



Brukerveiledning

Rapportportal

Innhold

Brukerveiledning Rapportportal.....	1
ice Rapportportal	3
Innlogging.....	3
Dashboard	3
Lengst ventetid	4
Totalt Antall samtaler time per time og snitt ventetid	4
Wallboard.....	5
Venter i kø.....	5
Besvarte samtaler	5
Tapte anrop	5
Aktive samtaler.....	5
Agenter	5
Innstillinger for wallboard	6
Navn.....	6
Køer	6
KPIer	6
Ventende samtaler.....	6
Ventetid besvart (sek)	6
Ventetid tapte (sek)	6
URL Lenke.....	6
Slider forsinkelse.....	6
Rapporter	7
Hovednummer.....	7
Innstillinger	8
Køer	8
Agenter	9
Samtaler	9

ice Rapportportal

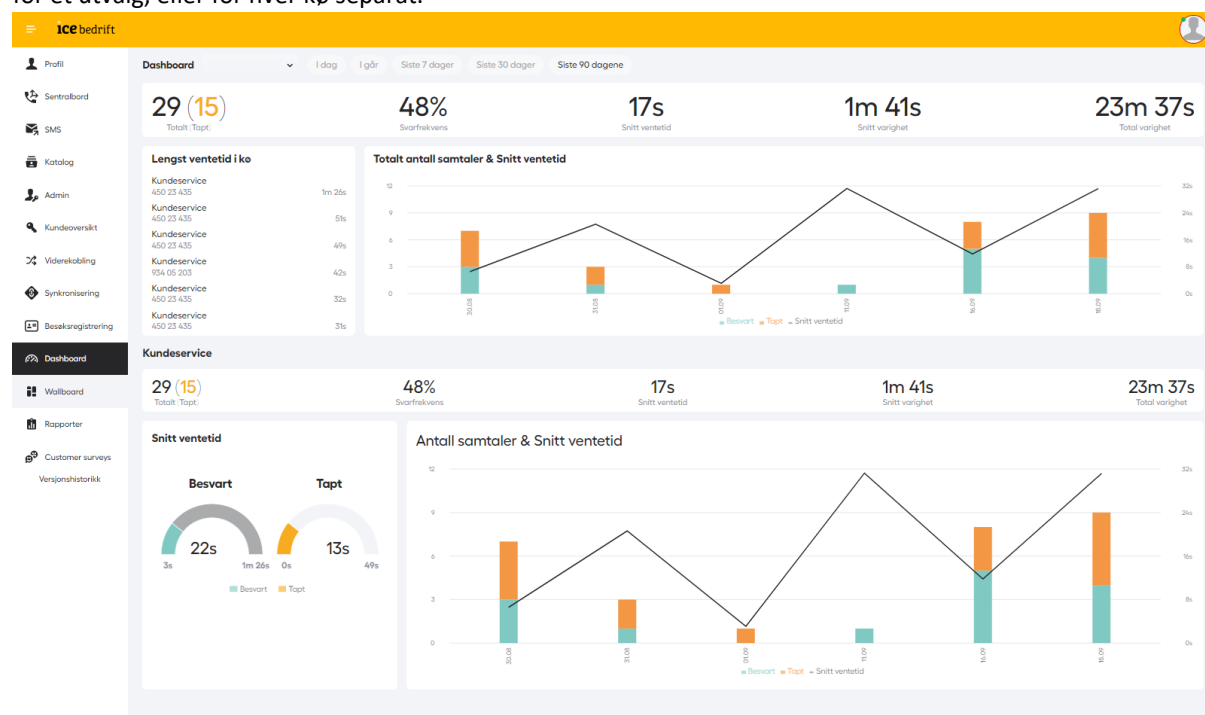
ice Rapportportal er et nyttig verktøy for å opprettholde effektivitet, tilgjengelighet og styrke kundeopplevelsen. Wallboards til skjermer i landskap og detaljerte rapporter gjør det enkelt å holde oversikt over trafikk til køene.

Innlogging

Gå til bedriftsnett.ice.no/reports for å logge inn. Skriv inn ditt telefonnummer og velg om du ønsker å få tilsendt på SMS eller via oppringing til din telefon.

Dashboard

Dashboardet gir raskt overblikk over statistikk på utvalgte nøkkeltall. Se oversikt over alle køer, aggregerte tall for et utvalg, eller for hver kø separat.



