Telefonist Rapport som visar vilka medlemmar som besvarat samtal i en specifik Telefonist- eller Svarsgrupp. Denna rapport listar resultatet per agent.		✓
Svarsgrupper Rapport som visar information om samtal till Svarsgrupper. Du kan se inkommande samtal, hur de hanterats, hur de besvarats samt hur många samtal som styrts om till andra nummer.	✓	✓
Funktionsnummer Rapport som visar information om samtal till Funktionsnummer (Nummerstyrning/Regelbaserade nummer). Rapporten visar det antal samtal som inkommit och huruvida dessa vidarekopplats utifrån de regler som är uppsatta.	✓	✓
Menyval (IVR) Rapport som visar information om samtal till IVR-menyer. Rapporten visar det antal samtal som inkommit och huruvida dessa kopplats vidare av funktionen.	✓	✓
Menyval (IVR) – Vidarekopplat till Rapport som visar information om vart en IVR-menü vidare kopplat samtal. Rapporten listar de destinationer som ett IVR-nummer förmedlat samtal till per destination.		✓

De flesta bilder och exempel i denna manual är baserad på rapporterna för Tele2 Växel.

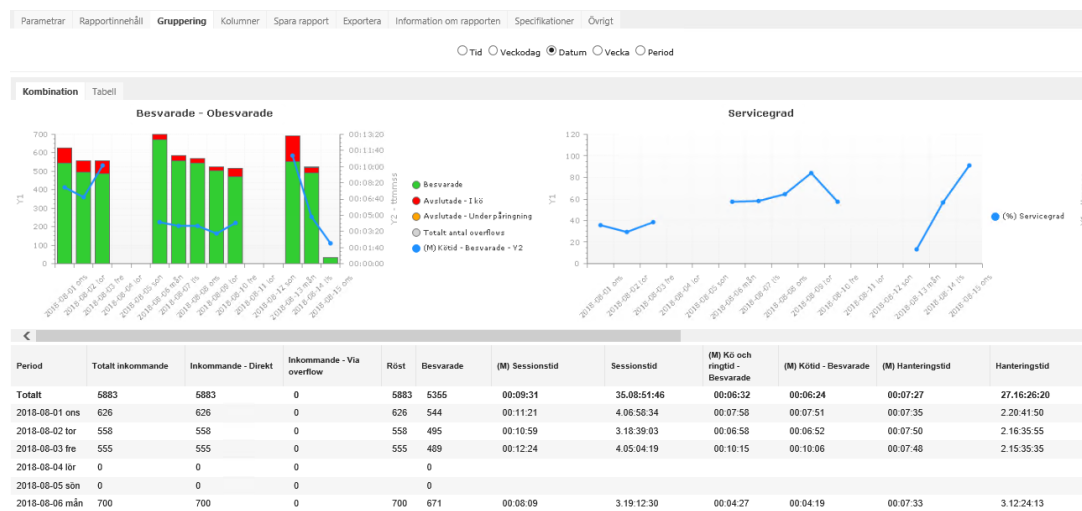
2.2 Tele2 Växel Contact Center

Följande rapporttyper finns tillgängliga för Tele2 Växel Contact Center (MiCC Enterprise):

Rapport

- Servicegrupp
- Agenter per servicegrupp
- Agenter per agentgrupp
- Agenter per id
- Serviceaccess

En rapport från Tele2 Växel Contact Center ser ut så här:



Genom att hovra över respektive kolumn i listrapporten ges en förklaring till vad kolumnen avser.

Sessionstid (M) Kö och (M) Kötid (M) Kö och (M) Kötid -

Sessionstid
 Den totala tiden för sessioner från att de köades tills det att de avslutades.
 Detta värde beskriver den tid som kunden upplever, kötid + påringstid + servicetid + parkeringstid.
 Detta värde inkluderar bara tider för besvarade sessioner.

Samtalsspecifikationen innehåller följande kolumner:

Typ **Tidpunkt** **A-nummer** **Serviceaccess** **Servicegrupp** **Agent** **Försök nummer**

2.3 Enghouse Trio Enterprise

För Trio finns följande rapporttyper:

Rapport

- Service id
- Agenter
- Service Id - Grupperat per ärendemärkning
- Agenter - Undersökning
- Service id - Undersökning

Det finns också vissa specialrapporter baserat på vilka funktioner som finns i företagets Trio-plattform.

Om ditt företag har tillgång till rapporten Service ID – Röst – Avancerad kan du ange svarstider i fältet Rapportspecifikt. Standardvärdet är 20, men du kan skriva in fler intervaller separerade med kommatecken. För varje intervall du anger skapas kolumner i rapporten med antal besvarade och ej besvarade ärenden inom intervallet. Har du skrivit in 10, 30, 50 skapas en kolumn mellan 0–10, en mellan 11–30 och en mellan 31–50

En rapport med data från en Trio-service ser ut så här:



Genom att hovra över respektive kolumn i listrapporten ges en förklaring till vad kolumnen avser:

Inkommande (inkl. återanrop)	Stoppade p.g.a.Kö stängt	Lämnat	Besvarade	(M) Svarstid	(M) Samtal
Inkommande (inkl. återanrop) Totalt antal inkommande samtal med återanrop inkluderade					
Består av: Ej besvarade (ej återanrop), Besvarade (exkl. återanrop), Besvarade återanrop, Ej besvarade återanrop, Lämnat kön p.g.a. (val)					

3. Basrapporter

Basrapporterna är designade för att vara användarvänliga, lätta att komma igång med och för att uppfylla de vanligaste behoven av kommunikationsrapportering och analys.

Klicka på Basrapporter på startsidan eller navigera dit via menyn för att skapa en rapport.

Börja med att välja rapportparametrar.

1. Välj vilken tidsperiod du vill att rapporten ska avse.

- a. Välj från- och till-datum genom att skriva datum i fälten eller klicka på kalenderikonen vid respektive fält. Du kan byta månad och år med pilarna högst upp.

The screenshot shows a form with two tabs: "Period" and "Inställningar". Under "Period", there are three sections: "Från" with a text input containing "2024-05-01" and a calendar icon, "Till" with a text input containing "2024-05-31" and a calendar icon, and "Tid" with two time input fields: "08:00" and "17:00", each with a clock icon and a speech bubble icon.

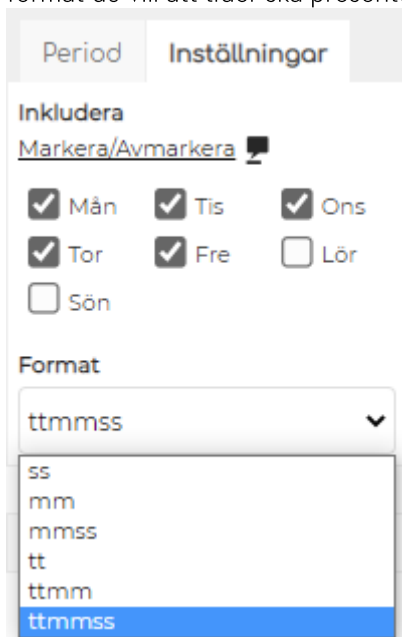
The screenshot shows a calendar interface for the month of May 2024. The "Från" field is set to "2024-05-01". The calendar grid shows days from 1 to 31, with the 1st of May highlighted in black. Navigation arrows are visible at the top of the calendar.

2.

- a. Välj vilken period av dygnet du vill att rapporten ska avse genom att klicka på klockikonerna till höger om start- och sluttiderna.

The screenshot shows the "Tid" section of the form. It features two time input fields: "08:00" and "17:00". To the right of each field is a clock icon and a speech bubble icon.

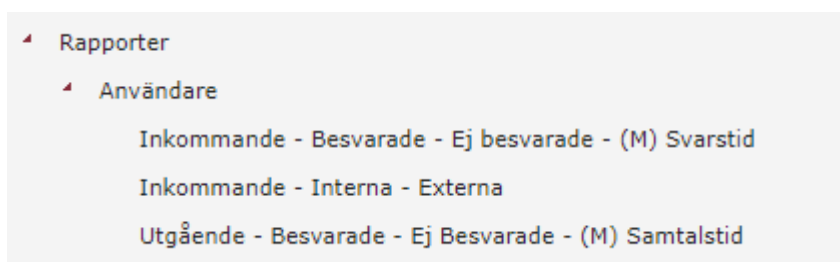
- b. Under fliken Inställningar kan du välja de veckodagar du vill inkludera i rapporten samt vilket format du vill att tider ska presenteras i.



3. Välj vilken typ av rapport du vill skapa i rullgardinslistan. Tillgängliga rapporter presenteras uppdelade per rapporttyp. Se 2.3 Rapporttyper för mer information.



För att exempelvis skapa en Användarrapport, börja med att klicka på pilen vid Användare för att se alla tillgängliga rapporter för den typen.



När du väljer en rapport i listan laddar systemet in de mätobjekt som är tillgängliga för den valda rapporttypen.

Ett mätobjekt kan vara en användare eller agent, en svarsgrupp, ett menyval och så vidare. Se avsnittet om *Mätobjekt* för mer information.

Mätobjekt i detta fall är användarna i systemet.

- Anna Hansson | anna.hansson
- David Holm | david.holm
- Ebba Dohna | ebba.dohna
- Emil Ekström | emil.ekstrom
- Erik Svensson | erik.svensson
- Jan Hansson | jan.hansson
- Maria Holm | maria.holm
- Nils Jonsson | nils.jonsson

Klicka i kryssrutorna vid de användare du vill ha med i rapporten, eller i kryssrutan ovanför användarlistan för att markera alla.

Tips: Om det finns många mätobjekt att välja på, filtrera genom att ange ett sökkriterium i filtertextrutan.

Rapportinnehåll Resultat Exportera Information om rapporten

 [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

- Anna Hansson | anna.hansson
- Erik Svensson | erik.svensson
- Jan Hansson | jan.hansson
- Nils Jonsson | nils.jonsson

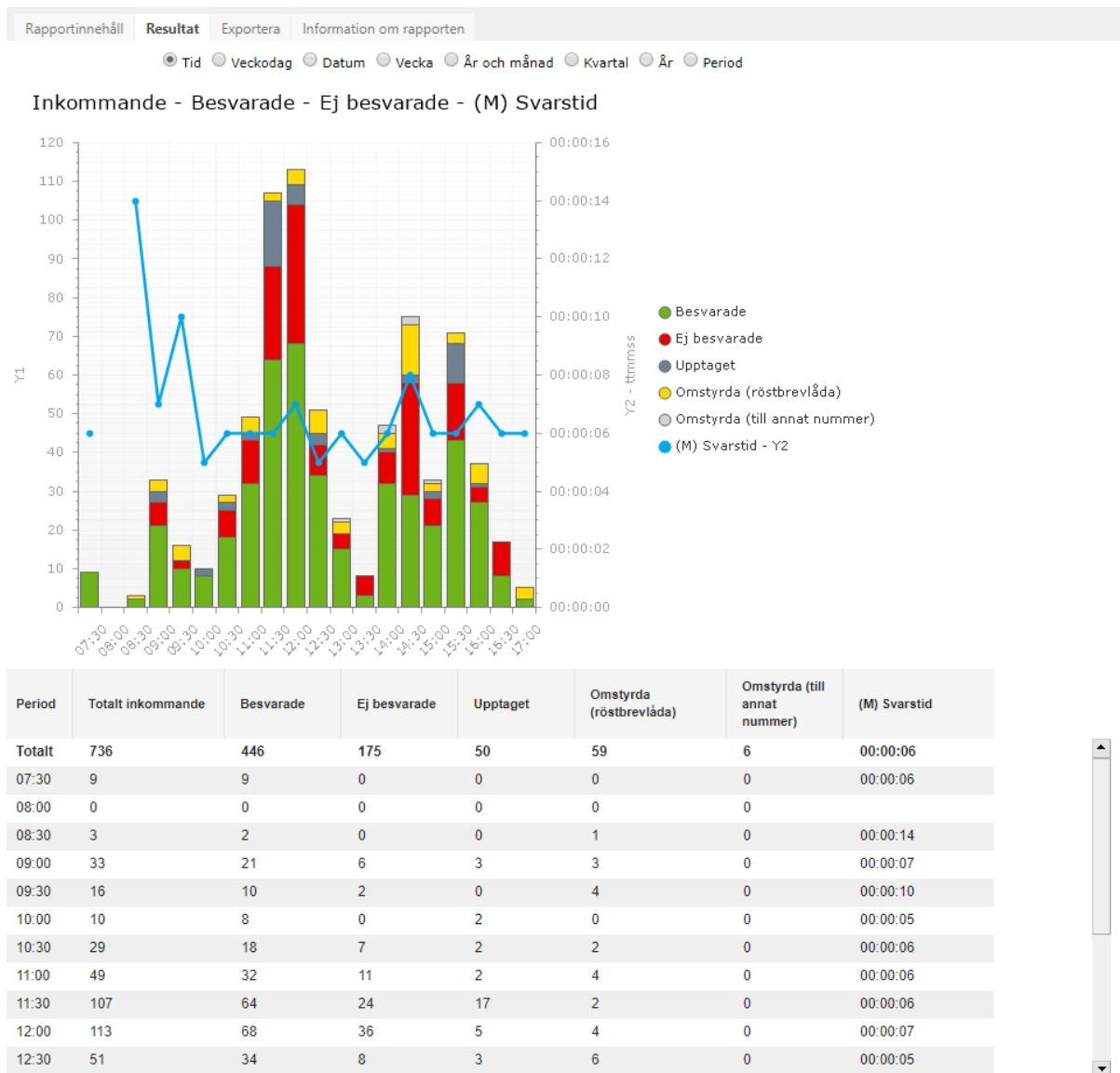
När du har valt ett eller flera mätobjekt visas knappen Bearbeta.



Klicka på Bearbeta för att skapa en rapport.

3.1 Rapporten

När rapporten är färdig laddas den automatiskt och presenteras som en graf och en tabell under Resultatfliken.



Olika kolumner visas för de olika rapporterna.

Du kan hålla muspekaren över varje rad i teckenförklaringen vid grafen för att tydligt markera olika staplar eller linjer.

Genom att klicka på en rad i teckenförklaringen döljer du den från staplarna i diagrammet. Du kan t.ex. klicka på Besvarade för att dölja den och endast se en graf över Ej besvarade, Upptaget osv.

3.2 Kolumnbeskrivningar

Genom att klicka eller hålla musen över namnet för en kolumn i tabellen får du en beskrivning av värdet i den kolumnen. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner presenteras. Färgmarkeringen över kolumnerna som visas när du håller muspekaren över dem indikerar att kolumner är relaterade. Till exempel visar den svarta markeringen över Inkommande att de blåmarkerade Kö stängd, Besvarade osv. är delmängder i totalen för Inkommande.

Period	Inkommande	Kö stängd	Besvarade	Ej	C
Totalt	0				
07:00 > 07:30	0				
07:30 > 08:00	0				
08:00 > 08:30	0				

Inkommande

Totalt antal inkommande samtal.

