

ANVÄNDARMANUAL · VERSION 1.0

## Statistik och Wallboard.

Dashboards i realtid, rapporter och samtalsspecifikationer för växeln.



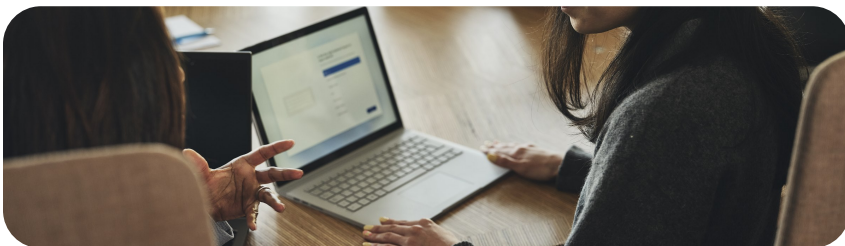
# Innehåll.

|                                                            |          |                                                          |           |
|------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>01 Kom igång</b>                                        | <b>3</b> | <b>03 Rapporter</b>                                      | <b>9</b>  |
| Det här är verktyget · Logga in                            |          | Avancerade rapporter · Kolumner · Prenumeration · Export |           |
| <b>02 Dashboards</b>                                       | <b>4</b> | <b>04 Samtal för samtal</b>                              | <b>12</b> |
| Skapa · Redigera rutor · Larmgränser · Dela · Färdiga vyer |          | Call Detail Records · Basrapporter                       |           |

## Om den här manualen

Statistik och Wallboard når du på [reports.avoki.com](https://reports.avoki.com), förutsatt att du är upplagd som behörig användare. Verktöget har två sidor: **dashboards** som visar läget just nu på en skärm, och **rapporter** som sammanställer historik du kan exportera eller prenumerera på.

Varje kapitel inleds med en kort förklaring av vad funktionen gör och när den används, därefter följer instruktionerna som numrerade steg. Skärmdumparna kommer från en demomiljö — era egna köer och användare heter något annat.



## Att mäta är att veta

Statistiken visar om kunderna får svar, om säljarna ringer — och när ni behöver mer folk i telefon.

# Det här är Statistik och Wallboard.

Din telefonväxel är grunden i kommunikationen med kunder och omvärld — och med Statistik och Wallboard blir den mätbar. Verktöget visar om inkommande samtal faktiskt besvaras, om säljarna ringer sina kunder, och vilka dagar trafiken är så hög att ni behöver planera bemanningen annorlunda.

## Teams-statistik i samma vy

Har ni Teams kan miljön kopplas på, så att **samtals- och mötesstatistik från Teams** visas tillsammans med växelns egen statistik. Då slipper ni jämföra två verktyg.

1

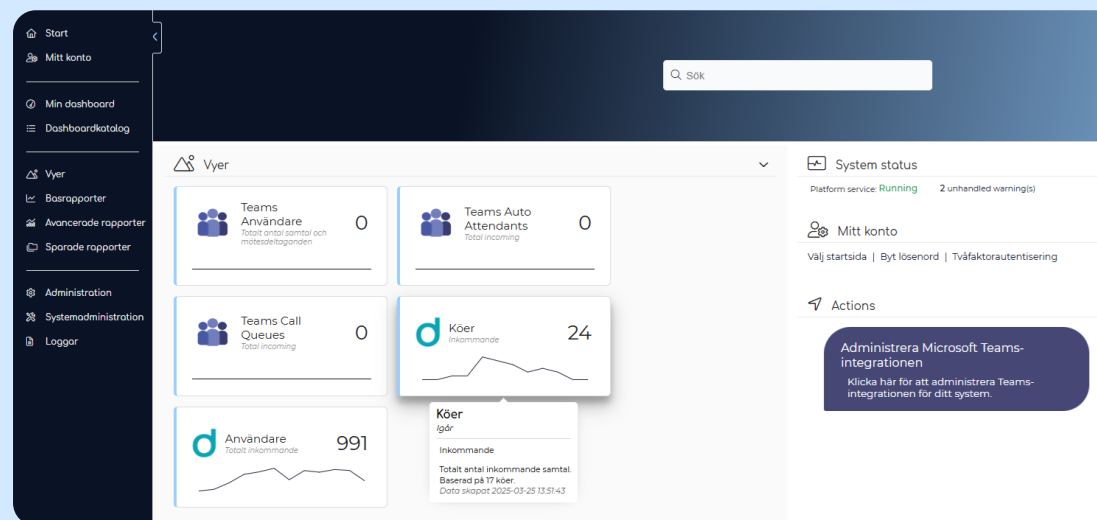
Gå till [reports.avoki.com](https://reports.avoki.com)