Øverst på dashboardet kan du sortere på «Alle køer» eller en spesifikk kø. Det kan også sorteres på hvilken periode som skal vises; i dag, siste 7 dager, siste 30 dager eller siste 90 dager.

- Totalt (Tapte anrop) Det første tallet viser totalt antall anrop inkludert tapte. Tallet i parentes merket i oransje viser antall tapte anrop.
- Snitt varighet viser gjennomsnittlig varighet på samtaler.
- Svarfrekvens viser hvor mange prosent av totalt antall samtaler som har blitt besvart.
- Total varighet viser total varighet på alle samtaler sammenlagt
- Snitt ventetid viser gjennomsnittlig ventetid før samtalen har blitt besvart.

Lengst ventetid

Her ser du en liste over numrene som har stått lengst i kø i den valgte perioden. Over hvert nummer står det navnet på køen som nummeret ringte inn til.

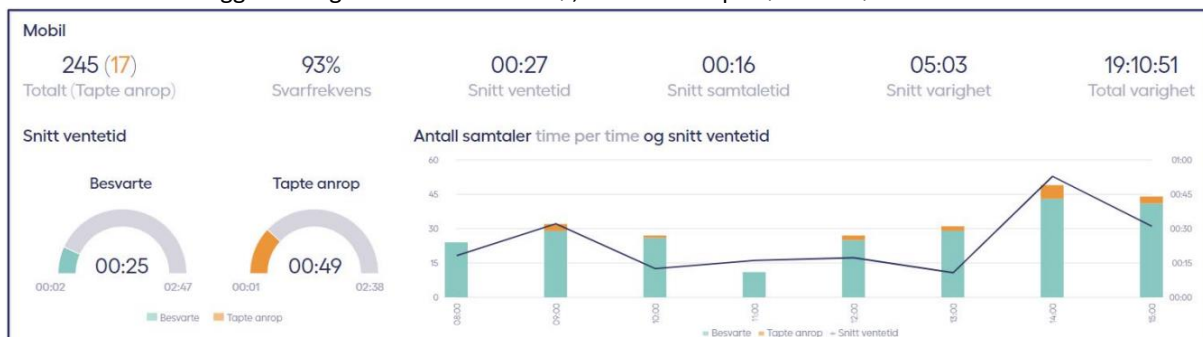
Lengst ventetid	
Telefoni	00:04:11
+47 960 03 603	
Telefoni	00:03:03
+47 960 03 603	
Mobil	00:02:47
+47 960 03 603	
Mobil	00:02:43
+47 960 03 603	
Mobil	00:02:38
+47 960 03 603	
Telefoni	00:02:24
+47 960 03 603	

Totalt Antall samtaler time per time og snitt ventetid

Totalt antall samtaler fremvist i et stolpediagram, sortert på time for time. Grønn farge viser besvarte samtaler og oransje viser ubesvarte. Den blå linjen viser gjennomsnittlig ventetid per time.



Under dette feltet ligger det egne bokser for hver kø, hvor navnet på køen står øverst til venstre i hver boks.



Den øverste raden med nøkkeltall og stolpediagrammet viser statistikk for denne spesifikke køen.