Består av:
Inkommande (direkt), Inkommande (via annan)

Består av:
Besvarade, Ej besvarade, Callbacks begärda, Totalt vidarekopplade, Kö stängd

3.3 Intervallgrupperingar

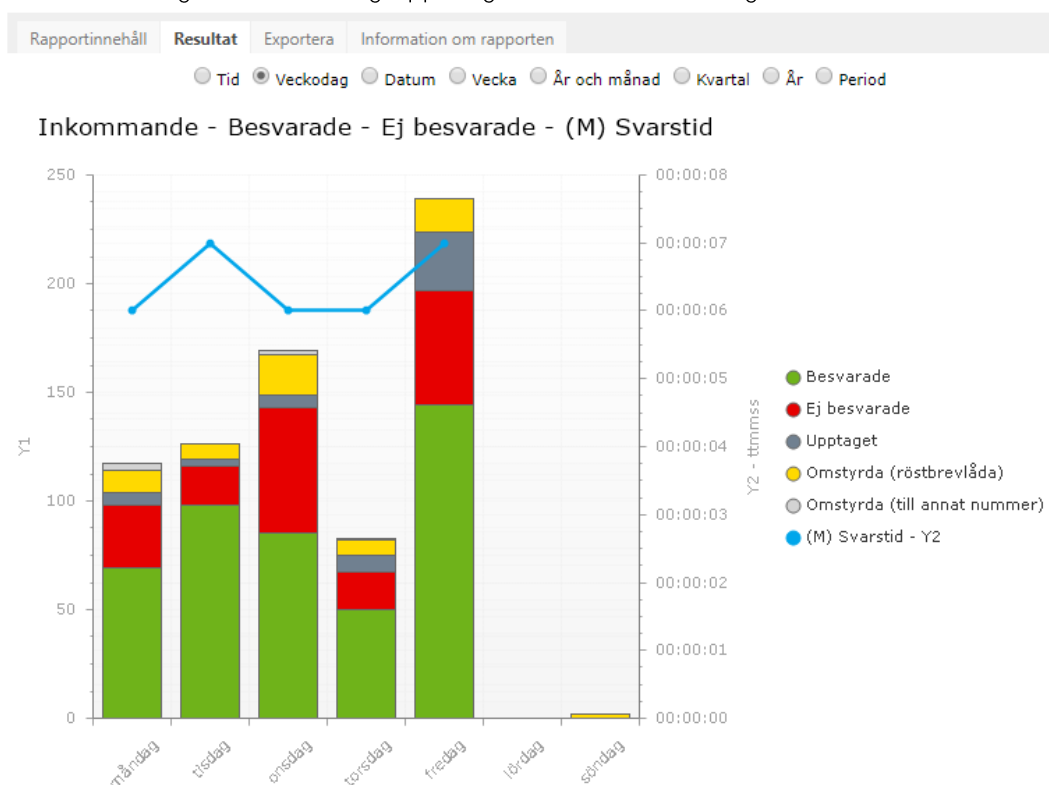
Du kan välja att se färdiga rapporter utifrån olika intervallgrupperingar. Valbart är de intervaller som visas nedan. Du byter intervall genom att klicka på önskad gruppering ovanför grafen.

Tid
 Veckodag
 Datum
 Vecka
 Period

Beroende på valt tidsintervall för rapporten, visas olika grupperingar:

Tid
 Veckodag
 Datum
 Vecka
 År och månad
 Kvartal
 Period

Nedan visas en graf där intervallgrupperingen är satt till veckodag.



Resultatet visas per tidsintervall och varje rapportrad summerar periodens statistik för detta intervall. Om du mäter en hel månad så visar raden 07:30, i det exemplet, totala antalet händelser under den tidsperioden för alla dagar i hela månaden.

Tid	Vid tidsgruppering är det alltid periodens sluttid som skrivs ut. Raden 12:00 beskriver perioden 11:30 till 12:00 vid ett intervall på 30 minuter.
Veckodag	Varje rad innehåller en summering för veckodagar.
Datum	Varje rad beskriver ett datum.
Vecka	Varje rad innehåller en summering för varje års vecka.
Månad	Varje rad innehåller en summering för månader.
Kvartal	Varje rad innehåller en summering för varje års kvartal.
År	Varje rad innehåller en summering för all statistik under året.
År & månad	Varje rad innehåller en summering för all statistik för vald månad under det specificerade året.

Period	Varje rad innehåller en summering för all statistik för hela mätperioden.
--------	---

Om du väljer att mäta *period* 2022-01-01 till 2022-01-31 kommer rapporten att innehålla en rad för 2022. Däremot innehåller den endast samtal som inträffat under den valda mätperioden, inte totalt för året. Det gäller även om du mäter *månad*, *kvartal* samt *år och månad*.

Du ska även välja den tid på dygnet som rapporten ska innehålla. Det påverkar vilken information som rapporten baseras på. Väljer du från 07:00 till 17:00 så baseras rapporten endast på statistik som loggats mellan dessa tidpunkter de valda dagarna till skillnad från om du söker till exempel mellan 2022-01-01 07:00 och allt till och med 2022-01-31 17:00.

3.4 Uppdatera automatiskt

När du har skapat en rapport kan du välja att låta systemet automatiskt uppdatera den på din skärm med återkommande intervaller.

Auto uppdatering

Uppdateringsintervall 30 minuter.

Genom att klicka på texten **30 minuter**, ges du möjlighet att ändra uppdateringsintervallet.

Auto uppdatering

Uppdateringsintervall

Ändra

3.5 Öppna i utökat läge

Om du har Statistik Utökad kan du enkelt öppna upp aktuell basrapport i avancerat läge genom att klicka på **Öppna i utökat läge**.


Öppna i utökat läge


3.6 Exportera till önskat format


För att exportera rapporten klickar du på Exportera och väljer önskat format samt vad du vill att exporten ska innehålla.

Rapportinnehåll Resultat **Exportera** Information om rapporten

Excel 2010-2019/365 (.xlsx)

Inkludera grafer 
Välj detta om du vill att grafer ska inkluderas i exporten

Inkludera samtalsspecifikation 
Välj om du vill att samtalsspecifikationen ska inkluderas i exporten

Inkludera kolumnbeskrivningar 
Välj detta om du vill att kolumnbeskrivningar ska inkluderas i exporten

Excel 97-2003 (.xls)

CSV (.csv)

Spara som fil

Skicka som e-post

anna.hansson@tele2vaxel.se

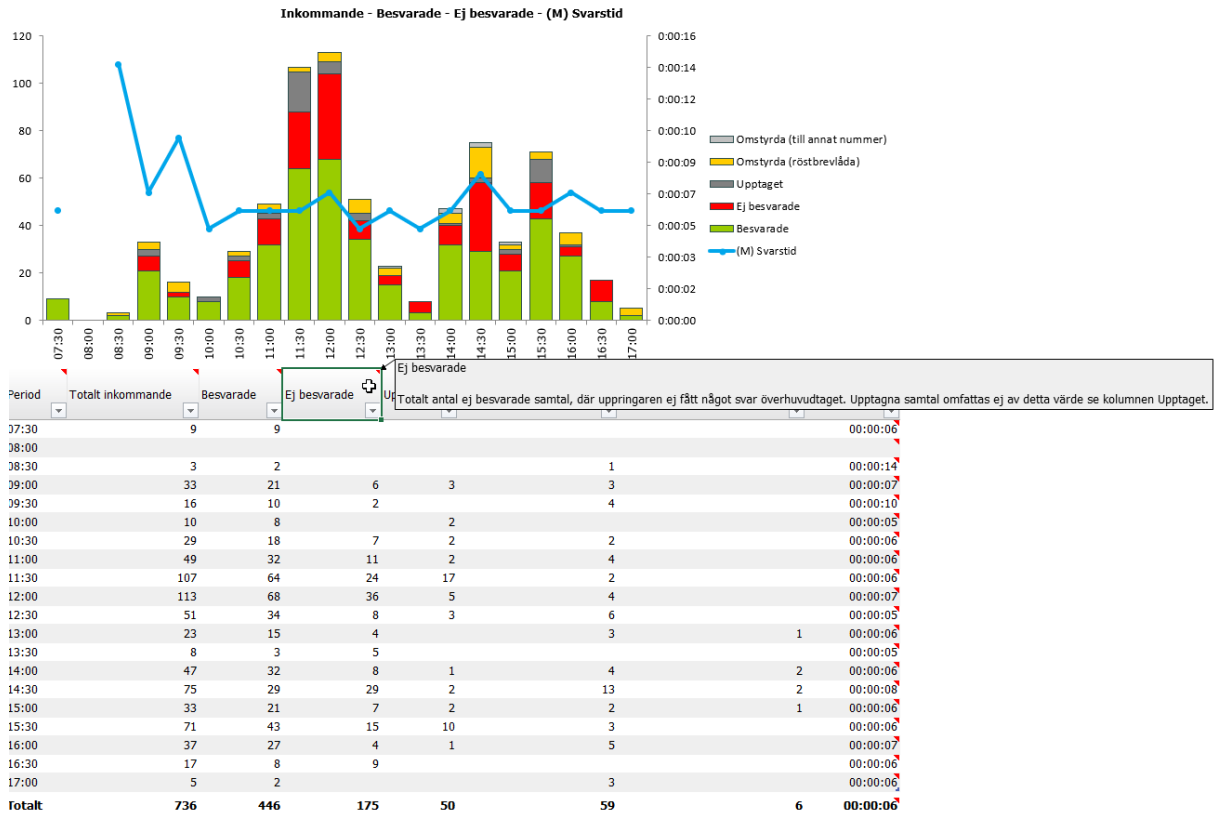
Vill du skicka rapporten som e-post, fyll i mottagarens e-postadress i rutan och klicka på Skicka som e-post.

Du kan fylla i flera mottagare genom att skriva e-postadresserna separerade med kommatecken.

Du kan välja att spara rapporten som en fil direkt ifrån webbläsaren genom att klicka på Spara som fil.

Spara som fil

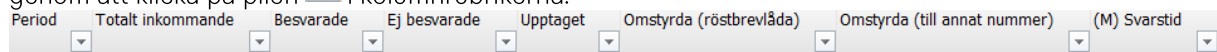
Den exporterade Excel-filen innehåller kolumnbeskrivningar, om du valt att ha med i filen, vilka visas om du håller musen över kolumnrubrikerna.



Du kan även gå till kolumnbeskrivningsbladet i Excel-dokumentet för att få information om kolumnens beskrivning.



Notera att alla grafer i Excel är redigerbara och kan ändras. Tabellen kan även sorteras eller filtreras genom att klicka på pilen i kolumnrubrikerna.



4. Avancerade rapporter

Med Avancerade rapporter får du tillgång till alla funktioner i Basrapporter samt flera ytterligare såsom:

- Mer information för varje rapporttyp. Det vill säga ytterligare kolumner samt fler rapporter.
- Fler grafer som visar olika aspekter av rapporten separat.
- Möjlighet att gruppera och jämföra mätobjekt sida vid sida.
- Möjlighet att välja innehållet i rapporten baserat på dina behov.
- Möjlighet att schemalägga rapporter för automatiskt regelbundna utskick

4.1 Skapa en rapport

Öppna Avancerade rapporter på startsidan eller tryck på länken i menyn.



Avancerade rapporter



4.1.1 Välj rapportparametrar

När du skapar en rapport visas följande vy där du anger dina rapportkriterier:

Parametrar		Rapportinnehåll	
Från - Till	Special	Aktuellt val	
Från 2024-05-01		Intervall	Övrigt
Till 2024-05-31		Från 08:00	
Inkludera - Markera Avmarkera		Till 17:00	
<input checked="" type="checkbox"/> Mån <input checked="" type="checkbox"/> Tis <input checked="" type="checkbox"/> Ons <input checked="" type="checkbox"/> Tor <input checked="" type="checkbox"/> Fre		Intervallgruppering	
<input type="checkbox"/> Lör <input type="checkbox"/> Sön		Tid	
		Interval	
		30 minuter	
			Rapport
			<input type="radio"/> Användare
			<input checked="" type="radio"/> Avancerad Svarsgrupp - Telefonist
			<input type="radio"/> Agenter per Svarsgrupp - Telefonist
			<input type="radio"/> Avancerad Svarsgrupp - Källor
			<input type="radio"/> Inloggningsstatus per ACD/Attendant
			<input type="radio"/> Inloggningsstatus per agent
			<input type="radio"/> Hunt groups
			<input type="radio"/> Funktionsnummer
			<input type="radio"/> Menyval (IVR)
			<input type="radio"/> Menyval (IVR) - Vidarekopplat till
			<input type="radio"/> Organisation
			<input type="radio"/> Externa system
			Resultatgruppering
			Totalt
			Rapportspecifikt
			Svarstid (t1) sek
			20, 40
			<input checked="" type="checkbox"/>

Välj vilken period rapporten ska avse samt vilka veckodagar som ska inkluderas under fliken Från-Till. Klicka på kalenderikonen till höger för att välja datum. Icke sekventiella datumkombinationer kan du välja under fliken Special.


Under fliken Intervall väljer du vilken tid på dygnet som rapporten avser.

Välj vilken intervallgruppering rapporten ska presenteras med till att börja med. Intervallgrupperingen kan ändras efter att rapporten har skapats. Se *Intervallgrupperingar* för mer information.

Välj vilket tidsformat som tidsvärden ska presenteras i. Standard är tmmss (timmar:minuter:sekunder). Under fliken Övrigt kan du ändra intervall för tidsgrupperingen. Som standard presenteras rapporterna i block om 30 minuter.

Välj vilken rapporttyp (fliken Rapport) som du vill skapa. Se 2.3 Rapporttyper för mer information.

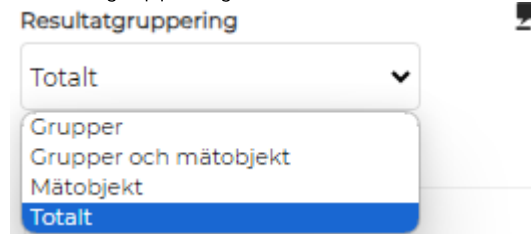
Välj vilken resultatgruppering som rapporten ska skapas med.

Klicka på ikonen  under Rapportinnehåll för att välja vad rapporten ska innehålla. Du kan även klicka på fliken Rapportinnehåll för att komma till innehållsfliken.

4.1.2 Resultatgruppering

I Avancerade rapporter kan du välja att gruppera rapporterna på olika sätt för att styra hur statistiken presenteras. Funktionerna som beskrivs i manualen gäller för alla rapporter, oavsett hur de grupperas.

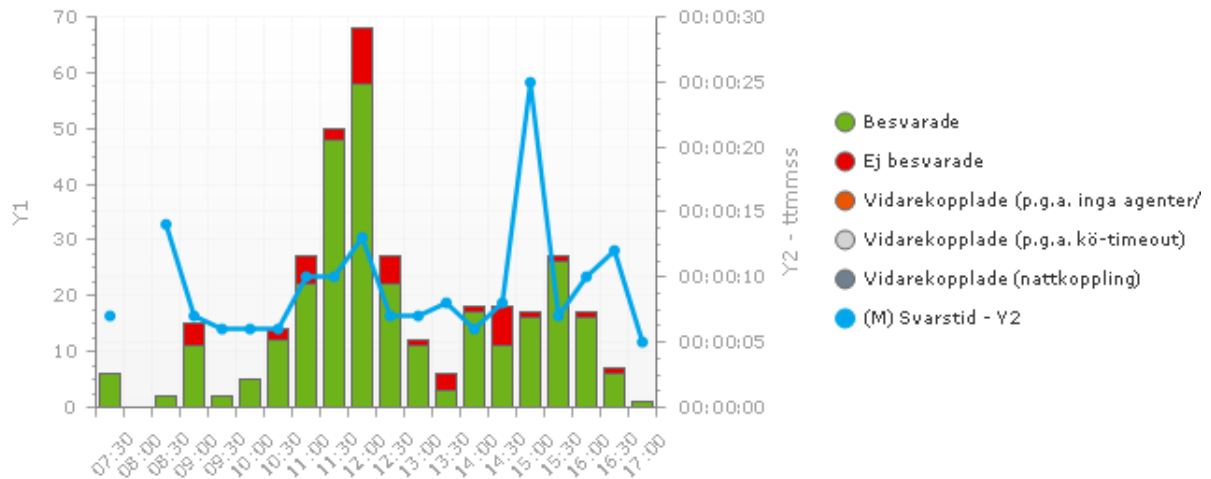
Om du önskar se en total- eller mätobjektsgrupperad rapport bestämmer du under Rapport och Resultatgruppering.



En total-grupperad rapport i Avancerade rapporter (Resultatgruppering). Visar resultatet summerat totalt per intervall för alla valda mätobjekt.