Öppna adressen i webbläsaren.

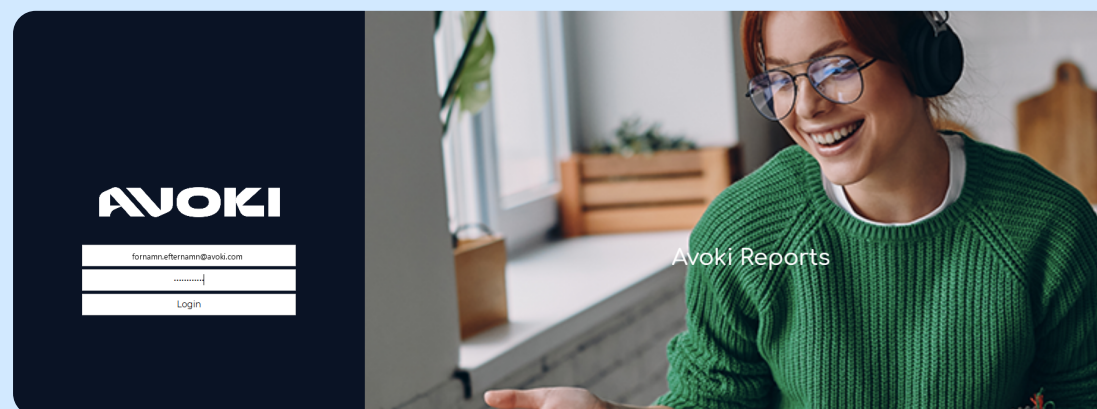
2

Logga in

Använd dina användaruppgifter. Saknar du inloggning — kontakta Avokis Servicedesk eller din administratör.



Startsidan i inloggat läge — färdiga vyer, systemstatus och genväg till Teams-integrationen



Inloggningen på [reports.avoki.com](https://reports.avoki.com)

# Skapa en dashboard.

En dashboard är en skärmbild med historisk data och realtidsdata som du kan sätta upp på valfri skärm. Vanligast är en vy per svarsgrupp — antal samtal i kö, svarstider, obesvarade — men du kan också bygga vyer per användare, till exempel alla säljare med antal utgående samtal under dagen.

## 1 Klicka Skapa ny

Gå till **Min dashboard** och klicka på **Skapa ny**.

## 2 Namnge dashboarden

Ge den ett namn du känner igen på skärmen.

## 3 Välj mall och tema

Välj mallen **Telepo BCS – Statistik** — det är det generiska namnet för Avoki Connect — och sedan layouttema.

## 4 Alla köer eller en utvald

Välj om dashboarden ska omfatta samtliga uppsatta svarsgrupper eller en specifik. Valet går att ändra senare.

## 5 Välj tidsperiod

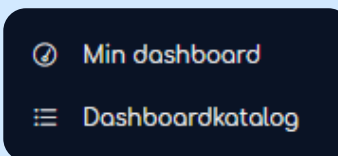
Vilken period vyn ska visa: idag, igår, senaste veckan och så vidare.