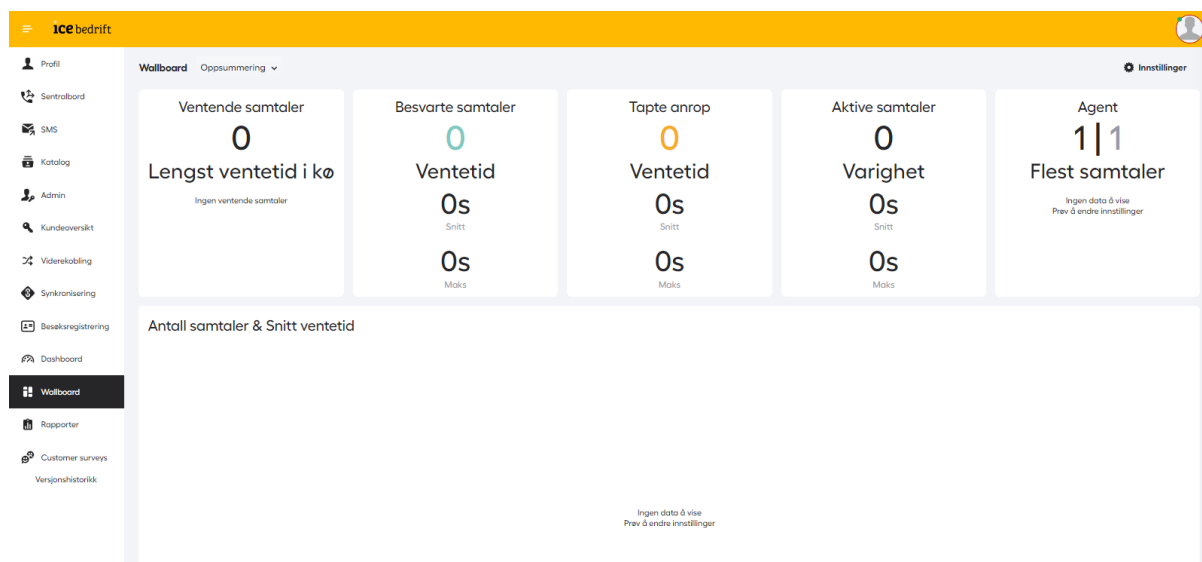
I tillegg vises gjennomsnittlig ventetid på besvarte og ubesvarte anrop grafisk i et speedometer, hvor korteste ventetid står til venstre og lengste ventetid til høyre under speedometeret.

Wallboard

Wallboard kan vises på en eller flere storskjermer i kontorlokalene, noe som gjør det enkelt for ansatte å følge med på status på køene.

Opprett ubegrenset antall wallboard, velg enkeltkøer eller kombiner flere i hver wallboard. Definer KPIer for utvalgte nøkkeltall for enkel og overordnet oversikt.

Statistikken på wallboardet er live og gjelder den aktuelle dagen.



Øverst til venstre kan du velge hvilket wallboard du ser.

Venter i kø

Viser hvor mange samtaler som står i kø. Lengst ventetid i kø Viser hvem som har stått lengst i kø og tiden de har ventet.

Besvarte samtaler

Viser hvor mange samtaler som har blitt besvart denne dagen. Under «Ventetid» viser «Snitt» gjennomsnittlig tid innringere har ventet før samtalen har blitt besvart. «Maks» viser varighet på den som har stått lengst i kø.

Tapte anrop

Viser antall ubesvarte samtaler. Under «Ventetid» viser «Snitt» gjennomsnittlig tid innringer har ventet før innringer har lagt på. «Maks» viser varighet på den som har stått lengst i kø før innringer har lagt på.

Aktive samtaler

Viser hvor mange aktives samtaler det er. Under «Varighet» viser «Snitt» gjennomsnittlig varighet på samtalerne. «Maks» viser varighet på den lengste samtalen.

Agenter

Det første tallet viser hvor mange agenter som er pålogget køene og det andre tallet viser hvor mange som er ledig til å motta samtaler. Under «Flest samtaler» viser listen hvilke fem agenter som har hatt flest samtaler og antall samtaler de har hatt.

Innstillinger for wallboard

Under innstillinger kan du lage nye og endre på eksisterende wallboard.

Klikk på kø-navnet øverst til venstre for å velge hvilken kø som skal endres, eller klikk på «Lag ny» for å opprette nytt wallboard.

Navn

Velg navn på wallboardet

Køer

Huk av køene som skal vises i dette wallboardet. Det vil da vise samlet statistikk for alle de valgte køene på toppen av wallboardet. I tillegg kan du se statistikk for hver enkelt kø i listen under.

KPIer

Her kan du definere forskjellige KPIer som vil varsles på wallboardet. Du kan selv velge hvilke KPIer som er gjeldende for din bedrift.

Ventende samtaler

Definerer hvor mange det kan stå i kø før det vil bli varslet på wallboardet. Er antallet kunder i kø tilsvarende tallet definert i «Advarsel» vil «Venter i kø» varsles med gult på wallboardet, og rødt dersom det overskrider tallet definert under «Maks».

Ventetid besvart (sek)

Definerer når gjennomsnittlig ventetid på besvarte samtaler skal varsles. Er gjennomsnittlig ventetid høyere enn tallet definert i «Advarsel» vil «Snitt ventetid» varsles med gult på wallboardet, og rødt dersom det overskrider tallet definert under «Maks».