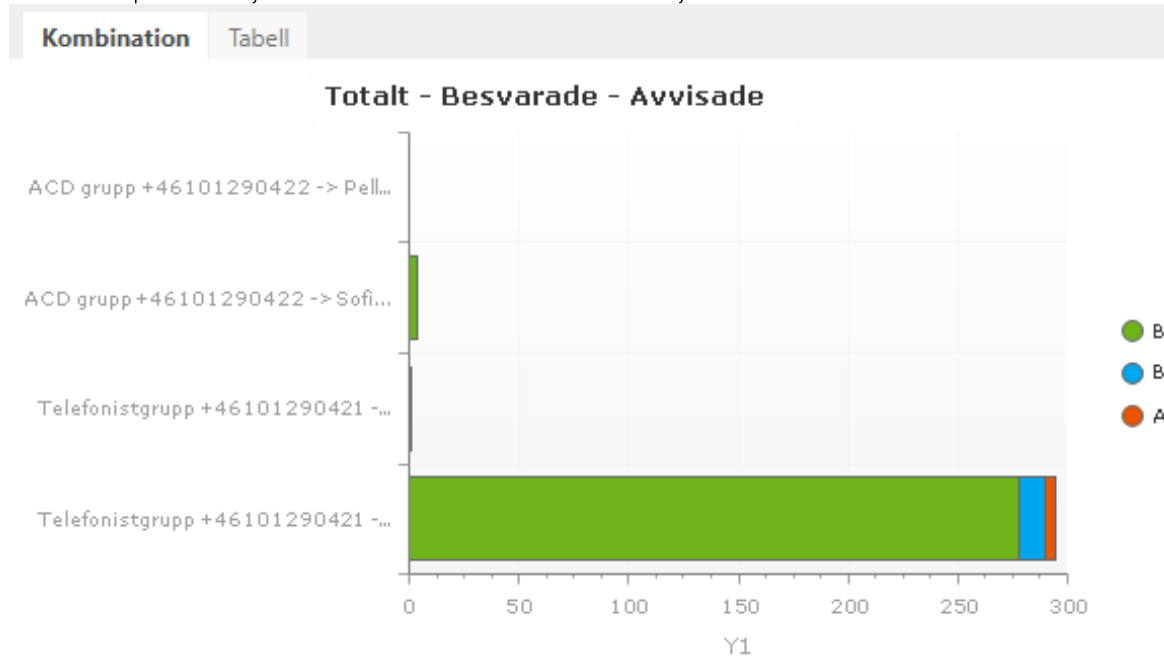
Kombination Tabell

Totalt - Besvarade - Ej besvarade - Vidarekopplade



Period	Inkommande	Inkommande (direkt)	Inkommande (via annan)	Besvarade	Ej besvarade
Totalt	339	328	11	295	44
07:30	6	6	0	6	0
08:00	0	0	0	0	0
08:30	2	2	0	2	0
09:00	15	14	1	11	4

En mätobjekts-grupperad rapport i Avancerade rapporter (Resultatgruppering). Visar resultatet summerat per mätobjekt och intervall för alla valda mätobjekt.



Period	Namn	Inkommande
Totalt		352
2018-11-01 > 2019-10-10	ACD grupp +46101290422 > Pelle Olsson (u7942253)	6
2018-11-01 > 2019-10-10	ACD grupp +46101290422 > Sofie Ramfors (u7942251)	9
2018-11-01 > 2019-10-10	Telefonistgrupp +46101290421 >	0
2018-11-01 > 2019-10-10	Telefonistgrupp +46101290421 > Pelle Olsson (u7942253)	337

4.1.3 Välj mätobjekt - Rapportinnehåll

Under fliken "Rapportinnehåll" väljer du vilka nummer/användare som rapporten ska inkludera. De nummer som går att välja på denna sida beror på vilken rapporttyp som valts i föregående steg.

Om t ex en Användare-rapport har valts kommer innehållsfliken bara visa användare. Se avsnittet om *Mätobjekt* för mer information.

Parametrar **Rapportinnehåll**

Markera ett eller flera mätobjekt genom att klicka i kryssrutan vid mätobjektet. Vill du markera alla kan du klicka i kryssrutan högst upp.

- Anna Hansson | anna.hansson
- David Holm | david.holm
- Ebba Dohna | ebba.dohna
- Emil Ekström | emil.ekstrom
- Erik Svensson | erik.svensson
- Jan Hansson | jan.hansson
- Maria Holm | maria.holm

Vid ett större antal mätobjekt kan filtterrutan användas för att begränsa resultatet.

Parametrar **Rapportinnehåll**

[Grupp](#)

Filter [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

När ett eller flera mätobjekt valts visas knappen Bearbeta till höger. Klicka på den så skapas rapporten.



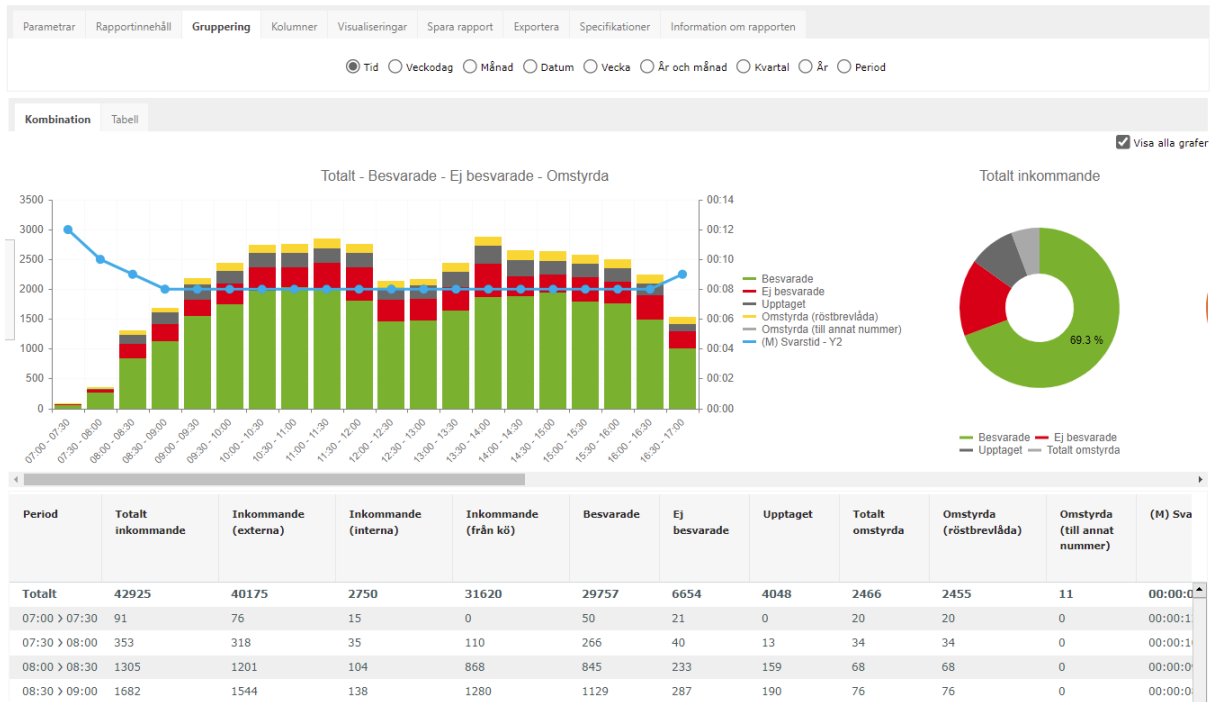
Bearbeta

Beroende på hur lång period som valt, hur många mätobjekt som markerats samt hur många samtal som rapporten innehåller kan det ta upp till några minuter att skapa den.

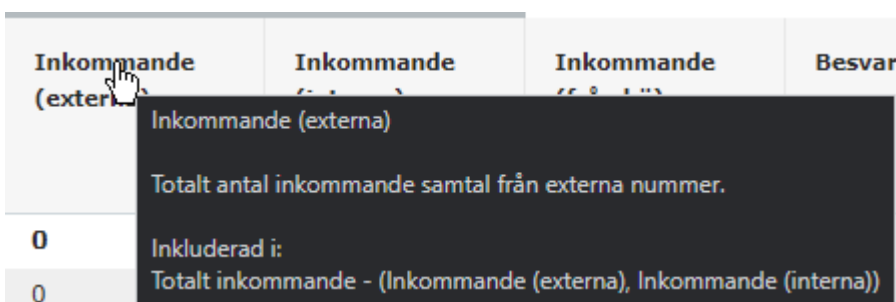
4.2 Hantera rapporter

När rapporten är färdig visas fler alternativ som nya flikar i menyn. Först visas grupperingsfliken som kan användas för att visa rapporten i olika intervallgrupperingar, d.v.s. grupperad över olika tidsspänn. Den första som visas beror på vilket val som gjordes för intervallgruppering i rapportparametrarna.

Vilka intervallgrupperingar som är tillgängliga beror på vilken period som valts. Statistik för ett år är till exempel inte tillgängligt om perioden som valts är tre månader.



Rapporten presenteras i grafer och tabeller. En del rapporter innehåller fler kolumner än vad som går att visa på skärmen. För att se alla kolumner kan du behöva scrollera horisontellt. Genom att klicka eller hålla musen över kolumnnamnen i tabellen eller graferna så får du en beskrivning av värdet i dem. Denna funktion är tillgänglig överallt i systemet där rapportkolumner visas. Du kan också klicka på en kolumn för att öppna beskrivningen i en egen ruta.



4.2.1 Kolumner

I fliken *Kolumner* kan du välja vilka kolumner som rapporten ska innehålla. När du är nöjd med dina val klickar du på knappen **Uppdatera synliga kolumner** för att uppdatera rapporten.

Uppdatera synliga kolumner [Markera alla](#) | [Avmarkera alla](#)

<input checked="" type="checkbox"/> Totalt inkommande	<input type="checkbox"/> Inkommande (direkt)	<input type="checkbox"/> Inkommande (via annan)
<input checked="" type="checkbox"/> Inkommande (interna)	<input checked="" type="checkbox"/> Inkommande (från kö)	<input type="checkbox"/> Inkommande (från kö) - Specifikation
<input checked="" type="checkbox"/> Ej besvarade	<input checked="" type="checkbox"/> Upptaget	<input checked="" type="checkbox"/> Totalt omstyrda
<input checked="" type="checkbox"/> Omstyrda (till annat nummer)	<input checked="" type="checkbox"/> (M) Svarstid	<input checked="" type="checkbox"/> Inkommande (M) Samtalstid
<input checked="" type="checkbox"/> Totalt utgående	<input checked="" type="checkbox"/> Utgående (externa)	<input checked="" type="checkbox"/> Utgående (interna)
<input checked="" type="checkbox"/> Utgående (ej besvarade)	<input checked="" type="checkbox"/> Utgående (upptaget)	<input checked="" type="checkbox"/> Utgående (M) Samtalstid
<input checked="" type="checkbox"/> Uttransporterade	<input checked="" type="checkbox"/> Totalt antal samtal (in/ut)	<input checked="" type="checkbox"/> Total samtalstid (in/ut)
<input checked="" type="checkbox"/> Fel		







Genom att klicka på länkarna nedanför kolumnvalen kan förvalda kombinationer markeras som sedan kan ändras efter eget behov.

[Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - \(M\) Svarstid](#) [Inkommande - \(M\) Svarstid - \(M\) Kötid ej besvarade](#)

4.2.2 Visualiseringar

I fliken *visualiseringar* finns smarta dynamiska grafer för att visualisera företagets data på olika sätt. Vilka visualiseringar du kan använda till din rapport beror på olika parametrar som till exempel rapporttyp, resultatgruppering och antal mätobjekt i rapporten. Systemet visar automatiskt vilka visualiseringar som är tillgängliga.

Parametrar Rapportinnehåll Gruppering Kolumner **Visualiseringar** Spara rapport Exportera Specifikationer Information om rapporten

<p>Sammansatta värden Visar fördelningen för ett sammansatt värde.</p> <p><i>Totalt inkommande</i> <i>Inkommande (från kö) - Specifikation</i> <i>Totalt omstyrda</i> <i>Totalt utgående</i></p>  <p>Öppna</p>	<p>Färgdiagram Identifiera snabbt trender och avvikelser även i stora datamängder.</p>  <p>Öppna</p> <p><i>Alla kolumner som beskriver tid eller värden</i></p>
<p>Spridningsanalys Validera medelvärden relevans genom att visualisera de underliggande dataseten.</p> <p><i>(M) Svarstid</i> <i>Inkommande (M) Samtalstid</i> <i>Utgående (M) Samtalstid</i></p>  <p>Öppna</p>	<p>Kolumnanalys Varje kolumn visas i egna diagram för att enkelt kunna analyseras.</p>  <p>Öppna</p> <p><i>Alla kolumner som beskriver tid eller värden</i></p>
<p>Topplistor Listar grupper och objekt från högsta till lägsta värde baserat på valda kolumner.</p> <p><i>Endast tillgänglig för resultatgruppering: Grupper, mätobjekt eller grupper och mätobjekt</i></p> 	<p>Dynamiska kolumner Visualisera alla icke-sammansatta värden från dynamiska kolumner.</p> <p><i>Endast tillgänglig för resultatgruppering: Grupper eller mätobjekt</i></p> 

4.2.3 Skapa och spara en rapport

När du skapat en rapport och valt vilka kolumner den ska innehålla kan du välja att spara den som en mall. Detta görs i fliken *Spara rapport*.

The screenshot shows the 'Spara rapport' configuration page. It includes sections for:
- **Aktiverad**: A checked checkbox with text explaining that if checked, the report is sent automatically, and if not, it's only available via the archive.
- **Namn (Beskrivning)**: A text field with 'Fredagsrapporten'.
- **Mottagare**: A text field with 'anna.hansson@tele2vaxel.se'.
- **När ska den skickas?**: A dropdown menu set to 'Fredagar' and a time field set to '18:00'.
- **Vad ska den innehålla?**: A dropdown menu set to 'Från första dagen samma ve'.
- **Rapportgruppering**: A dropdown menu set to 'Mätobjekt'.
- **Intervallgruppering**: A dropdown menu set to 'Veckodag'.
- **Format**: A dropdown menu set to 'Excel 2010-2019/365 (.xlsx)'.
- **Inkl. följande grupperingar**: A list of checkboxes for 'Tid', 'Veckodag', 'Månad', 'Datum', 'Vecka', 'År och månad', 'Kvartal', 'År', and 'Period'.
- A **Spara** button at the bottom left.

I fliken *Spara Rapport* kan du också låta systemet skicka rapporten automatiskt till en eller flera e-postadresser. Du kan också välja att skapa en inaktiv rapport som kan skickas ut manuellt vid behov. För att spara en rapport väljer du först ett namn, sedan vilka e-postadresser som rapporten ska skickas till. Välj sedan när rapporten ska skickas, följt av vilken period rapporten ska innehålla när den skickas.

Du kan också välja vilken rapportgruppering och intervallgruppering som rapporten ska använda när den skickas.

Det sista steget är att ange vilket format du vill att rapporten ska skickas i. Beroende på valt format, får du olika alternativ gällande innehållet. Excel har stöd för flera intervallgrupperingar som då kan markeras. I Excel-dokumentet presenteras varje vald intervallgruppering på ett eget blad.

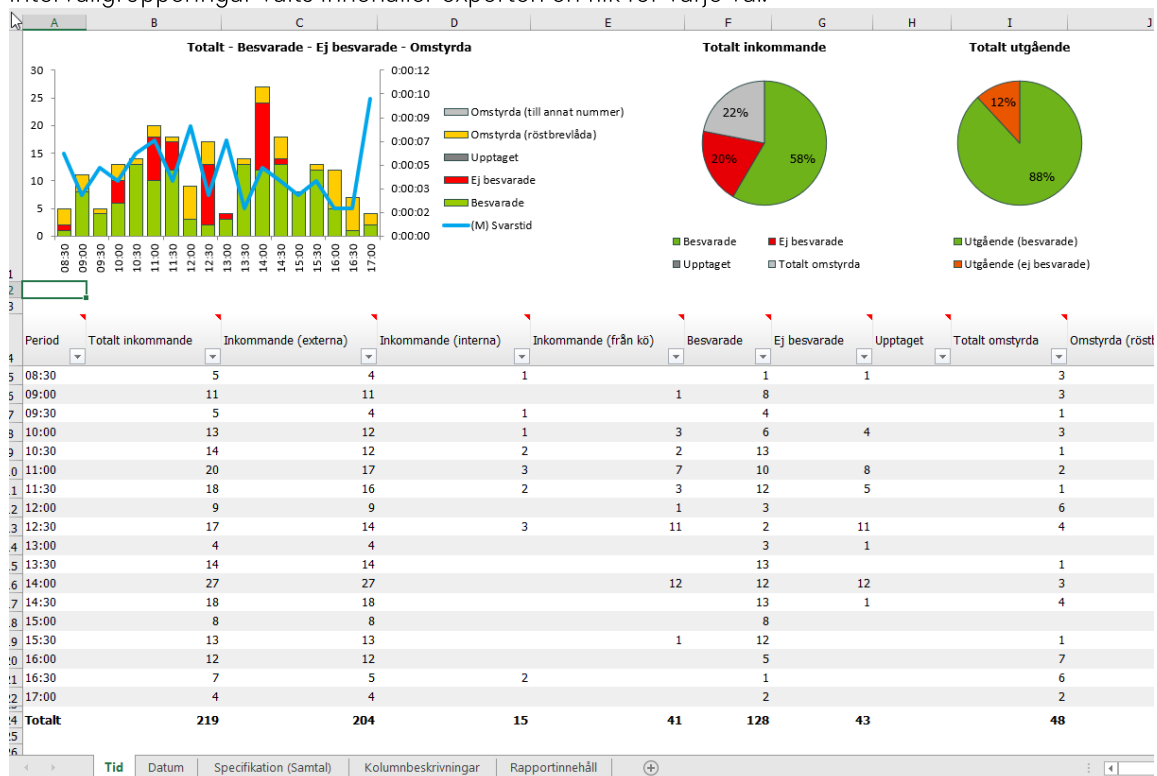
För att spara klickar du på knappen **Spara** längst ner till vänster. Du kommer då till en redigeringsida för den sparade rapporten där du har möjlighet att göra ytterligare val.