## 6 Välj kö

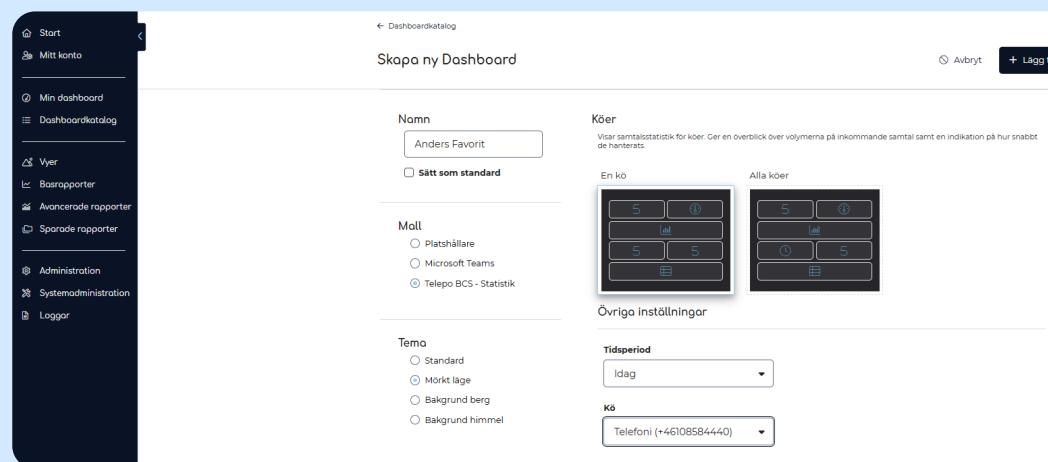
Har du valt en enskild kö anger du här vilken data ska baseras på.

## 7 Klicka Lägg till

Dashboards skapas och du kommer till standardlayouten.



Min dashboard och Dashboardkatalogen i menyn



Skapa ny Dashboard — namn, mall, tema och vilka köer som ska ingå

## Börja med en kö

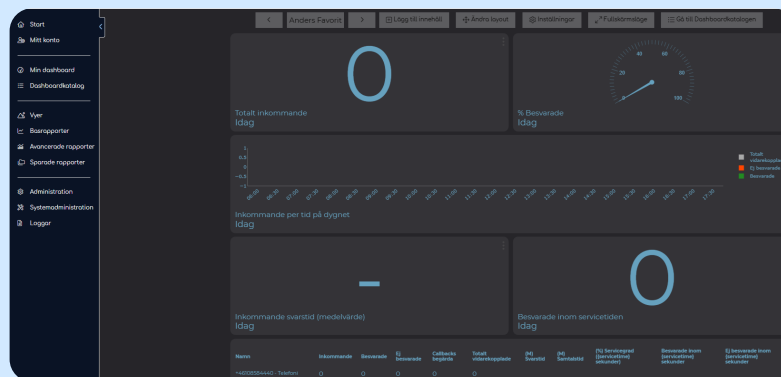
Ska vyn sitta på en skärm i ett kontorslandskap blir den lättare att läsa om den handlar om **en** kö. Behöver ni fler köer kan de läggas till i efterhand under widgetinställningarna.

# Redigera rutorna.

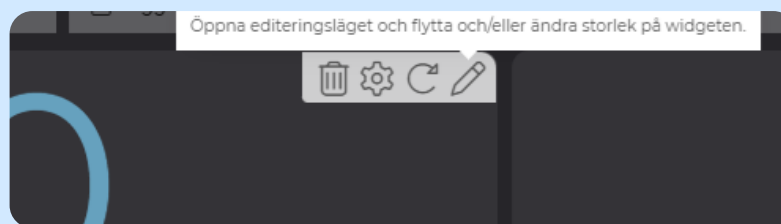
När du fått din första layout kan varje informationsruta — widget — redigeras för sig, och rutorna flyttas om. Här lägger du till fler köer i en ruta, byter färger eller sätter larmgränser.

## Widgetinställningar

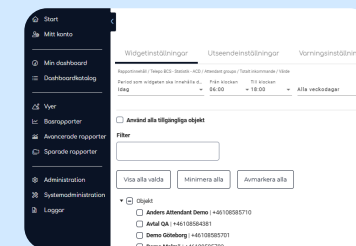
Under **Widgetinställningar** ändrar du rutans grunddata — till exempel att den ska visa flera utvalda köer i stället för den enda du valde när dashboarden skapades. Avsluta alltid med **Spara ändringar**.