Ventetid tapte (sek)

Definerer når gjennomsnittlig ventetid på ubesvarte samtaler skal varsles. Er gjennomsnittlig ventetid høyere enn tallet definert i «Advarsel» vil «Snitt ventetid» varsles med gult på wallboardet, og rødt dersom det overskrider tallet definert under «Maks». Teller bare for status «Åpent» betyr at wallboardet kun viser statistikk for trafikk innenfor åpningstidene til køene.

URL Lenke

URL-lenken kan åpnes i et eksternt nettleservindu for å se wallboardet. Man behøver ikke å være logget inn for å kunne se wallboardet via URL-lenken.

Slider forsinkelse

Velg hvor mange sekunder det skal gå før sliderfeltet på wallboardet bytter til neste slide. Du kan velge mellom 5, 10 og 15 sekunder.

Test

×

Navn

Test

Køer

☒ Velg alle
 ☒ Kundeservice

KPIer

NAVN	VENTER	MAKS
Ventende samtaler (antall)		
Ventetid besvart (sek)		
Ventetid tapte (sek)		

☒ Teller bare for status "Åpent"

URL Lenke

<https://bn.icepp.no/w/no/2VzJNRJeyDAiQSBnFIRtdILpW6>

Åpne

Slider forsinkelse

☒ 5s
 ☐ 10s
 ☐ 15s

Lagre

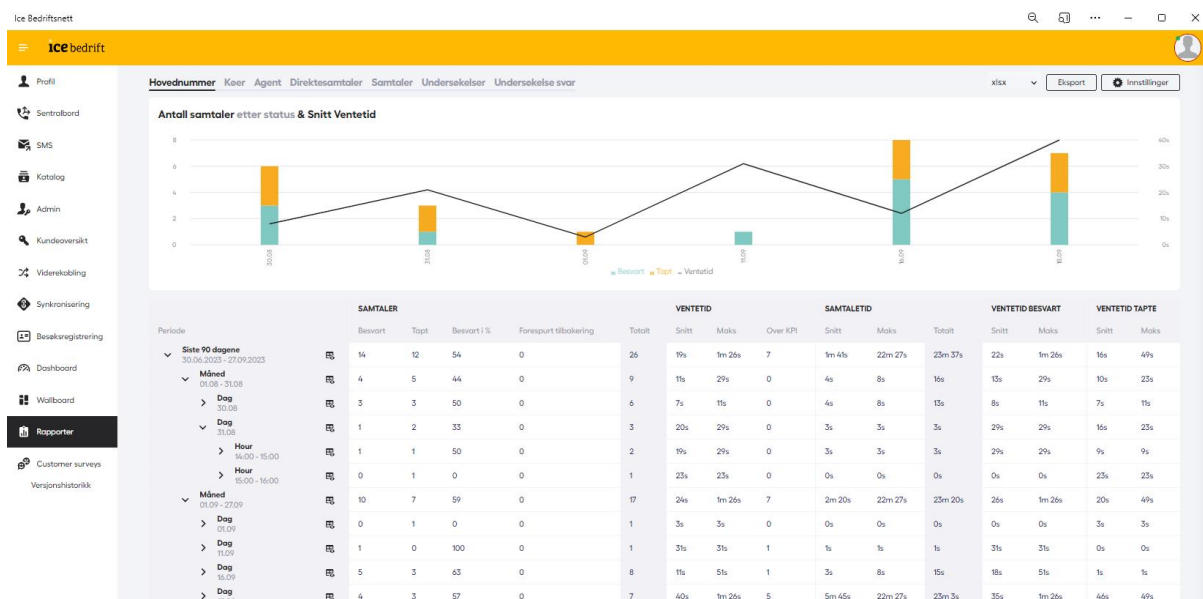
Slett

Rapporter

Hent ut oppsummerte rapporter med samtalestatistikk for helt opp til 90 dager og drill ned til intervaller på fem minutter ved behov. Hver av rapportene kan spesifiseres, grupperes og filtreres på flere nivåer, så som hovednummer, innringervalg, køer og åpningstider. Rapportene har full drilldown på nett, og kan også eksporteres til Excel.

Hovednummer

Hovednummerrapport lager en bedre forståelse av kundeopplevelsen for innringere; hvilke tastevalg har kunden valgt og ventet før samtalen ble besvart.