Under *Hantera sparade rapporter* finner du mer information om hur du kan arbeta.

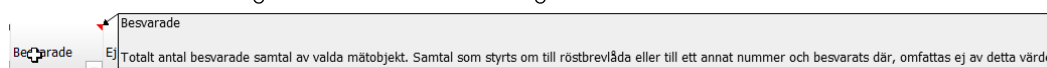
4.2.4 Exportera en rapport till Excel

För att exportera en rapport till Excel går du till fliken *Exportera*. Du kan välja att spara rapporten som en fil direkt ifrån webbläsaren eller att låta systemet skicka rapporten som en fil direkt till en eller flera e-postadresser.

En exporterad rapport innehåller samma kolumner som var synliga i användargränssnittet. Om flera intervallgrupperingar valts innehåller exporten en flik för varje val.



Den exporterade Excel-filen innehåller kolumnbeskrivningar som visas om du håller musen över kolumnrubriken eller går till kolumnbeskrivningsbladet i Excel-dokumentet.



4.2.5 Visa information om rapporten

I fliken *Information om rapporten* finns mer information om rapporten och dess innehåll.

4.2.6 Visa samtalsspecifikation

I fliken *Samtalsspecifikation* öppnar du vyn för samtalsspecifikation. Specifikationen kan inte visas om rapporten innehåller mer än 10 000 inkommande och utgående samtal. Om så är fallet kan du avgränsa rapporten till kortare perioder för att få tillgång till specifikationen.

Specifikationen kan filtreras på olika kriterier som visas överst i specifikationen.

The screenshot shows a filter interface with the following elements:

- Buttons for "Filter" and "Exportera" at the top.
- A "Typ" dropdown menu set to "- Alla -".
- Input fields for "Från", "Vidarekopplat från", "Grupp", "Besvarat av medlem", "Kötid", and "Samtalslängd".
- Each of these input fields has a "Filter" button next to it.
- For "Kötid" and "Samtalslängd", there are separate "Min." and "Max." input fields.
- A "Vidarekopplat till" field with a "Filter" button.
- A "Använd filter" button and a "Tom filter" link.

Det går även att exportera specifikationen som fil till din dator eller att skicka den som e-post till någon annan. Tänk på att samtalsspecifikationen innehåller känslig information.

The screenshot shows the export options interface with the following elements:

- Buttons for "Filter" and "Exportera" at the top.
- A checked checkbox for "Excel 2010-2019/365 (.xlsx)".
- Buttons for "Spara som fil" and "Skicka som e-post".
- An email address input field containing "anna.hansson@tele2vaxel.se".
- Unchecked checkboxes for "Excel 97-2003 (.xls)" and "CSV (.csv)".

5. Sparade rapporter

I de avancerade rapporterna kan du återanvända mätvärden i återkommande rapporter och distribuera dem automatiskt via systemet eller genom manuella utskick. En användare kan ha ett obegränsat antal sparade rapporter. Rapporterna nås via rapportarkivet.

Befintliga sparade rapporter kan ändras och användas som mallar för att skapa nya rapporter.

5.1 Skapa och spara en rapport

Se sektionen Skapa rapporter i Avancerade rapporter för instruktioner om hur du skapar en rapport och sparar den.

5.2 Hantera sparade rapporter

Arkivet för sparade rapporter finner du under Sparade rapporter i menyn. Här visas vilken rapporttyp som är sparad, status för rapporten, när den senast skickats ut, hur många som är mottagare av rapporten mm.

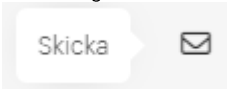
Genom att klicka på **Visa** ser du mer information, t.ex. hur många mottagare som rapporten skickas till och om några connectorer är knutna till rapporten.

Med filtret kan du hantera resultatet vid ett stort antal sparade rapporter, genom att till exempel filtrera på rapportnamn, rapporttyp eller mottagare.

Användare med administratörsrättigheter kan välja att visa sparade rapporter för alla användare genom att klicka i **Visa sparade rapporter för alla användare**.

Visa sparade rapporter för alla användare

Du kan göra ett manuellt utskick av rapporten genom att trycka på Skicka-knappen:




Du får då välja vilket schema som ska användas för att skicka ut rapporten, om utskicket ska baseras på ett särskilt datum, t.ex. från torsdag veckan innan, och lägga till/ta bort mottagare för det enskilda utskicket:


×

Skicka rapport



Schema
Från första dagen samma vecka (inkl. idag) ▼

Rapportens utskicksdatum
2/24/2022 

Rapporten kommer att skapas som om att den hade skapats och skickats på utskicksdatumet

Mottagare
ebba.dohna@tele2vaxel.se 

anna.hansson@tele2vaxel.se ×

 Skicka  Avbryt

Om en rapport är aktiverad skickas den automatiskt vid angivna tidpunkter.

Aktiverad



Om rapporten är inaktiv skickas den inte automatiskt, men du kan manuellt använda eller ändra den sparade rapporten genom att klicka på **Exekvera** ▶

Du får då ange vilket tidsintervall som ska användas för att generera rapporten:

×

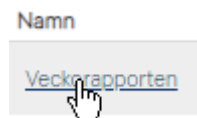
Schema

Föregående vecka (mån-fre) ▼

 Avbryt  Exekvera

5.3 Ändra en sparad rapport

Genom att klicka på namnet för en sparad rapport i arkivet kommer du till en sida där du kan göra ändringar eller skapa en ny sparad rapport baserad på samma rapport.



Överst på högra sidan finns knappar för att spara ändringar i rapporten, spara en kopia av samma rapport eller radera rapporten. Avbryt tar dig tillbaka till rapportlistan.




Sidan har flera flikar där olika delar av den sparade rapporten kan ändras.

5.3.1 Sparad rapport

I den här fliken hanterar du namn och utskicksinställningar för rapporten.

5.3.1.1 Inställningar

Här anges rapportens namn, mottagare för e-postutskick samt vilka veckodagar och mellan vilka

klockslag som rapporten ska redovisa data. Här anges också om rapporten är aktiv  *Aktiverad* (utskick sker automatiskt enligt schemat). Du kan också välja ett annat språk för rapporten än det du använder för din egen användarprofil i systemet.

5.3.1.2 Scheman







Det är ofta ett bra val att ha färre rapporter men med flera utskick för att inte behöva underhålla rapportinnehåll separat i flera rapporter med samma innehåll. Under *Scheman* visas alla utskick som är konfigurerade för den sparade rapporten.

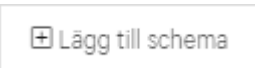

Tips: Varje gång en sparad rapport skickas från systemet sparas den fil som skickats i ett arkiv. Se 4.3.4 Avancerat för mer information.

I listan visas information om när utskicket görs, vilken period utskicket innehåller, gruppering, i vilket format utskicket görs och om utskicket inkluderar grafer, samtalsspecifikation och/eller kolumnbeskrivningar.

Scheman

Schemat beskriver när en sparad rapport ska skickas. En sparad rapport kan innehålla många olika scheman som kan skickas vid olika tidpunkter och täcka olika perioder.

Utskickstid	Rapportperiod	Exportera format	Inkluderar
Måndagar 12:00	Föregående vecka (mån-fre)	xlsx	      Exekvera ▶
+ Lägg till schema			

Tryck  under listan för att lägga till ytterligare ett utskick av samma rapportinnehåll eller på **pennsymbolen**  för att ändra inställningar för ett utskick.

✕

<p>När ska den skickas?</p> <p>Måndagar</p>	<p>Rapportgruppering</p> <p>Mätobjekt</p>	<p>Intervallgruppering</p> <p>Veckodag</p>
<p>Utskickstid</p> <p>09:00</p>	<p>Exportera format</p> <p>Excel 2010-2019/365 (.xlsx)</p>	<p>Inkl. följande grupperingar</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tid</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Veckodag</p> <p><input type="checkbox"/> Månad</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Datum</p> <p><input type="checkbox"/> Vecka</p> <p><input type="checkbox"/> År och månad</p> <p><input type="checkbox"/> Kvartal</p> <p><input type="checkbox"/> År</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Period</p>
<p>Vad ska den innehålla?</p> <p>Föregående vecka (mån...</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Inkludera grafer</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Inkl. samtalsspecifikation</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Inkl. kolumnbeskrivningar</p>	

[Stäng](#) [Lägg till schema](#)

I första kolumnen anger du när utskicket ska göras, det finns en mängd valmöjligheter:

Sista dagen varje år, Sista dagen varje månad, Första dagen varje år eller Första dagen varje månad
Varje dag, Arbetsdagar eller Dagen efter arbetsdag (tis-lör)
Måndagar, Tisdagar, Onsdagar, Torsdagar, Fredagar, Lördagar, Söndagar
Aldrig [Inaktiv]

Utskicket kan göras vid hel timme. För att få med data om samtal som påbörjas inom rapporttiden men avslutas efter kan det vara bra att schemalägga utskicket en timme efter rapporttiden eller senare.

För att styra innehållet i rapporten finns också en mängd valmöjligheter:

Senaste året
Senaste antal år (antal väljs i nästa steg)
Från första dagen samma år (exkl. idag) eller Från första dagen samma år (inkl. idag)

Föregående månad
Senaste antal månader – antal väljs i nästa steg
Från första dagen samma månad (exkl. idag) eller Från första dagen samma månad (inkl. idag)

Senaste veckan (exkl. idag) eller Senaste veckan (inkl. idag)
Senaste antal veckor – antal väljs i nästa steg
Föregående vecka (mån-sön) eller Föregående vecka (mån-fre)
Från första dagen samma vecka (exkl. idag) eller Från första dagen samma vecka (inkl. idag)


Dagens datum
Föregående dag
Senaste antal dagar (exkl. idag) – antal väljs i nästa steg, eller
Senaste antal dagar (inkl. idag) – antal väljs i nästa steg.


I andra kolumnen anger du rapportgrupperingen för utskicket. Totalt, Mätobjekt, Grupper eller Grupper och Mätobjekt precis som när du visar rapporter direkt i systemet. Du kan skapa flera utskick för samma rapportinnehåll men med olika rapportgruppering.

Därefter anger du med vilket filformat utskicket ska göras. Beroende på valt format får du olika alternativ gällande innehållet.

I Excel kan du få med fungerande grafer, samtalsspecifikation och kolumnbeskrivningar som kommentarer. För att jobba effektivt med att göra egna beräkningar på datan i Excel kan det vara lämpligt att generera rapporter utan dessa funktioner. Tänk på att samtalsspecifikationen är känslig information och inte bör riskeras att delas med fel mottagare.


I tredje kolumnen anger du intervallgruppering, d.v.s. hur data i rapporten ska grupperas utifrån tid. Excel har stöd för flera intervallgrupperingar som då kan markeras. I Excel-dokumentet presenteras varje vald intervallgruppering på ett eget blad.

Tryck på **kuvertsymbolen**  för att göra ett manuellt utskick baserat på inställningarna för den aktuella schemalaggningen. Du får möjlighet att ange utskicksinställningar, basera rapporten på en valfri dag samt lägga till tillfälliga mottagare och/eller ta bort befintliga för just detta tillfälle.




Skicka rapport

Schema

Föregående vecka (mån-fre)


Rapportens utskicksdatum


3/7/2024 


Rapporten kommer att skapas som om att den hade skapats och skickats på utskicksdatumet

Mottagare

Mottagarens E-post

 Skicka

 Avbryt

Tryck **Exekvera**  för att öppna upp rapporten i rapportvertyget baserat på inställningarna för utskicket.

Tryck på papperskorgen  för att radera det schemalagda utskicket.













5.3.1.3 Connectorer

En connector används för att enkelt integrera data från rapporterna in i andra system, på så sätt kan du till exempel kombinera information om dina kommunikationslösningar med information från andra datakällor i samma system.

Det finns färdiga connectorer för Microsoft Power Bi och Qlik, samt för att göra dynamisk webbimport i Excel.

Det finns också generiska connectorer i XML och Json-format för att snabbt sätta upp egna integrationer mot valfri plattform med stöd för dessa metoder.

Connectorer BETA ?

	Tidsperiod	Skapad		
 	Idag	2022-02-24		
 	Denna vecka	2022-02-24		
 	Idag	2022-02-24		

Tryck på **pennsymbolen**  för att redigera en connector eller på **papperskorgen**  för att radera den.






Tryck på någon av ikonerna under listan för att skapa en ny connector.

Connectorer

En connector används för att enkelt integrerar datan från rapporterna in i andra system. Datan som inkluderar beror på perioden satt på Connectorn och räknas från när datan laddas in i det externa systemet.

Connector	Tidsperiod	Skapad	Status
Inga matchningar			

Lägg till ny Connector

 Power Bi +  Qlik +  Excel +  XML +  Json +

En dialogruta visas där du gör inställningar för din connector.

Connector BETA ?

[Guide hur man använder connectorn](#)

Säkerhet ?

Aktiverad

Kräv access token

Datainställningar

Tidsperioden för connectorn
Idag ▼

Inkludera specifikationer

Resultatet är grupperat



Håll muspekaren över frågetecknet ? för allmän information om hur en connector fungerar:

Connector

När connectorn och den sparade rapportern är aktiv så kommer länken ge tillgång till rapportdatan definierad i den sparade rapporten.

Tidsperioden definierar hur långt tillbaka i tiden som data samlas när länken används.

Inkludera specifikationer låter connectorn att också exportera alla specifikationer för rapporten.

Access token är ett sätt att öka säkerheten. Om det är aktiverat så räcker inte länken för att få tillgång till datan utan access token behöver också användas.

Endast sparade connectorer fungerar så se till så att du klickar på "Lägg till och spara" innan du testar connectorn.

Du kan också trycka på länken [Guide hur man använder connectorn](#) för uppdaterad information om connectorn direkt från systemets leverantör, Dstny Analytics.

5.3.2 Kolumner

Under fliken kolumner kan du välja vilka kolumner du vill att rapporten ska innehålla.

Kolumner

Du måste välja minst ett objekt för att rapporten ska genereras.

Multipla val via förinställningar

Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid

Inkommande - (M) Svarstid - (M) Kötid ej besvarade

[Markera alla](#)

[Avmarkera alla](#)

- | | | |
|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Inkommande | <input type="checkbox"/> Inkommande (direkt) | <input type="checkbox"/> Inkommande (via annan) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kö stängd | <input checked="" type="checkbox"/> Besvarade | <input checked="" type="checkbox"/> Ej besvarade |
| <input checked="" type="checkbox"/> Callbacks begärda | <input checked="" type="checkbox"/> Callbacks hanterade | <input checked="" type="checkbox"/> (M) Svarstid |
| <input type="checkbox"/> (längsta) Svarstid | <input checked="" type="checkbox"/> (M) Samtalstid | <input checked="" type="checkbox"/> Samtalstid |
| <input checked="" type="checkbox"/> (M) Kötid ej besvarade | <input checked="" type="checkbox"/> Totalt vidarekopplade | <input checked="" type="checkbox"/> Vidarekopplade (p.g.a. inga agenter/overflow) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vidarekopplade (p.g.a. kö-timeout) | <input checked="" type="checkbox"/> Vidarekopplade (nattkoppling) | <input checked="" type="checkbox"/> Vidarekopplade till tjänster |
| <input checked="" type="checkbox"/> Besvarade inom 20, 40 sekunder | <input checked="" type="checkbox"/> Ej besvarade inom 20, 40 sekunder | <input checked="" type="checkbox"/> (%) Servicegrad (20, 40 sekunder) |
| <input checked="" type="checkbox"/> (%) Besvarade | <input checked="" type="checkbox"/> (%) Ej besvarade | <input checked="" type="checkbox"/> (%) Vidarekopplade |
| <input checked="" type="checkbox"/> Transporterade ut | | <input checked="" type="checkbox"/> Besvarat av medlem - Specifikation |

Du kan precis som i rapportverktyget börja med att trycka på länkarna överst för ett färdigt urval och sedan anpassa ytterligare:

Inkommande - Besvarade - Ej besvarade - (M) Svarstid

Inkommande - (M) Svarstid - (M) Kötid ej besvarade

5.3.3 Mätobjekt

Under fliken mätobjekt kan du välja vilka mätobjekt rapporten ska innehålla. Vilka mätobjekt som visas beror på vilken rapporttyp du valt, precis som i rapportverktyget.