Standardlayouten — varje ruta kan redigeras och flyttas för sig



De tre prickarna i rutans hörn — därifrån når du kugghjulet



Widgetinställningar — period, klockslag och vilka objekt som ingår

## Så kommer du in

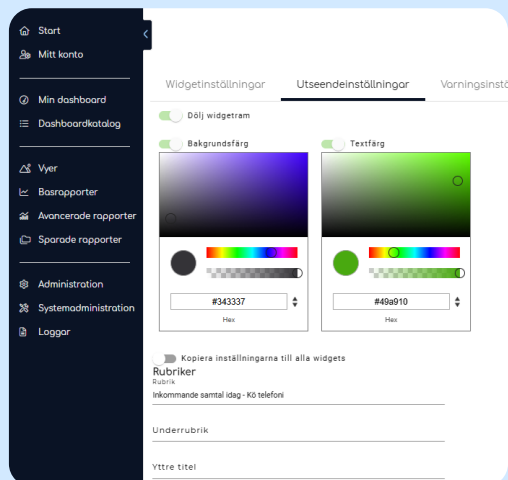
Klicka på de tre prickarna i den ruta du vill ändra, och därefter på kugghjulet.

# Utseende & larmgränser.

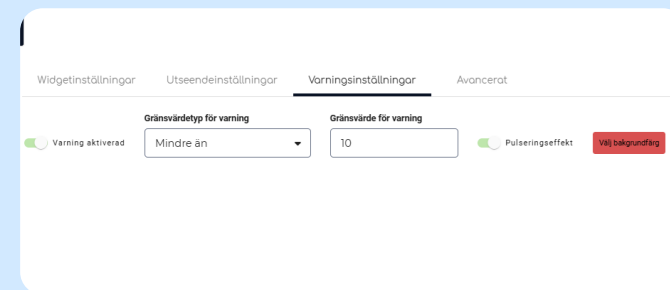
Två flikar styr hur rutan ser ut. Under **Utseendeställningar** sätter du bakgrunds- och textfärg och egna rubriker. Under **Varningsinställningar** sätter du gränsvärden — och där blir dashboarden mer än en mätare.

## Larmet gör vyn värd en skärm

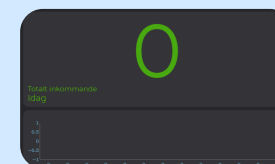
En siffra som byter färg när den underskrider ett gränsvärde ser man i **föribgående**. Exemplet här larmar när antalet inkommande samtal är färre än tio: siffran är grön normalt, bakgrunden röd när gränsen slår till.



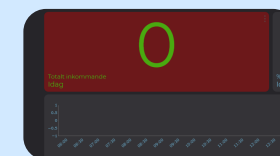
Utseendeställningar — bakgrundsfärg, textfärg och rubriker



Varningsinställningar — gränsvärdestyp, gränsvärde och pulseringseffekt



Normalt läge



Larm utlöst

# Dela dashboarden.

När vyn är klar bestämmer du vem som ska se den. Du kan skapa en öppen länk som funkar utan inloggning — praktiskt för en skärm på väggen — och du kan dela vyn med kollegorna så att de kan använda den som mall.

1

## Öppna inställningarna

Klicka på **Inställningar** högst upp i din dashboard.

2

## Välj fliken Delning

Där ligger både den publika länken och delningen internt.

3

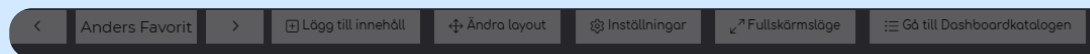
## Aktivera publik länk

Slå på **Publik länk** om du vill kunna skicka en adress till någon som ska visa vyn utan att logga in.

4

## Dela med kollegorna

Kryssa i om vyn ska vara **delad för alla användare i systemet**, och om den ska kunna användas som standardmall.



Verktysraden i dashboarden — **Inställningar** ligger på mitten

### Ändra 'Anders Favorit'

[Open Dashboard](#)
[Avbryt](#)
[Ta bort](#)
[Spara](#)

Allmänna

Delning

Utseendeställningar

Egna stylesheet-regler (css) för denna Dashboard

Publik länk ☒



https://reports.avoki.com/client/public/dashboard/view?token=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Chromecast

Denna länk har varit publik sedan 2025-03-25 16:28:59

Dela Dashboard ?