Innstillinger

- Velg periode du ønsker å se statistikk for
- Vis etter hele perioden, dag eller ukedager
- Velg hvilke hovednummer det skal gjelde
- Grupper etter hovednummer, etiketter og/eller åpningstider
- Velg hvilke åpningstider det skal gjelde
- Definer hvilke etiketter det skal sorteres etter - etiketter defineres av ice i forkant av oppsett
- Definer ventetid
 - Ekskluder mindre enn: velg hvor mange sekunder ventetid som skal ekskluderes fra rapporten. Dersom du setter 10 sekunder, vil tapte anrop med ventetid mindre enn 10 sekunder bli ekskludert fra rapporten.
 - KPI viser antall samtaler med ventetid over definert KPI under «Over KPI» i rapporten.

Hovednummerrapport

Periode ☐ dag ☐ i går ☐ Siste 7 dager ☐ Siste 30 dager ☒ Siste 90 dager

Fra Tid Til Tid

Vis etter
☒ Hele perioden ☐ Dag ☐ Ukedager

Hovednummer
☒ Velg alle
☒ 38 60 58 95

Grupper etter
☐ Hovednummer ☒ Etiketter ☐ Åpningstider

Åpningstider
☒ Åpent ☒ Stengt ☒ Lunsj

Etiketter
☒ Velg alle
☒ K.

Ventetid
 Ekskluder mindre enn (sek) KPI (sek)

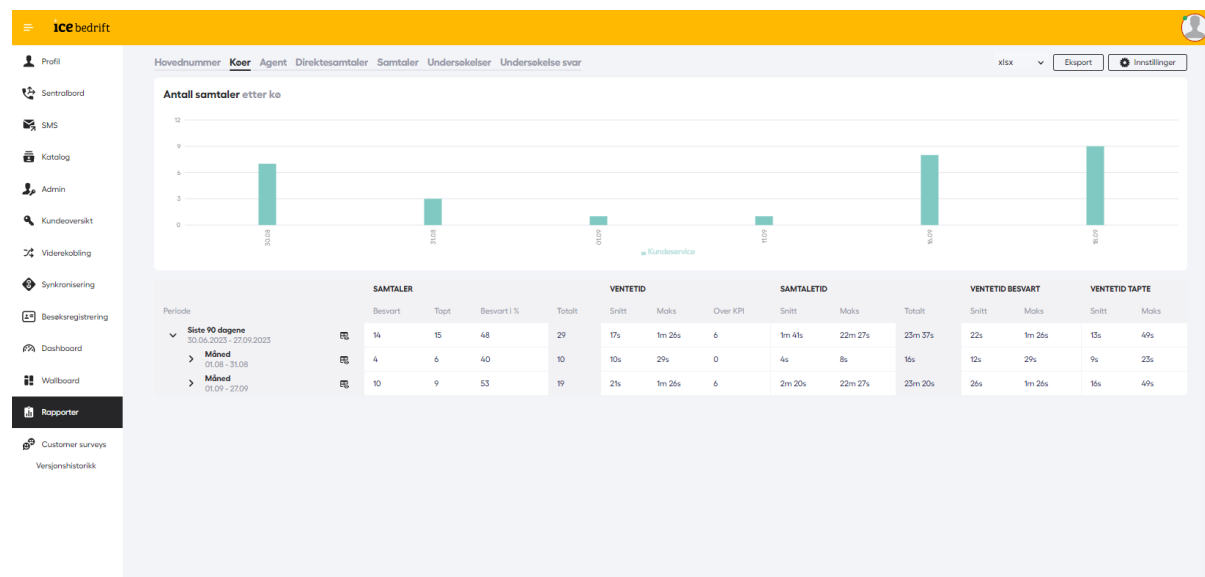
Filter

Når rapporten er generert kan du drille ned i rapporten direkte i nettleseren din eller eksportere den til Excel