5.3.4 Avancerat

I den här fliken kan administratörer byta ägare på den sparade rapporten mellan olika användare.

Här kan du också se tidpunkt för när inställningarna för rapporten senast ändrats:

Senast ändrad

2022-02-24 12:20:06

Tryck på [Visa hela rapportens logghistorik](#) för att ladda hem rapportfiler från tidigare utskick av rapporten. Detta kan vara bra om en användare råkat radera en utskickad fil och ber om att få den på nytt.

6. Dashboard

Med Dashboard kan du skapa snygga och tydliga översiktsbilder över er statistik som uppdateras automatiskt, kanske för att visa på en skärm i kontorslandskapet eller i receptionen eller för att få en snabb överblick i mobilen.

På en dashboard finns möjlighet att presentera data från statistiksystemet och realtidsinfo om svarsgrupper i växeln tillsammans med information från externa källor. Utseendet kan anpassas med t.ex. egna bakgrunder, färger och er egen logga.

Dashboards

[Skapa](#) | [Min dashboard](#) | [Dashboardkatalog](#)

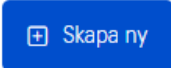
Ofta använda

[Tele2 Dashboard med CC](#) | [Tele2 Dashboard](#) | [Utbildning](#)

Tryck **Skapa** för att göra en helt ny dashboard.

Genom att trycka **Min dashboard** kommer du till den dashboard du valt som standard.

I **Dashboardkatalog** visas en översikt över dina dashboards.

 Skapa ny

Överst på sidan kan du skapa en ny tom dashboard och filtrera i dashboardlistan vilket kan vara bra om du har åtkomst till många dashboards.

I sektionen *Mina delade Dashboards* visas dashboards som du har skapat och angett att andra på företaget ska kunna använda.

 Öppna

Tryck  för att visa dashboarden på skärmen.

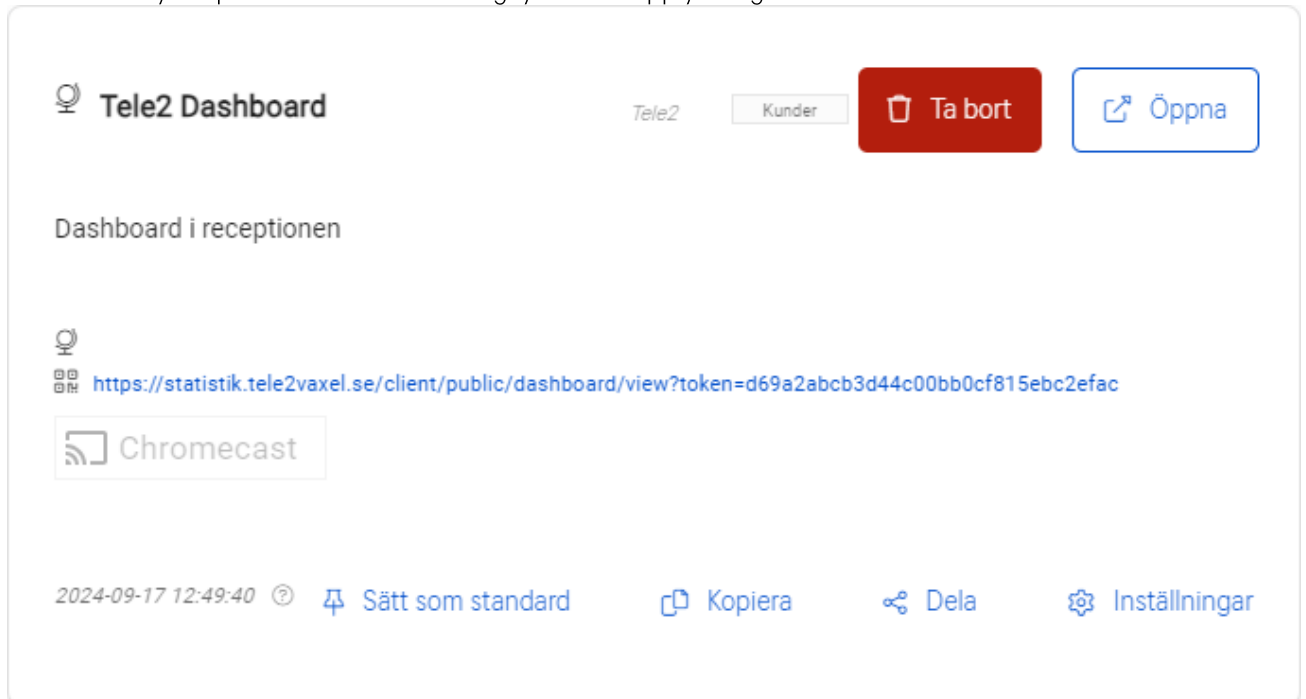
Håll muspekaren över företagsnamnet för att få information om vilka rapporten är synlig för:



 Ta bort

Du kan ta bort dina egna dashboards direkt från katalogsidan genom att trycka

Genom att trycka på dashboarden i katalogvyn får du upp ytterligare val:



The screenshot shows the Tele2 Dashboard interface. At the top left is the Tele2 logo and the text "Tele2 Dashboard". To the right of the logo is the text "Tele2" and a button labeled "Kunder". Further right are two buttons: a red "Ta bort" button and a blue "Öppna" button. Below this is the text "Dashboard i receptionen". Underneath is a QR code icon and a URL: <https://statistik.tele2vaxel.se/client/public/dashboard/view?token=d69a2abcb3d44c00bb0cf815ebc2efac>. Below the URL is a "Chromecast" button. At the bottom left is a timestamp "2024-09-17 12:49:40" with a help icon. To the right of the timestamp are five action buttons: "Sätt som standard", "Kopiera", "Dela", and "Inställningar".

Här kan du skriva en längre beskrivning av dashboarden för att lättare hitta rätt dashboard i dashboardkatalogen. Tryck på beskrivningen för att ändra.

Tele2 Dashboard

Dashboard i receptionen

Sätt som standard gör att dashboarden blir din standardvy och öppnas när du trycker **Min dashboard**.

Kopiera skapar en kopia av dashboarden, en ruta visas där du får ange ett nytt namn.

Kopiera dashboard ×

Skapa en kopia av Dashboarden

Demo (Copy)

Avbryt

Spara en kopia


Dela öppnar en meny där du anger om rapporten ska vara delad för alla användare eller privat och åtkomlig endast för dig, samt ange om dashboarden ska vara standardmall.

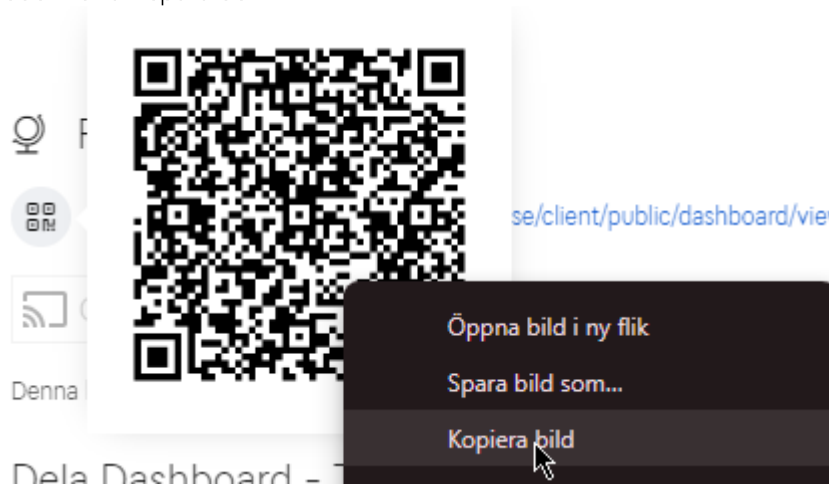
Här kan du även ange om dashboarden ska vara publik och aktiverad för alla med tillgång till länken.

 Publik länk

   <https://statistik.tele2vaxel.se/client/public/dashboard/view?token=d69a2abcb3d44c00bb0cf815ebc2efac>

 Chromecast

Om du har en publik länk kan du också skapa en QR-kod genom att trycka  och högerklicka på QR-koden för att spara den.



Du kan också ställa in om bara du själv ska se dashboarden i katalogen eller alla användare på företaget.

Dela Dashboard - Tele2 Dashboard

Delade Dashboards blir synliga för andra användare

- Delad för alla användare inom kunden**
- Använd som standardmall för alla användare inom** Tele2 Växel AB

Lägg till kunder som får Dashboarden delad

Tele2 Växel AB 

Standardmall innebär att dashboarden visas som standard för alla användare inom företaget som inte ännu konfigurerat en egen dashboard. Företagsnamnet i dashboardkatalogen markeras med följande stil

 Tele2 Växel AB

I sektionen *Privata Dashboards* visas dashboards som du har skapat och angett att endast du själv ska komma åt. En administratör kan också se dina privata dashboards.


Mina privata Dashboards

Dessa Dashboards är privata. Endast du och administratörer kan se dem.

I sektionen *Andra användares delade Dashboards* visas dashboards som andra användare har skapat och angett att andra på företaget ska kunna använda.




Om du är administratör kan du också se andra användares privata dashboards. Du ser då vilken användare som är ägare till dashboarden.

Andra användares privata Dashboards

Dessa Dashboards är andra användares privata Dashboards 

Dauids Dashboard <i>David Holm</i>	 Öppna
------------------------------------	---





Genom att trycka på dashboarden i katalogen får du möjlighet att ta över ägarskapet för den eller kopiera den. Om du tar över ägarskapet för en privat dashboard försvinner den för den ursprungliga ägaren.

Dauids Dashboard <i>David Holm</i>	 Öppna
	 Ta över ägande  Kopiera

6.1 Skapa ny dashboard

Tips: Om en annan användare har skapat en dashboard som passar ditt behov kan du enkelt skapa en kopia av den. Klicka på dashboardens namn och därefter på *Kopiera*.

Om du är administratör kan du även ta över ägandet av dashboarden genom att klicka på *Ta över ägande*.

Telefonist <i>Lars-Olov Ohlsson</i>	 Öppna
2024-03-08 12:23:54 	 Ta över ägande  Kopiera

Följande ruta visas där du kan skapa en kopia:

Kopiera dashboard ×

Skapa en kopia av Dashboarden

Telefonist (Copy)

Avbryt

Spara en kopia

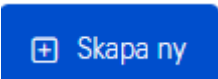
Om du försöker redigera en dashboard som inte är din egen visas följande informationsruta.

Du kan inte göra ändringar i den här Dashboarden

Du kan inte ändra en Dashboard som ägs av en annan användare. Du kan välja att skapa en egen kopia för att sedan göra justeringar i den.

Skapa en kopia


Avbryt

 Skapa ny

För att skapa en ny tom dashboard, klicka på

Ange ett namn för dashboarden.

När du skapar en ny dashboard kan du börja med en fördefinierad mall. Du hittar tomma mallar under Platshållare, där du själv väljer vilket innehåll du vill lägga till. Du kan också använda en mall med förvalda widget-förslag under Avancerade rapporter, då får du välja en tidsperiod och en kö att basera din grund-dashboard på. Du kan sedan ändra layout och innehåll när du jobbar i din dashboard.

 Lägg till

Klicka därefter på

Om du valt en helt tom mall visas en tom dashboard:

 Växeln  Lägg till innehåll  Ändra layout  Inställningar  Fullskärmsläge  Gå till Dashboardkatalogen



Inget innehåll har lagts till ännu

 Lägg till innehåll

Du kan också lägga till flera widget-platshållare direkt

2 Rader x 2 widgets

2 x 3

3 x 2

3 x 3

4 x 2

4 x 3

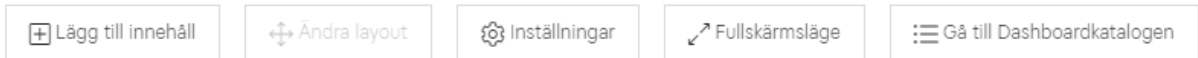
5 x 2

5 x 3

 Ändra bakgrund

6.1.1 Lägg till innehåll

Klicka på "Lägg till innehåll". En ny sida med valbart innehåll visas.



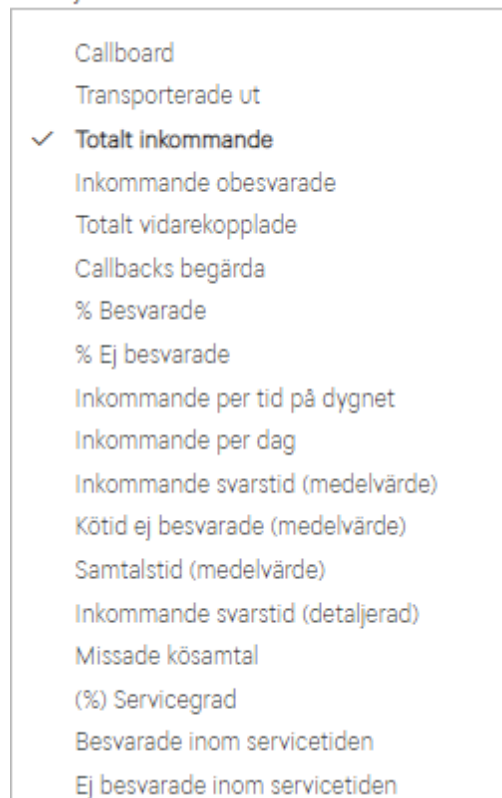
I fältet *Välj typ* finns kategorier av rapportinnehåll.

Välj typ

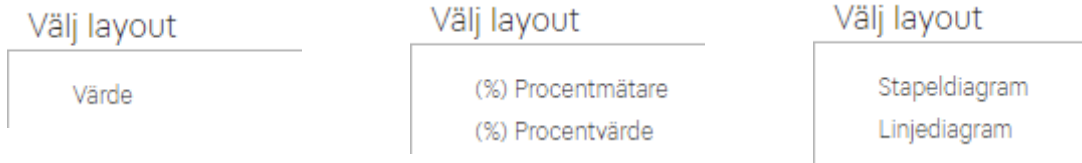


Om du klickar på till exempel *Avancerade rapporter – Avancerad Svarsgrupp – Telefonist* visas de widgets som kan användas med den data som finns om dessa grupper.

Välj innehåll



När du valt typ under Rapportinnehåll visas fältet Välj layout där det kan finnas en eller flera varianter för presentation av informationen.



6.1.2 Annat innehåll

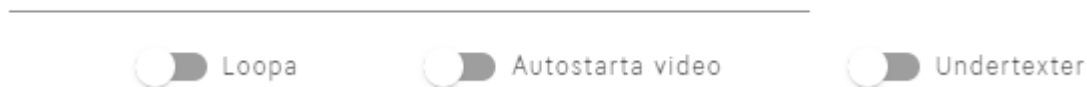
Under *Annat innehåll* kan du lägga till externa källor, text, bilder, bädda in video mm:



Exempel

YouTube-video – Ange hela adressen eller endast ID för en YouTube-video. Du kan kontrollera om videon ska loopas, autostarta när dashboarden öppnas och om eventuella undertexter ska visas. Det är inte möjligt att starta en YouTube-video med ljudet avstängt, det behöver slås av manuellt.

YouTube video url or id *



Lägg till widget här-platshållare – Om du ska hjälpa kollegor att komma igång och skapa egna dashboards kan du enkelt skapa en exempel-layout med platshållare som du kan fördefiniera med storlek och utseende.



Iframe-innehåll – Ange en adress till valfri annan webbsida som är åtkomlig på nätet. Kanske med statistik från ett säljsystem eller en nyhetsspalt. Sidan visas i en widget i dashboarden. Du kan styra storlek och utseende för widgeten.

Widgetinställningar Utseendeinställningar Avancerat

Uri *

https://www.tele2.se/foretag/medelstora-foretag

Storlek: 350x230 560x300 700x230 700x400 560 X 300

Förhandsgranskning



I fliken *Avancerat* kan du ange om widgeten automatiskt ska laddas om med ett valfritt intervall.

Automatic reload

Enable automatic reload

If active will make the widge reload it's content automatically

Reload interval (s)

60

Set the time interval of the reload. The number of seconds between each reload.

6.1.3 Konfigurera widget

Du kommer nu till sidan där widgeten konfigureras.