Delade Dashboards blir synliga för andra användare

☒ Delad för alla användare i systemet

☐ Använd som standardmall för alla användare

Fliken Delning — publik länk och delning med övriga användare

## En publik länk är öppen

Alla som har adressen kommer åt vyn — den kräver ingen inloggning. Dela den därför bara internt, och **stäng av den** när skärmen inte längre används.

# Färdiga vyer.

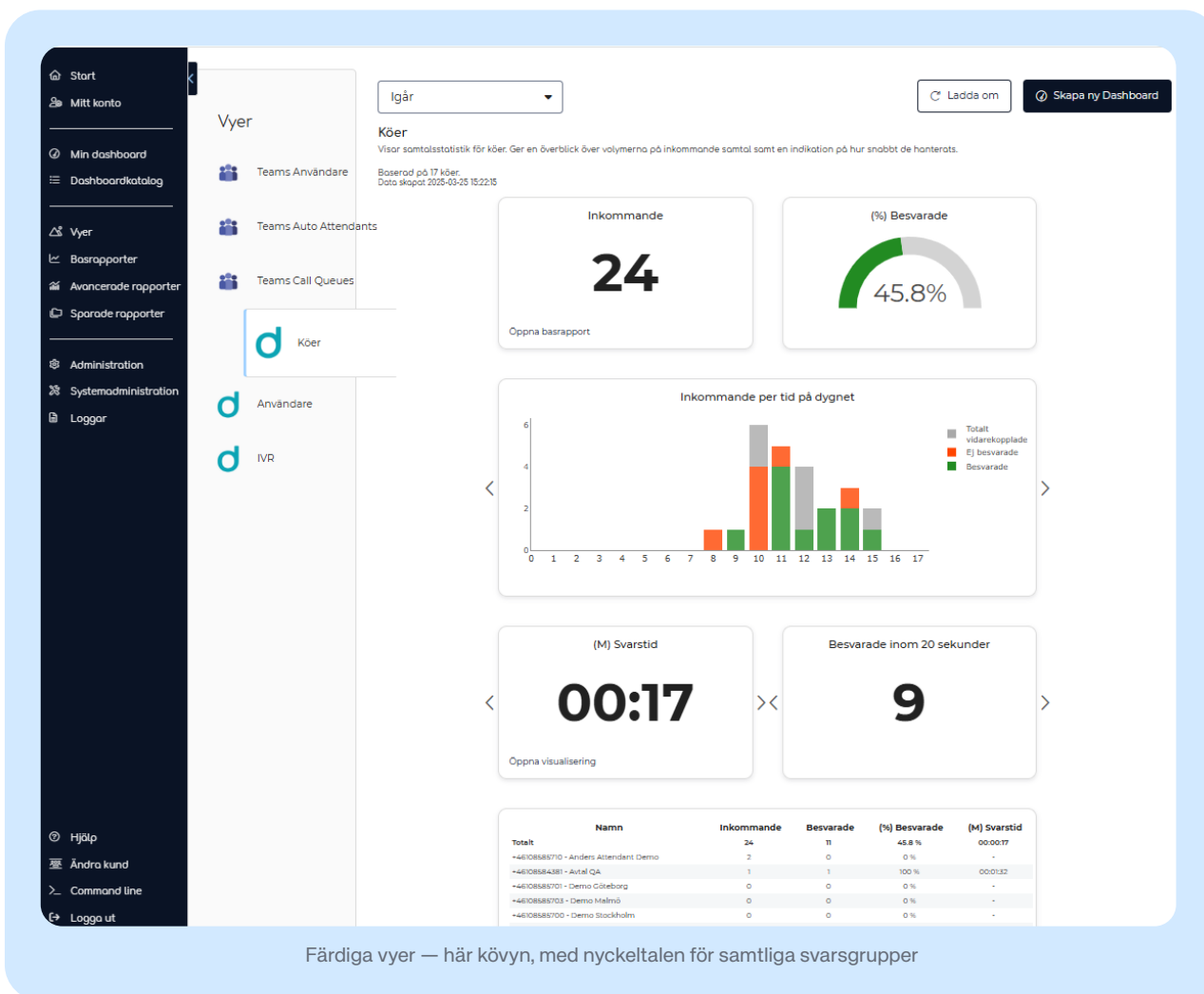
Behöver du inte bygga från grunden — under **Vyer** ligger ett antal dashboards som är färdiga från start. Det finns färdiga layouter baserade på svarsgrupper, på användare och på IVR-flöden, och har ni Teams även på Teams-användare, Teams Auto Attendants och Teams Call Queues.