Generer

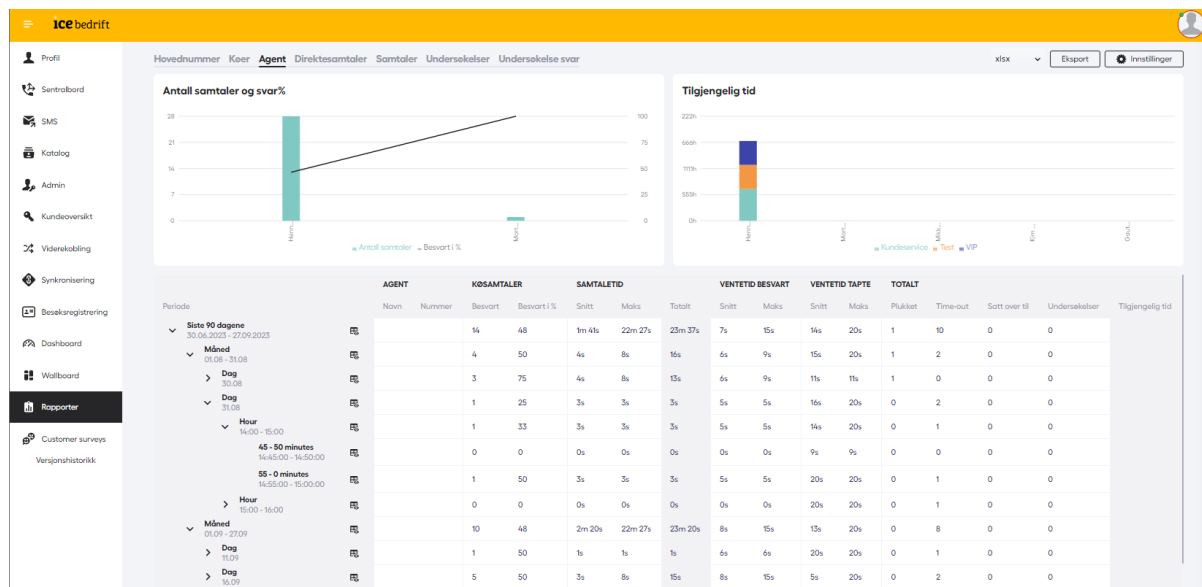
Køer

Kørapport viser hvordan køene har prestert og gjør det enkelt å måle effektiviteten på kønivå.



Agenter

Viser hvor mange samtaler hver agent har besvart og svarprosent av forsøkte tildelte samtaler. Måler agentenes effektivitet på samtaletid og klartid i kø – hvor lenge de har vært innlogget og tilgjengelig i køen



Samtaler

Samtalelogg som kan filtreres på de forskjellige hovednumrene, og besvarte og ubesvarte.

Hovednummer	Keer	Agent	Direktesamtaler	Samtaler	Undersøkelser	Undersøkelse svar			
DATO OG TID	STATUS	INNRINGER	VENTETID	SAMTALETID	KØ	AGENT			
18.09.23 22:28:51	Besvart	+4745023435	1m 26s	0s	Kundeservice	Henning Langeland			
18.09.23 10:26:08	Tapt	+4745023435	26s	0s	Kundeservice				
18.09.23 10:26:08	Tapt	+4745023435	0s	0s	Kundeservice	Henning Langeland			
18.09.23 10:25:47	Tapt	+4745023435	20s	0s	Kundeservice				
18.09.23 10:06:03	Tapt	+4745023435	49s	0s	Kundeservice				
18.09.23 10:02:38	Besvart	+4745023435	32s	22m 27s	Kundeservice	Henning Langeland			
18.09.23 09:03:57	Tapt	+4790406203	42s	0s	Kundeservice				
18.09.23 09:03:53	Besvart	+4797644567	15s	30s	Kundeservice	Henning Langeland			
18.09.23 09:03:22	Besvart	+4797644567	7s	5s	Kundeservice	Henning Langeland			
16.09.23 21:08:15	Tapt	+4745023435	1s	0s	Kundeservice				
16.09.23 21:08:04	Tapt	+4791905729	1s	0s	Kundeservice				
16.09.23 21:07:57	Tapt	+4791905729	1s	0s	Kundeservice				
16.09.23 21:07:23	Besvart	+4745023435	6s	2s	Kundeservice	Henning Langeland			
16.09.23 21:07:00	Besvart	+4745023435	7s	2s	Kundeservice	Henning Langeland			
16.09.23 21:06:26	Besvart	+4791905729	7s	8s	Kundeservice	Henning Langeland			
16.09.23 21:02:53	Besvart	+4745023435	51s	0s	Kundeservice	Henning Langeland			
16.09.23 21:02:14	Besvart	+4745023435	17s	1s	Kundeservice	Henning Langeland			
11.09.23 15:15:14	Besvart	+4745023435	1s	1s	Kundeservice	Henning Langeland			