I fliken Widgetinställningar, fyll i för vilken period widgeten skall visa, mellan vilka timmar på dygnet, samt ett namn och en egen beskrivning av tidsperioden, som visas på widgeten på skärmen.

Widgetinställningar Utseendeställningar Varningsinställningar

Period som widgeten ska innehålla data för Från klockan Till klockan

Den här veckan ▼ 08:00 ▼ 17:00 ▼ Arbetsvecka (mån-f... ▼

Välj därefter vilken/vilka grupper och/eller objekt som widgeten skall visa data för.

För att ha en widget som dynamiskt visar data från alla mätobjekt av den valda typen som finns vid varje tillfälle, bocka i **Använd alla tillgängliga objekt**.

Om du har många grupper kan du filtrera genom att skriva gruppens namn eller nummer i Filter-fältet.

Filter

kund ✕

Visa alla valda Minimera alla Avmarkera alla

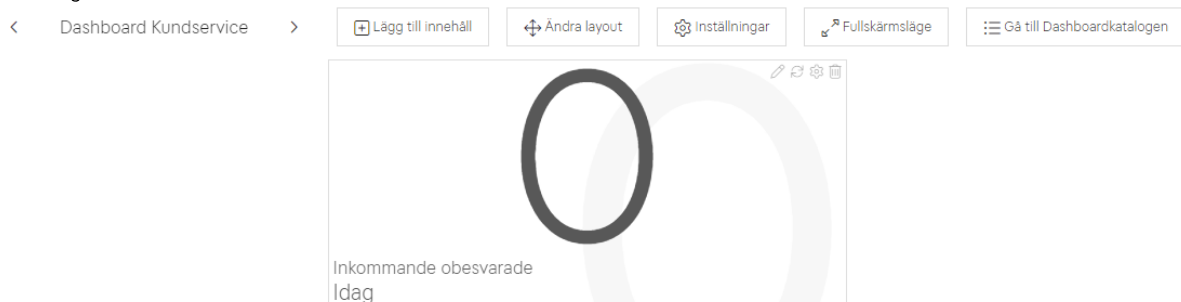
Matchande objekt ✕

- Kundservice | +46868406181
- Kundservice overflow | +46868406199

Klicka därefter på **Lägg till widget** för att lägga till din widget på dashboarden.

I dashboarden organiseras widgets i rader. Du kan enkelt skapa en ny rad för din nya widget genom att istället klicka på **Lägg till widget på ny layout-rad**.

Din widget visas i dashboarden:



Genom att hålla muspekaren över de fyra knapparna i övre högra hörnet på din widget kan du ändra layoutinställningar, ladda om innehållet, ändra grundinställningar eller ta bort widgeten.



Öppnar redigeringsläget för att flytta och/eller ändra storlek på widgeten



Tvinga omladdning av widgetinnehåll



Konfigurera widgetinnehåll och/eller inställningar.




Ta bort widgeten från dashboarden.

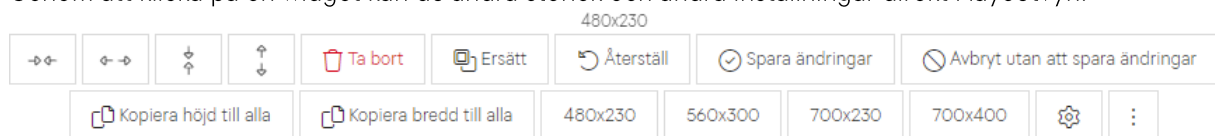
Tryck  igen för att skapa fler widgets.


6.2 Ändra layout

Klicka på  om du vill ändra layouten för dashboarden.

Genom att aktivera  Fri placering kan du flytta runt widgeterna helt fritt på sidan, ej organiserat i rader. Observera att dashboarden endast passar för användning på en datorskärm och inte i mobilen om *Fri placering* är aktiverat.

Genom att klicka på en widget kan du ändra storlek och andra inställningar direkt i layoutvyn:



Klicka därefter på  Spara ändringar .

6.3 Inställningar

6.3.1 Standardinställningar

Här kan du ändra namn och beskrivning av din dashboard.

Under fliken standardinställningar kan du aktivera *Fri widgetplacering* för att kunna placera widgets helt fritt på skärmen, och då också välja samt "Fäst vid rutnät".

Allmänna

Dashboardnamn

Dashboardbeskrivning

 Fri widgetplacering Fäst vid rutnät[Avbryt och gå till katalogen](#)[Avbryt och öppna](#)[Ta bort](#)[Spara och öppna](#)

6.3.2 Delning

Under fliken delning anger du om du vill att din dashboard skall delas med alla användare samt om den skall fungera som standardmall för alla användare. Läs mer om delning i huvudavsnittet om dashboards och dashboardkatalogen.

6.3.3 Utseendeinställningar

Här kan du välja en bakgrundsfärg eller en bild för din dashboard. Bakgrundsfärgen hamnar bakom bakgrundsbilden.

Bakgrundsfärg

När du väljer bakgrundsfärg kan du trycka i färgkartan för att plocka en färg du tycker passar, eller ange en exakt färgkod med hexadecimalt värde. Du kan också ange att bakgrunden ska ha transparens, genom att dra i reglaget med rutnät. Då ändras färgfälten till röd, grön, blå och alpha-kanal så att du kan ange exakt värde även för transparens.



Bakgrundsbild

Du kan använda en egen bakgrundsbild eller välja en i standardarkivet. Om du vill använda en egen bild kan du antingen ladda upp en fil eller hänvisa direkt till en bild som är åtkomlig på nätet.

Ladda upp bild

Ladda upp fil

(Maxstorlek: 1 MB)

Eller använd en existerande bild-URL

Bild-URL

Ex: <https://domain.com/folder/image.png>

I sektionen Bakgrundsinställningar kan du justera placering och skalning av bakgrundsbilden. Du kan till exempel ha en stor bakgrundsbild som fyller hela skärmen skärmen, eller kanske företagets logga som placeras i ena hörnet av skärmen och visas över bakgrundsfärgen. Genom att öka bakgrundsgenomskinlighet blir hela bakgrunden transparent, både bakgrundsbild och bakgrundsfärg tillsammans.

Bakgrundsinställningar

Bakgrundsbild-position

Nedre högra hörnet

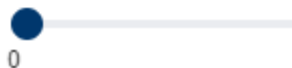
Bakgrundsbild-upprepning

Upprepa inte

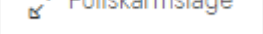
Bakgrundsbild-storlek

Fyll hela skärmen

Bakgrundsgenomskinlighet



6.4 Fullskärmsläge

Tryck på  för att visa dashboarden över hela skärmen.

För att avsluta fullskärmsläget, klicka på Esc.

7. Mitt konto

På sidan Mitt konto hanterar du dina personliga inställningar.

Tryck Mitt Konto på startsidan eller i huvudmenyn.

7.1 Konto

I sektionen *Konto* kan du se om du har administratörsrättigheter, ändra ditt namn, mejladress och telefonnummer.



Konto



Administratör

Namn

Anna Hansson

E-post

anna.hansson@tele2vaxel.se

Mobiltelefonnummer

+46765113509

Mejladressen är också ditt användarnamn som du använder för att logga in i systemet. Tänk på att adressen behöver vara korrekt och fungerande så att du kan använda den för tvåfaktörinloggning och lösenordsåterställning. Mejladressen måste vara unik i statistiksystemet. Om du arbetar med statistik i flera företag behöver du ha en separat adress för din inloggning för vart och ett av företagen.

Mobiltelefonnummer behöver du om du vill använda engångskod via SMS för tvåfaktörinloggning.

7.2 Säkerhet

I sektionen *Säkerhet* kan du byta ditt lösenord och ändra inställningarna för din tvåfaktörinloggning. Du kan inte avaktivera tvåfaktörinloggningen.

Här ser du vilka alternativ för tvåfaktorautentisering som är aktiverade för ditt användarkonto. Om du har ett mobilnummer i ditt konto är Telefonnummer till 2FA alltid aktivt.

E-post

Konfigurerad

OTP/Autentiseringsapp

Ej konfigurerad

Ändra

Telefonnummer till 2FA

Konfigurerad

7.2.1 Konfigurera OTP/Authenticator-app

För att lägga till en autentiseringsapp, börja med att ladda hem Microsoft Authenticator eller Google Authenticator från app-butiken för din telefon. Ditt företag kan ha en policy för vilken app du ska använda i ditt arbete.

Konfigurera en autentiseringsapp



1-Öppna din autentiseringsapp

Om du inte har en autentiseringsapp ska du ladda ner någon av följande.



Microsoft Authenticator

[Android](#) [iOS](#)



Google Authenticator

[Android](#) [iOS](#)

2-Öppna din app och skanna QR-koden nedan



VFPS *****

Ange nyckeln från autentiseri

Verifiera

7.2.1.1 Exempel Google Authenticator

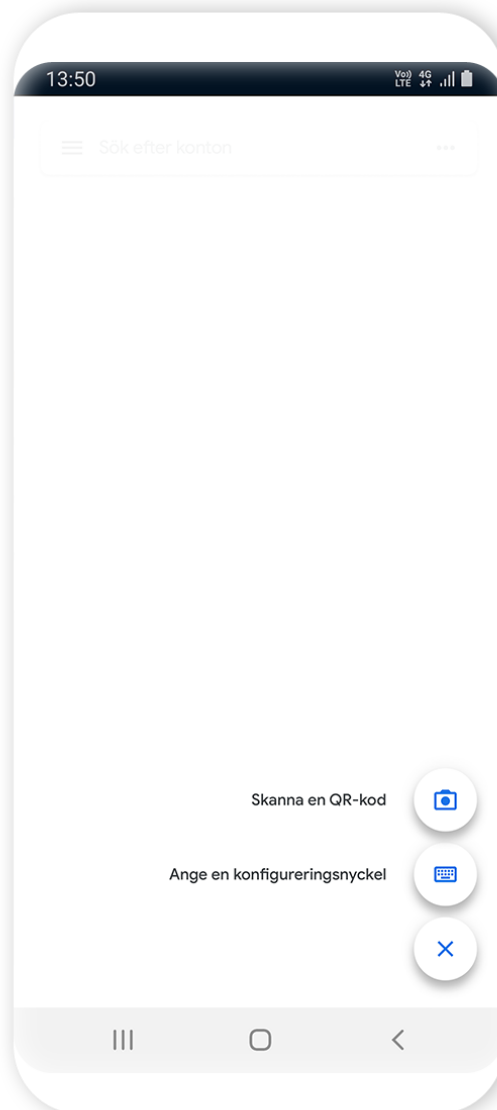
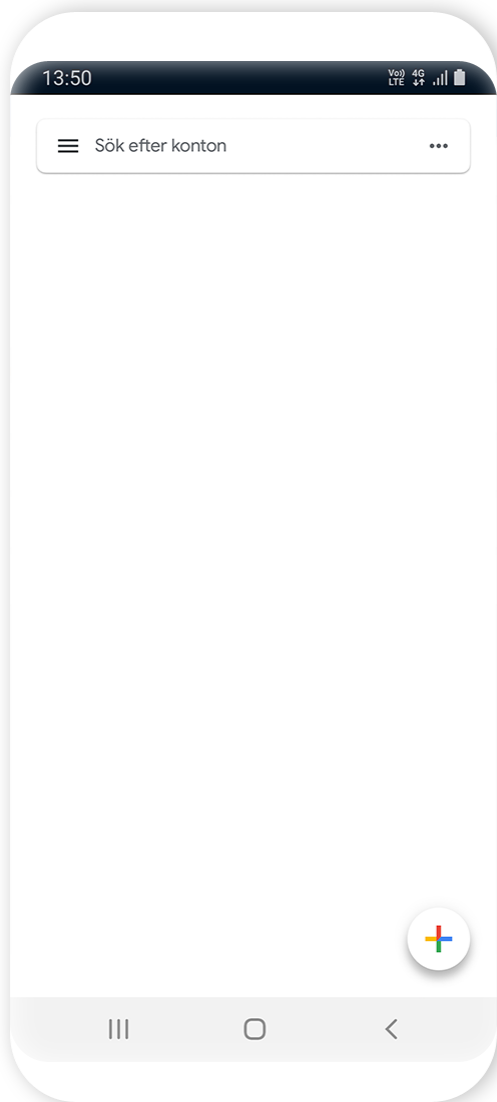


Öppna appen och tryck
lägga till ett konto.

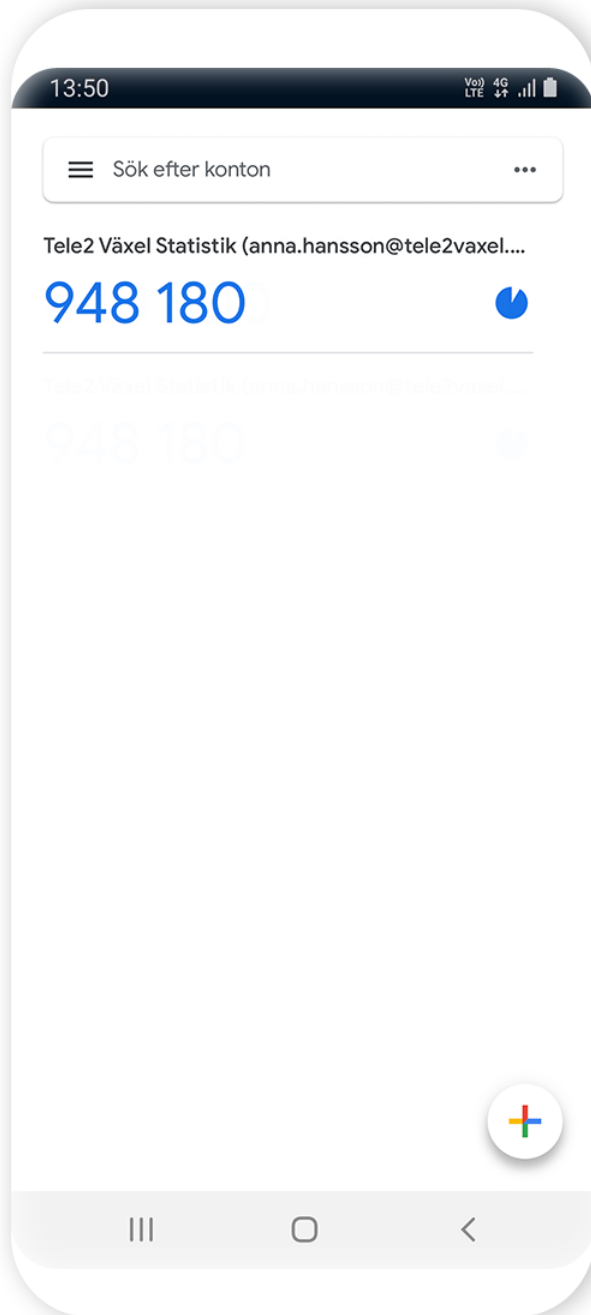
för att



Tryck **Scanna en QR-kod**
för
att öppna kameran, scanna sedan QR-koden i
statistiksystemet.



När du scannat QR-koden eller angett kod manuellt visas din nya autentiseringskod i appen.



Skriv in en kod från appen i fältet *Verifiera koden* och tryck **Verifiera och lägg till**.

Tryck sedan Ja

Är du säker på att du vill spara OTP?

7.3 UI-inställningar

I sektionen *UI-Inställningar* kan du välja vilken sida som skall visas när du loggar in, byta språk och tidzon. Tidszonen används för att visa tidsstämplar i rätt tidzon. Observera att detta inte påverkar rapportinnehållet som alltid visas med den lokala tidszonen.

UI-inställningar

Välj startsida

Språk

Tidzon

8. Administration

I administrationsvyv hanterar du användarkonton i systemet och kan också se de mätobjekt som finns i statistiken.

Du hittar  Administration i huvudmenyn om du är administratör i systemet.