## Börja här

Titta på en färdig vy innan du bygger en egen. Ofta räcker den — och är den nästan rätt kan du **spara den som din egen** och justera rutorna därefter.

## Vad vyerna visar

Exemplet visar kövyn: inkommande, andel besvarade, inkommande per tid på dygnet, medelsvarstid och antal besvarade inom servicenivå — plus en tabell per kö.



# Avancerade rapporter

Det finns två sorters rapporter. **Basrapporter** är enkla och färdiga — du väljer period och rapporttyp och får ut ett resultat. **Avancerade rapporter** innehåller mer data och låter dig själv bestämma vilka kolumner som ska visas.

## Fyra sorters mätobjekt

**User id** ger data per användare. **ACD** och **Hunt group** visar hur samtal hanterats i köer. **IVR** visar hur samtalen flödat genom menyvalen — använd den när ni misstänker att något tonval leder fel.

1

## Välj period och tider

Klicka **Avancerade rapporter** och välj system om ni har fler växlare anslutna. Ange från- och till-datum, vilka veckodagar som ska ingå och eventuell begränsning över dygnet.

2

## Välj intervallgruppering

En rad per dag, en totalrad för hela perioden, eller tidsintervall inom dygnet.

3

## Välj rapporttyp

User id, ACD, Hunt group eller IVR — se rutan till vänster.

4

## Klicka Rapportinnehåll

Välj där vilka mätobjekt — personer, köer, IVR-menyer — rapporten ska baseras på. Klicka sedan **Bearbeta**.

Parametrar — period, veckodagar, intervallgruppering och rapporttyp

Rapportinnehåll — välj vilka köer eller användare som ska ingå

# Anpassa rapporten.

När du klickat **Bearbeta** visas rapporten. Därifrån kan du fortsätta forma den utan att börja om — byta gruppering, lägga till eller ta bort kolumner, och välja en visualisering om siffrorna ska presenteras för någon annan.

## 1 Byt intervallgruppering direkt

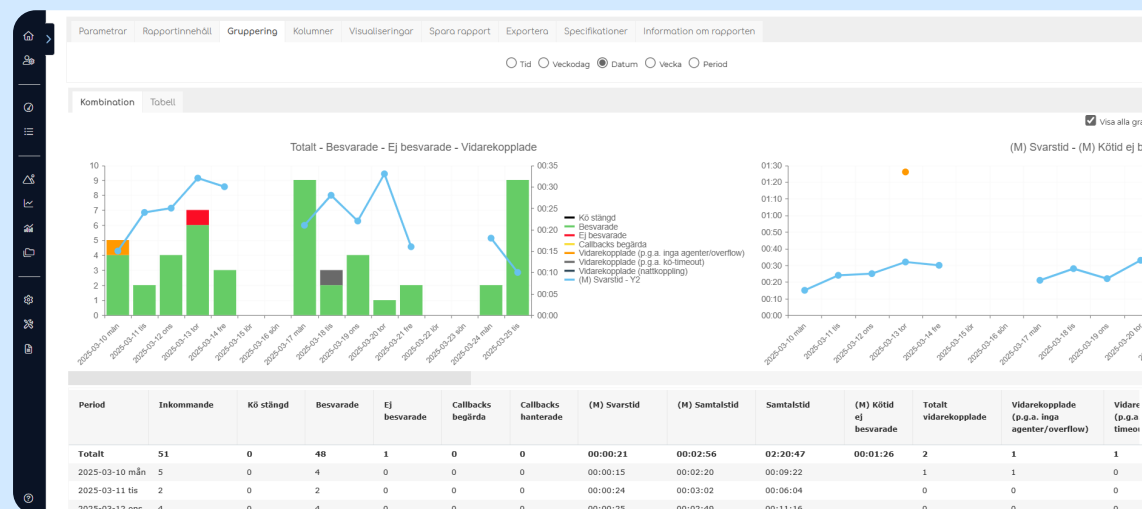
Vill du se datan sorterad på ett annat sätt ändrar du grupperingen i den visade rapporten — per tid, veckodag, datum, vecka eller period.