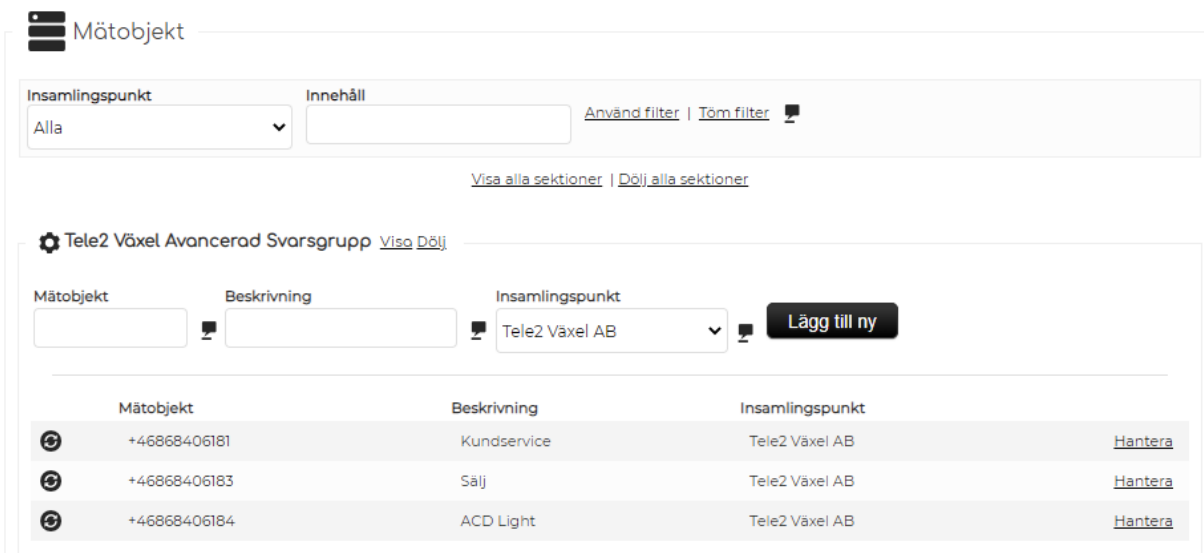
8.1 Mätobjekt




Varje användare, gruppnummer och liknande i Tele2 Växel och andra tillgängliga plattformar blir ett mätobjekt i statistiksystemet. Du kan se de mätobjekt som finns i systemet i mätobjektsvyn.



Mätobjekt

Alla mätobjekt som inte flyttats till en grupp visas på sidan Mätobjekt med olika typer av mätobjekt grupperade.



Mätobjekt	Beskrivning	Insamlingspunkt	
 +46868406181	Kundservice	Tele2 Växel AB	Hantera
 +46868406183	Sälj	Tele2 Växel AB	Hantera
 +46868406184	ACD Light	Tele2 Växel AB	Hantera

Mätobjekten synkroniseras automatiskt från Tele2 Växel, en användare eller ett funktionsnummer (t.ex. en svarsgrupp) som aktiveras i växeln blir synlig i statistiksystemet nästkommande dag. Statistiken sparas direkt, och dagen efter när mätobjektet syns i systemet visas alla samtal även från dagen innan.

Symbolen  visar att ett mätobjekt synkroniseras automatiskt.

När en användare eller ett funktionsnummer tas bort ur växeln tas det också bort från statistiksystemet nästkommande dag. Statistiken finns fortfarande kvar, och om du vill ha möjlighet att se historisk statistik för ett mätobjekt som är borttaget från växeln kan du skapa ett mätobjekt manuellt.

Olika typer av mätobjekt har olika identifierare som du måste ange när du skapar ett manuellt mätobjekt. För funktionsnummer är det telefonnumret som identifierar mätobjektet. Du anger fullängdsnummer inkl landskod och utan första nollan, t.ex. +46868406181. Interna "fiktiva" nummer anges som de är, t.ex. 8003.

För en användare är det användarnamnet från Tele2 Växel som identifierar mätobjektet. Det kan vara t.ex. anna.hansson eller u19611561. Det kan vara svårt att få tag på ett användarnamn i efterhand, därför

är det bra att notera användarnamnet innan en användare som ska kunna följas upp efter att den raderats tas bort.

Lägg till ett mätobjekt genom att ange identifieraren i Mätobjekt, en beskrivning som gör att du hittar objektet i rapporterna. Tryck sedan **Lägg till ny**.

Mätobjekt	Beskrivning	Insamlingspunkt	
+46868406188	Kundservice gamla grupp	Tele2 Växel AB	Lägg till ny

Du kan redigera ett mätobjekt genom att trycka *Hantera* längst till höger på den aktuella raden.

Följande vy visas. Observera att du inte bör redigera ID och beskrivning för ett mätobjekt som synkroniseras automatiskt från växeln. Om du råkar ta bort ett mätobjekt som synkroniseras från växeln kommer det att komma tillbaka automatiskt nästa dag.

	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="+46868406181"/>	<input type="text" value="Kundservice"/>	<input type="text" value="Tele2 Växel AB"/>	Uppdatera Ta bort Avbryt
					Flytta till grupp Ändra typ Avancerat

8.2 Grupper

Alla mätobjekt (användare, gruppnummer osv.) kan grupperas för att göra det lättare att generera rapporter. Ett mätobjekt kan bara vara med i en grupp. För att kunna ha flera grupper med samma mätobjekt kan du skapa kopior av mätobjekt som då inte synkroniseras automatiskt med informationen i Tele2 Växel utan behöver uppdateras manuellt vid förändringar.



Grupper

Statistiksystemet kan också synkronisera grupper och flytta in användare i dem baserat på kataloginformation i Tele2 Växel. Detta kan vara särskilt praktiskt i kombination med användardatasynkronisering med AD eller liknande. Kontakta Tele2 Kundservice för att beställa arbetet om så önskas.

Du kan växla mellan att visa ej grupperade mätobjekt och grupper med mätobjekt genom att klicka på flikarna:

Mätobjekt	Grupper
-----------	---------

I gruppfliken visas dina grupper:



[Lägg till ny grupp](#)


Filter

[Använd filter](#) | [Töm filter](#)

Kundservice


[Beskrivning](#)

[Skapa sparade rapporter från mall](#) | [Ta bort alla markerade grupper](#)

Tryck  [Lägg till ny grupp](#) för att skapa en ny grupp.

Lägg till grupp [Ändra grupp](#) [Ta bort grupp](#) [Övriga inställningar](#)

Namn

 
Namnet på gruppen i systemet.

Beskrivning

En beskrivning av gruppen.

Lägg till ny grupp

Ange namn och ev. en beskrivning av gruppen och tryck sedan **Lägg till ny grupp**.

För varje mätobjektstyp kan du trycka **Visa** och sedan **Lägg till ny** för att skapa ett mätobjekt som ska finnas i gruppen.

 **Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp** [Visa](#) [Dölj](#)

Mätobjekt **Beskrivning** **Insamlingspunkt**

    **Lägg till ny**

Se sektionen om Mätobjekt för information om hur ett mätobjekt identifieras i systemet. Om du vill flytta in ett befintligt mätobjekt som synkroniseras från växeln kan du gå till fliken Mätobjekt, trycka Hantera på ett mätobjekt och sedan Flytta till grupp. Du kan också flytta ett mätobjekt från en annan grupp på samma sätt.

[Hantera](#)

[Uppdatera](#) [Ta bort](#) [Avbryt](#)

[Flytta till grupp](#)
[Ändra typ](#)
[Avancerat](#)

Följande ruta visas, klicka på gruppens namn för att flytta mätobjektet till den.

Flytta till grupp	
Grupp	Beskrivning
Kundservice	
Sälj	Användare och svarsgrupper på säljavdelningen.

För att redigera en befintlig grupp, klicka på gruppens namn i listan för att öppna den och visa de mätobjekt den innehåller. Du kan ändra gruppens namn och lägga till en beskrivning överst på sidan.

Lägg till grupp **Ändra grupp** Ta bort grupp Övriga inställningar

Namn
Kundservice

Beskrivning

Spara ändringar Avbryt Importera befintliga

Du kan enkelt växla mellan grupper i rullgardinsmenyn längst upp:

Grupper

Grupper

Lägg till grupp

Namn

Kundservice

Kundservice

- Välj grupp här -

Kundservice

Sälj

Tryck **Importera befintliga** för att lägga till flera mätobjekt samtidigt. Du får upp följande vy med samtliga mätobjekt i organisationen. Som informationsrutan visar kommer detta att skapa kopior av befintliga mätobjekt.

Importera mätobjekt till grupp

⚠ Funktionen skapar endast kopior av importerade mätobjekt


Tele2 Växel AB | 444 444
Tele2 Växel AB | ACD Light +46868406184
Tele2 Växel AB | Anna Hansson anna.hansson
Tele2 Växel AB | David Holm david.holm
Tele2 Växel AB | Emil Ekström emil.ekstrom
Tele2 Växel AB | Erik Svensson erik.svensson
Tele2 Växel AB | Fanvil PA2 fanvil.pa2
Tele2 Växel AB | IVR Tele2 Växel +46868406180
Tele2 Växel AB | Jan Hansson jan.hansson
Tele2 Växel AB | Konftel 300IPx konftel.300ipx
Tele2 Växel AB | Nils Jonsson nils.jonsson
Tele2 Växel AB | Nummerstyrning 8003
Tele2 Växel AB | Sälj +46868406183
Tele2 Växel AB | Telefonist +46868406182

Importera Avbryt

För att ta bort en grupp, gå till fliken *Ta bort grupp*.

Lägg till grupp Ändra grupp **Ta bort grupp** Övriga inställningar

Namn
Kundservice **Ta bort grupp**

 Varning! När du raderar en grupp raderas även alla mätobjekt i gruppen från systemet. Detta går inte att ångra i efterhand.

Systemet varnar för att eventuella mätobjekt som är kvar i gruppen tas bort från systemet. Mätobjekt som synkroniseras från Tele2 Växel kommer tillbaka igen nästa dag.

För att undvika att mätobjekt tas bort kan du flytta dem till listan med ej grupperade mätobjekt eller till en annan grupp genom att trycka **Hantera** och **Flytta till mätobjekt** eller **Flytta till grupp** på respektive rad:

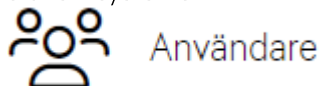
[Hantera](#)

[Uppdatera](#) [Ta bort](#) [Avbryt](#)

[Flytta till mätobjekt](#)
[Flytta till grupp](#)
[Ändra typ](#)
[Avancerat](#)

8.3 Användare

Om företaget har tjänsten Statistik Utökad kan administratörer aktivera valfritt antal användare i statistiksystemet.



En tabell med samtliga användare i systemet visas. Du ser direkt i tabellen vilka som är administratörer och om användarna har åtkomst till samtlig statistik i systemet.

 [Lägg till ny användare](#)

Filter

[Använd filter](#) | [Töm filter](#)

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör
anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson	anna.hansson@tele2vaxel.se	✓	✓
david.holm@tele2vaxel.se	David Holm	david.holm@tele2vaxel.se	✓	✓
ebba.dohna@tele2vaxel.se	Ebba Dohna	ebba.dohna@tele2vaxel.se		

Om företaget har många användare kan du filtrera på användarnamn, namn eller e-post.

Filter

david [Använd filter](#) | [Tom filter](#)

Användarnamn	Namn	E-post	Visa allt aktiverat	Administratör
david.holm@tele2vaxel.se	David Holm	david.holm@tele2vaxel.se	✓	✓

8.3.1 Lägg till och redigera användare

För att lägga till en ny användare klickar på  [Lägg till ny användare](#) eller klicka på användarnamnet i användarlistan för att redigera en användare.

Följande sida visas:

Inställningar [Ta bort användare](#) [Övrigt](#) [API biljetter](#) [Egenskaper](#)

[Spara ny](#) [Avbryt](#)

E-post

Användarens e-postadress som används som standard för sparade rapporter och vid borttappade lösenord. Kan även användas som användarnamn vid inloggning.

Namn

Namn på person (alt. avdelning eller liknande) som använder kontot.

[Skapa slumpmässigt lösenord](#)

Lösenord *Minsta längd är 8 tecken*

Lösenord för användaren, kan lämnas tomt om valet "skicka initieringsförfrågan" har kryssats i. Systemet skickar automatiskt e-post till användarens e-postadress med en länk till en sida där användaren kan skapa ett personligt lösenord.

Skicka initieringsförfrågan

Skicka e-post med en länk som användaren kan använda för att skapa ett personligt lösenord.

Mobiltelefonnummer

Användarens mobiltelefonnummer inklusive landskod (ex: +46XXXXXXXXXXXX). Används för bl.a. tvåfaktorsautentisering om det är aktiverat på systemet.

Tidszon

(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockhol

Den tidzon som användaren befinner sig i.

Administratör

En användare med administratörsroll kan skapa användare och tilldela mätobjekt, grupper och mätpunkter samt ändra kundinställningar.


Visa allt aktiverat


Har den kryssats i kommer alla mätobjekt (mätpunkter, grupper och mätobjekt) att visas, oavsett om de har tilldelats kontot eller ej. Detta värde kan ändras i efterhand, samt sättas på tillfälligt för ett konto (endast av administratörer).


Inaktivera samtals-specifikation


Inaktiverar alla specifikationsvyer för kontot och ger endast användaren tillgång till rapporterna. Är användaren administratör gäller inte den här funktionen.

Språk

 English (United Kingdom)

 Swedish (Sweden)

 Estonian (Estonia)

 Latvian (Latvia)

Ange följande uppgifter:

E-post – ange e-postadressen för användaren. E-postadressen är användarens inloggningsnamn i systemet och används för att skicka ut automatiska rapportutskick. E-postadressen måste vara unik i

statistiksystemet. Om du arbetar med statistik i flera företag behöver du ha en separat e-postadress för din inloggning för vart och ett av företagen.

Namn – ange för- och efternamn eller valfri beskrivande text.



Lösenord – här väljer du om du önskar ett specifikt lösenord. Du kan också låta systemet skapa ett säkert lösenord automatiskt genom att trycka *Skapa slumpmässigt lösenord*.


Skicka initieringsförfrågan – Om du vill att användaren ska skapa ett lösenord på egen hand, lämna lösenordsfältet tomt och kryssa i *Skicka initieringsförfrågan*. Då skickar systemet automatiskt ett e-postmeddelande till användaren med information om hur användaren skapar sitt eget lösenord och loggar in i systemet.

Om en användare har en aktiv initieringsförfrågan visas det i ett fält längst upp i användarprofilen, där du också enkelt kan skicka om förfrågan eller återkalla den:

Har en aktiv initieringsförfrågan [Skicka igen](#) | [Ogiltigförklara](#)

Du ser också symbolen  i användarlistan när användare har aktiva initieringsförfrågningar:

Användarnamn	Namn
 anna.hansson@tele2vaxel.se	Anna Hansson
 david.holm@tele2vaxel.se	David Holm
ebba.dohna@tele2vaxel.se	Ebba Dohna

Låst konto – Symbolen  visas i användarlistan om en användares konto är låst p.g.a. för många inloggningsförsök. Då visas *Lås upp*-knappen längst upp på användarens profilsida där en administratör kan återaktivera kontot igen.

Konto Låst 

Mobiltelefonnummer – Här kan du ange mobiltelefonnummer för tvåfaktorsautentisering med kod via SMS.

Tidszon – används för att visa tidstämplarna i rätt tidszon. Observera att detta inte påverkar rapportinnehållet som alltid visas med den lokala tidszonen.

Administratör – anger om användaren ska ha administratörsrättigheter och rätt att skapa nya användare osv.

Visa allt aktiverat – låter användaren se alla mätobjekt i systemet. Om detta inte anges måste användaren tilldelas de mätobjekt som användaren ska kunna se i rapporter. Se *tilldela mätobjekt* nedan.

Inaktivera samtalsspecifikation – anges om användaren endast ska kunna skapa rapporter som summerar information men inte kunna se specifikationer på individuella samtal. Tänk på att samtalsspecifikationer är mycket känslig information och att endast ge tillgång till samtalsspecifikation till rätt personer.

Språk – välj det språk som användarens användargränssnitt och rapporter presenteras i. Användaren kan själv ändra språk via sidan *Mitt konto*.

När ovanstående inställningar är färdiga sparar du användaren med knappen Spara ny högst upp på sidan.



Om du redigerar visas istället knappen Uppdatera.



8.3.2 Tilldela mätobjekt

Om en användare ska kunna se statistik för hela företaget kan **Visa allt aktiverat** kryssas i. I annat fall anger du här vilka mätobjekt som användaren ska ha rättigheter att skapa rapporter för.

Om grupper finns definierade i systemet kan du enkelt aktivera åtkomst till en hel grupp eller enstaka mätobjekt i den. På höger sida visas mätobjekt som inte tillhör en grupp.

Filter [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Kundservice	<input type="checkbox"/>	Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp ACD Light +46868406184
	<input checked="" type="checkbox"/> Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp Kundservice +46868406181		<input type="checkbox"/> Tele2 Växel Avancerad Svarsgrupp Sälj +46868406183
	<input checked="" type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Ebba Dohna ebba.dohna		<input type="checkbox"/> Tele2 Växel Funktionsnummer Nummerstyrning 8003
	<input checked="" type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Maria Holm maria.holm		<input type="checkbox"/> Tele2 Växel Menyval (IVR) IVR Tele2 Växel +46868406180
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel Telefonist grupp 444 444
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel Telefonist grupp Telefonist +46868406182
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Anna Hansson anna.hansson
			<input checked="" type="checkbox"/> Tele2 Växel User id David Holm david.holm
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Emil Ekström emil.ekstrom
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Erik Svensson erik.svensson
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Fanvil PA2 fanvil.pa2
			<input checked="" type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Jan Hansson jan.hansson
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Konftel 300IPx konftel.300ipx
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Nils Jonsson nils.jonsson
			<input type="checkbox"/> Tele2 Växel User id Yealink W52P yealink.w52p

Om företaget har många mätobjekt kan du filtrera på namn eller mätobjektens resp. identifierare i systemet. Redan valda mätobjekt visas tillsammans med sökresultatet.

holm [Töm filter](#) | [Visa endast markerade](#) | [Visa inställningar](#)

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Kundservice	<input type="checkbox"/>	Telepo BCS User id David Holm david.holm
	<input checked="" type="checkbox"/> Telepo BCS ACD group Kundservice +46868406181		<input checked="" type="checkbox"/> Telepo BCS User id Jan Hansson jan.hansson
	<input checked="" type="checkbox"/> Telepo BCS User id Ebba Dohna ebba.dohna		
	<input checked="" type="checkbox"/> Telepo BCS User id Maria Holm maria.holm		

8.3.3 Ta bort en befintlig användare

För att ta bort en befintlig användare klickar du på namnet i användarlistan. Gå till fliken Ta bort användare och klicka på knappen Ta bort användare.



Inställningar **Ta bort användare** Övrigt API biljetter Egenskaper

Användarnamn

anna.hansson@tele2vaxel.se

Ta bort användare

8.3.4 Övrigt

Logga in som en annan användare

En administratör kan logga in som en annan användare utan att användaren behöver berätta sitt lösenord. Det kan till exempel vara bra för att hjälpa användaren med tekniska frågor om en rapport i användarens egen vy, eller för att hjälpa användaren aktivera en ytterligare metod för tvåfaktorsautentisering under Mitt konto.

Logga in som vald användare

Lås användare

En administratör kan låsa ett användarkonto för att hindra användaren möjlighet att logga in i systemet utan att behöva ta bort användarkontot.

Lås användare

För att låsa upp kontot igen, se instruktion i avsnittet *Lägg till och redigera användare*.

Skicka initieringsförfrågan

Om en användare behöver hjälp att komma in i systemet kan en administratör skicka en initieringsförfrågan, se information i avsnittet *Lägg till och redigera användare*.

Skicka initieringsförfrågan

Avaktivera tvåfaktorsautentisering

Om en användare är i en situation där det inte är möjligt att logga in med tvåfaktorsautentisering kan administratören tillfälligt avaktivera tvåfaktorsautentiseringen i fem minuter, en timme eller ett dygn.

Avaktivera tvåfaktorautentisering i 5 minuter

1 timme

24 timmar

Misslyckade inloggningsförsök

Här visas eventuella misslyckade inloggningsförsök. Tryck **Återställ** om en användare t.ex. har fått hjälp att byta lösenord, för att hjälpa användaren att inte råka låsa kontot igen vid en enstaka felskrivning.

Antal misslyckade inloggningsförsök sen senaste inloggningen: 0 - [Återställ](#)

9. API

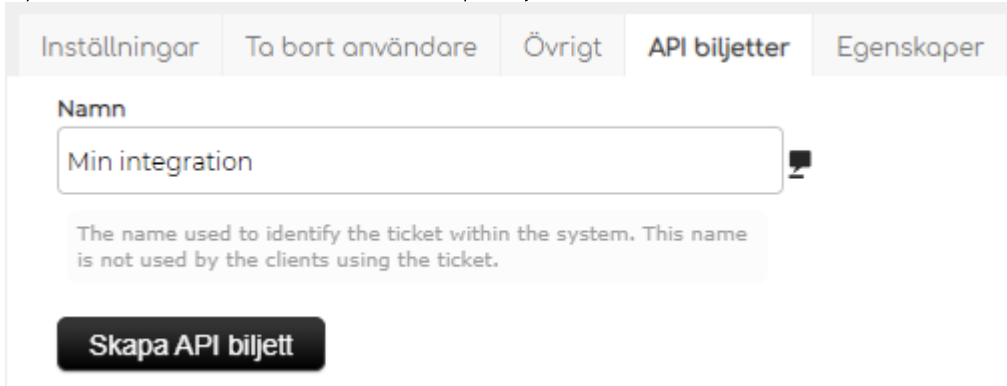
I statistiksystemet finns ett API som kan användas för att läsa ut statistik och använda i t.ex. ett annat statistiksystem eller en BI-plattform. Se också avsnittet om Connectors som är färdiga lösningar för integration med vissa plattformar.

9.1 Biljetter

APIet autentiseras med en biljett som skapas på ett användarkonto och därmed får samma åtkomst till mätobjekt som användaren har i systemet. För en integration av permanent natur, skapa ett dedikerat

användarkonto så att inte API-biljetten råkar försvinna om användarkontot tas bort för att användaren slutar på företaget eller liknande.

Öppna en användare i administrationsvyn och gå till fliken API biljetter. Ange ett namn för biljetten och tryck **Skapa API biljett** för att skapa biljetten.



Inställningar Ta bort användare Övrigt **API biljetter** Egenskaper

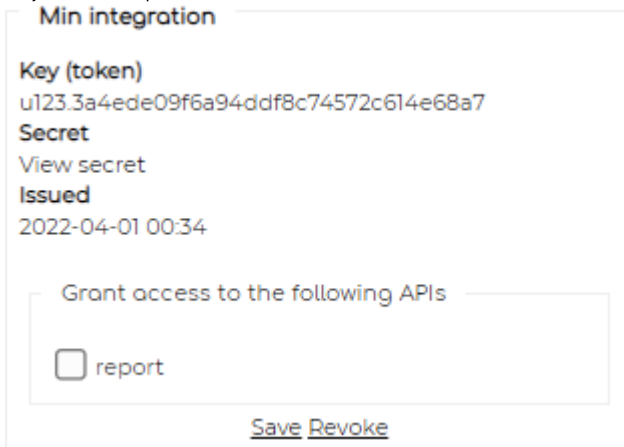
Namn

Min integration

The name used to identify the ticket within the system. This name is not used by the clients using the ticket.

Skapa API biljett

Biljetten skapas:



Min integration

Key (token)
u123.3a4ede09f6a94ddf8c74572c614e68a7

Secret
View secret

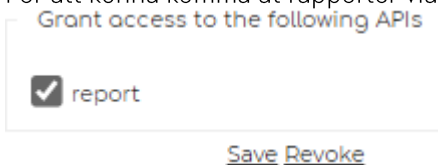
Issued
2022-04-01 00:34

Grant access to the following APIs

report

[Save](#) [Revoke](#)

För att kunna komma åt rapporter via APIet behöver åtkomst aktiveras, kryssa i *report* och tryck **Save**.



Grant access to the following APIs

report

[Save](#) [Revoke](#)

Under autentiseringen används både token och secret från biljetten. Tryck **View secret** för att visa den:

Secret
View secret

En dialogruta visas där du får ange ditt lösenord på nytt för att visa biljettens secret:

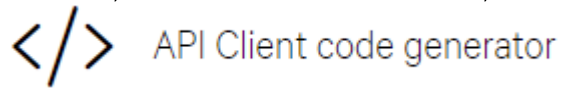
Your password is required to view the secret in plain text

Authenticate

Läs mer om statistikplattformens API på <https://wiki.meridix.se> och se dokumentationen över anrop i Swagger på <https://statistik.tele2vaxel.se/api/doc>

9.2 API Client code generator

För att underlätta att komma igång med integrationer finns färdig kod som kan genereras direkt från statistiksystemet. Gå till administrationsvyn och *API Client code generator*:



Här väljer du sedan det språk du använder:

What programming language do you use?

- C# (.NET Framework 4.6.2)
- C# (.NET 5.0)
- Node.js
- Python 3
- Go
- Ruby (Coming soon)
- Rust (Coming soon)

Därefter vilken API Ticket som ska användas för integrationen:



Om den önskade biljetten inte syns i rullgardinsmenyn, kontrollera att åtkomst till rapport-APIet är aktiverat för biljetten.

Välj sedan en sparad rapport som ska användas i kodexemplet:



Tryck sedan

Generate code and download zip file

- en zip-fil laddas ned.

9.3 JWT-autentisering i Postman

Applikationen Postman är en vanlig metod för att testa API-anrop. Så här kan du göra för att sätta upp autentisering med en centralt lagrad JWT-token som du enkelt kan uppdatera och återanvända i dina anrop.

9.3.1 Skapa environment för statistikplattformen

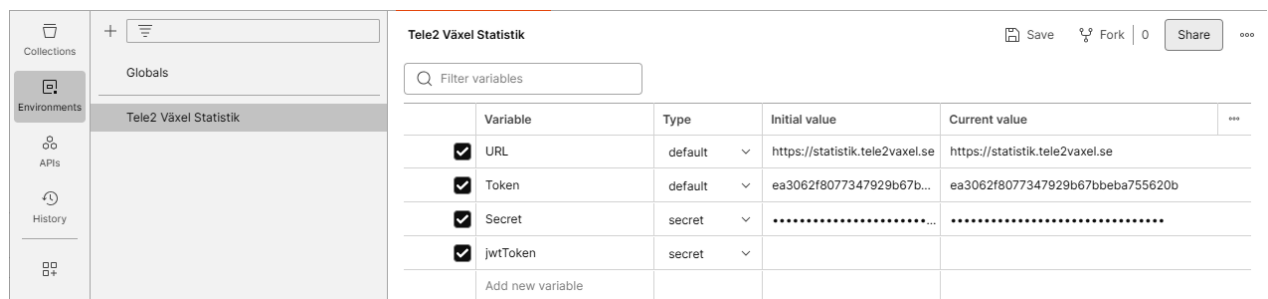
Skapa ett Environment för statistiktjänsten, med följande miljövariabler:

URL: bas-URL för statistikplattformen, <https://statistik.tele2vaxel.se>

Token: Den token du skapat i API-biljetten

Secret: Den secret du skapat i API-biljetten, välj typ secret om du inte vill att den ska vara synlig i gränssnittet

jwtToken: Lämnas blank, denna variabel kommer vi att fylla i automatiskt senare.



The screenshot shows the Postman interface for an environment named 'Tele2 Växel Statistik'. On the left, there are navigation options for Collections, Environments, APIs, and History. The main area displays a table of environment variables:

Variable	Type	Initial value	Current value
<input checked="" type="checkbox"/> URL	default	https://statistik.tele2vaxel.se	https://statistik.tele2vaxel.se
<input checked="" type="checkbox"/> Token	default	ea3062f8077347929b67b...	ea3062f8077347929b67bbeba755620b
<input checked="" type="checkbox"/> Secret	secret
<input checked="" type="checkbox"/> jwtToken	secret		
Add new variable			

9.3.2 Anrop för att generera JWT-token

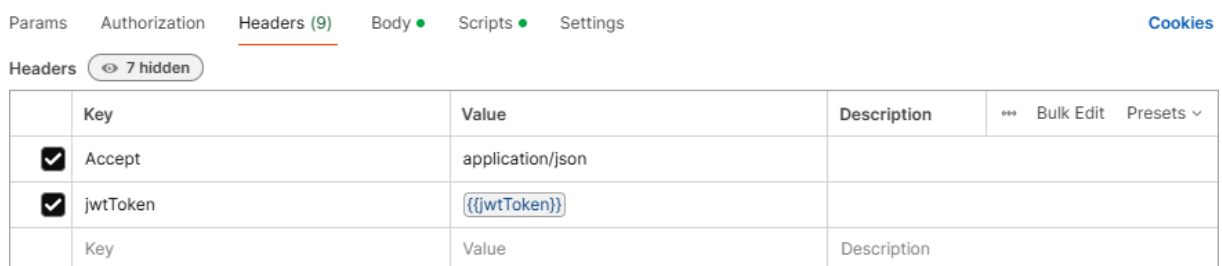
Sätt upp ett POST-anrop i en ny eller befintlig Collection, med variabeln URL:

```
{{URL}}/api/auth/jwt
```



The screenshot shows the Postman request URL field with the method 'POST' and the URL `{{URL}}/api/auth/jwt`.

Skapa en header med Key `jwtToken` och värde `{{jwtToken}}`:



The screenshot shows the 'Headers' tab in Postman. The URL bar shows `POST` and `{{URL}}/api/auth/jwt`. The 'Headers' section is expanded, showing a table of headers:

Key	Value	Description
<input checked="" type="checkbox"/> Accept	application/json	
<input checked="" type="checkbox"/> jwtToken	<code>{{jwtToken}}</code>	
Key	Value	Description

I body, ange raw och JSON och följande innehåll:

```
{  
  "token": "{{Token}}",  
  "secret": "{{Secret}}"  
}
```

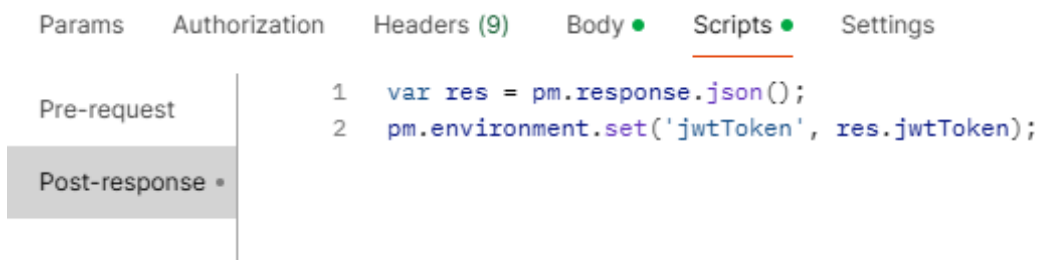


The screenshot shows the Postman interface with the 'Body' tab selected. The content is set to 'raw' and the format is 'JSON'. The body content is a JSON object with two fields: 'token' and 'secret', both using double curly braces for templating.

```
1 {  
2   "token": "{{Token}}",  
3   "secret": "{{Secret}}"  
4 }
```

Under Scripts och Post-response, lägg in följande:

```
var res = pm.response.json();  
  
pm.environment.set('jwtToken', res.jwtToken);
```

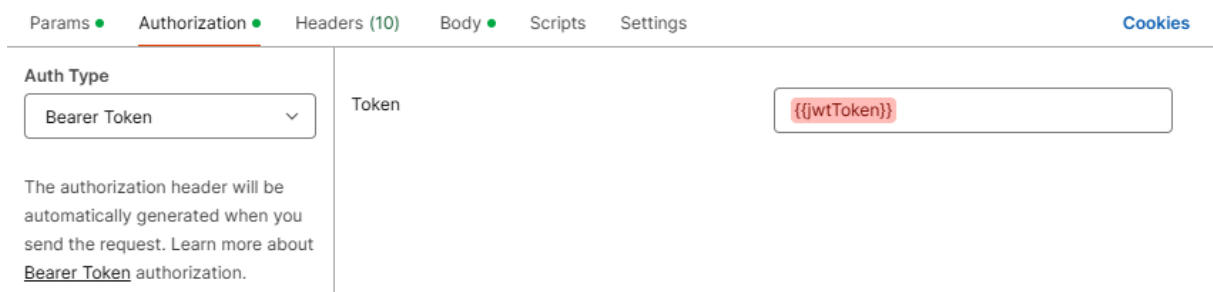


The screenshot shows the Postman interface with the 'Scripts' tab selected. The 'Post-response' section is active, and the following JavaScript code is entered:

```
1 var res = pm.response.json();  
2 pm.environment.set('jwtToken', res.jwtToken);
```

Spara anropet och kör det när din JWT behöver uppdateras.

Använd miljövariabeln som bærer token i dina anrop:



The screenshot shows the Postman interface with the 'Authorization' tab selected. The 'Auth Type' is set to 'Bearer Token'. The 'Token' field contains the templated value '{{jwtToken}}'. A note below explains that the authorization header will be automatically generated when the request is sent.

Auth Type: Bearer Token

Token: {{jwtToken}}

The authorization header will be automatically generated when you send the request. Learn more about [Bearer Token](#) authorization.