## 2 Välj kolumner

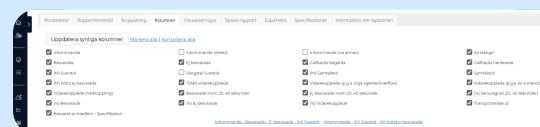
Klicka på **Kolumner** för att ta bort eller lägga till datakolumner. Det är här skillnaden mot en basrapport ligger.

## 3 Välj visualisering

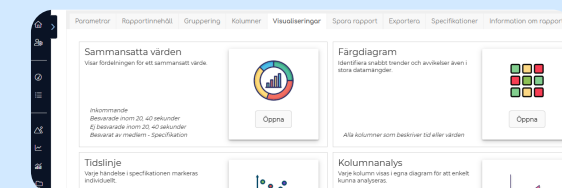
Ska datan användas i en presentation — klicka **Visualiseringar** och välj bland sammansatta värden, färgdiagram, tidslinje och kolumnanalys.



Den bearbetade rapporten — grafer överst, tabellen under, och grupperingen väljs högst upp



Kolumnväljaren



Visualiseringarna

# Prenumeration & export.

När rapporten ser ut som du vill kan du spara den och skapa en prenumeration — då skickas den automatiskt med e-post till de som ska ta del av den. Det är skillnaden mellan en rapport någon måste komma ihåg att ta fram, och en som dyker upp av sig själv.

## 1 Namnge rapporten

Ge den ett namn — det används också som beskrivning i det sparade rapportarkivet.

## 2 Välj när den ska skickas

Veckodag och klockslag.

## 3 Välj tidsperiod

Vad rapporten ska innehålla — till exempel föregående vecka.

## 4 Välj format och spara

Excel eller CSV. Klicka **Spara** — klart.

### Eller exportera direkt

Behöver du bara rapporten en gång: klicka **Exportera**, välj **Spara som fil** och rapporten laddas ner. Du kan också skicka den som e-post direkt därifrån.

Spara rapport — mottagare, när den skickas, vad den innehåller och i vilket format

Exportera — spara som fil eller skicka som e-post

# Samtal för samtal.

Ibland räcker inte summorna. Behöver du se varje enskilt samtal som rapporten bygger på — en så kallad från vaggan till graven-rapport — tar du fram samtalsspecifikationen. Varje rad är ett samtal, och du kan följa vad som hände med det hela vägen genom Avoki Connect.

1

## Klicka på fliken Specifikationer

Den ligger bland flikarna i den bearbetade rapporten.

2

## Välj Samtal

En ny rapport skapas med en post — ett **Call Detail Record** — per samtal.

### När CDR är rätt verktyg

Använd den när någon hävdar att ett samtal **aldrig kom fram**. Specifikationen visar tidpunkt, varifrån samtalet kom, vilken grupp det gick till, vem som svarade, kötid och samtalslängd — och om det vidarekopplades, vart.



Fliken Specifikationer — klicka på **Samtal**

| Specifikation      |                     |              |                                       |                          |                    |            |              |                    |          |
|--------------------|---------------------|--------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------------|------------|--------------|--------------------|----------|
| Filter             |                     | Från         |                                       | Vidarekopplat från       |                    | Grupp      |              | Besvarat av medlem |          |
| - Alla -           |                     | Filter       |                                       | Filter                   |                    | Filter     |              | Filter             |          |
| Vidarekopplat till |                     | Filter       |                                       | Använd filter            |                    | Töm filter |              |                    |          |
| Typ                | Tidpunkt            | Från         | Vidarekopplat från                    | Grupp                    | Besvarat av medlem | Kötid      | Samtalslängd | Vidarekopplat till | Övrigt   |
| Vidarekopplat      | 2025-03-10 09:17:18 | +46812345678 | +46108584380   Levresk till Reskontra | +46108584380   Reskontra |                    | 00:00:30   |              | +46812345679       | Fallback |
| Besvarat av medlem | 2025-03-10 10:59:45 | +46701234567 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101093   Agent 1  | 00:00:11   | 00:01:52     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-10 13:08:12 | +46702345678 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101086   Agent 2  | 00:00:11   | 00:00:01     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-10 13:09:28 | +46702345678 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101093   Agent 1  | 00:00:05   | 00:04:17     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-10 14:10:28 | +46703456789 | +46108584382   Levresk till Reskontra | +46108584380   Reskontra | a101093   Agent 1  | 00:00:32   | 00:03:12     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-11 11:05:44 | +46704567890 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101086   Agent 2  | 00:00:11   | 00:03:44     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-11 13:40:16 | +46705678901 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101093   Agent 1  | 00:00:38   | 00:02:20     |                    |          |
| Besvarat av medlem | 2025-03-12 09:22:18 | +46706789012 |                                       | +46108584380   Reskontra | a101086   Agent 2  | 00:00:19   | 00:04:39     |                    |          |

En rad per samtal — typ, tidpunkt, från, grupp, vem som svarade, kötid och samtalslängd

# Basrapporter

Basrapporter finns för det motsatta behovet: när du snabbt vill ha grunddata utan att ställa in något. Du väljer period och rapporttyp, systemet frågar vilka användare eller köer den ska gälla, och rapporten tas fram automatiskt.

## 1 Klicka Basrapporter

Välj system om ni har fler än en växel ansluten.

## 2 Välj period och rapporttyp

Från- och till-datum samt tider. Välj sedan rapport i trädet — per användare, kö, hunt group, regelverk eller IVR.

## 3 Välj mätobjekt

Systemet ber dig markera vilka användare eller köer rapporten ska baseras på.

## 4 Klicka Bearbeta

Rapporten tas fram. Även basrapporter kan exporteras till Excel.

### Vilken ska jag välja?

Behöver du bara veta hur många — ta en basrapport.

Behöver du bestämma vilka kolumner som ska med, eller skicka rapporten automatiskt varje vecka — ta en avancerad.

The screenshot shows the Avoki interface with a dark sidebar on the left containing navigation links: Start, Mitt konto, Min dashboard, Dashboardkatalog, Vyer, Basrapporter, Avancerade rapporter, Sparade rapporter, Administration, Systemadministration, and Loggar. The main content area has two tabs: 'Period' and 'Inställningar'. The 'Period' tab is active, showing fields for 'Från' (2025-03-10), 'Till' (2025-03-25), and 'Tid' (07:00 to 18:00). Below these is a dropdown menu 'Välj rapport här' with a tree view showing 'Rapporter' expanded, then 'Microsoft Teams', then 'Telepo BCS - Statistik', and finally 'User Id' selected.

Välj period, och sedan rapport i trädet — per användare, kö, hunt group, regelverk eller IVR

The screenshot shows the Avoki interface with the same sidebar. The main content area has three tabs: 'Period', 'Inställningar', and 'Rapportinnehåll'. The 'Rapportinnehåll' tab is active, showing a 'Filter' field and a list of users and groups with checkboxes. The list includes: Anders Attendant Demo | +46108585710, Avtal QA | +46108584381, Demo Göteborg | +46108585701, Demo Malmö | +46108585703, Demo Stockholm | +46108585700, Healthcare | +46108584600, and ICT IT Intern | 84560. Below the list is a 'Bearbeta' button.

Markera mätobjekten och klicka Bearbeta

SUPPORT & KONTAKT

## Vi finns här.

För mer information om Avoki Connect, kontakta oss via vår hemsida — eller hör av dig till Avokis Servicedesk när du behöver hjälp i vardagen.

**avoki.se**

**AVOKI**