

Aurora teleQ – raportit

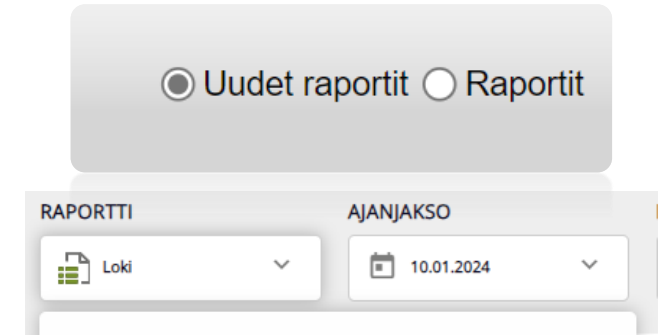
Webinaari 1.2.2024

Yleistä raporteista



- Aurora teleQ:n Raportit-välilehti näkyy teleQ:n pääkäyttäjätunnuksilla.
- Raportit on jaettu kahteen eri raporttinäkymään.
 - **"Uudet raportit"** -puoli tarjoaa dynaamisen raporttinäkymän, johon voi tallentaa omia raporttiasetuksia. Raportit ovat tarkasteltavissa selaimesta tai ladattavissa Excel-tiedostona tietokoneelle.
 - **"Raportit"** -puolella on erilaisia valmiiksi tuotettuja raportteja, joita voidaan tarkastella suoraan selaimesta tai ladata eri tiedostomuodoissa tietokoneelle.
- Raportteja voi tarkastella kuukausitasolla ja päivätasolla, kategoriakohtaisesti, käyttäjäkohtaisesti ja raporteista voi nähdä hyvin yksityiskohtaista tietoa valmistuneista teleQ-tehtävistä.
- Hylätyt puhelut, eli suljettu-aikana soitetut puhelut, asiakkaan keskeyttämät puhelut ja Täynnä-tilaan joutuneet puhelut (palvelu on hetkellisesti ruuhkautunut) otetaan osaan raporteista automaattisesti mukaan.
- Eri raportit näyttävät hieman eri tietoja ja lukuja johtuen siitä, mitä tietoja raporttiin on sisällytetty ja mitä raporttia tarkastellaan. Lue siis aina myös raportin selite, jos se on saatavilla.
- Raporttien jatkokäsittely kannattaa tehdä ottamalla raportti excel-tiedostona tietokoneelle, esimerkiksi:
 - Jos haluaa erotella sisään tulleet puhelut, jotka on kuitattu valmiiksi ja manuaalisesti teleQ-jonosta soitetut puhelut.
 - Lähetettyjen tekstiviestien kokonaismäärän selvittäminen (uusi loki)

Muutokset raporteissa alkuvuonna 2024 – Vanha lokiraportti poistuu













- Käytä uutta lokiraporttia
- Lokiraportti näyttää tehtävälle tehtyt toimenpiteet yksityiskohtaisesti. Raporttia voi sortata haluamiensa parametrien mukaisesti. Sorttausmahdollisuuksia on vanhaa lokiraporttia enemmän (Ks. "Sarakkeet").
- Suurimmat erot vanhaan lokiraporttiin:
 - Vanha lokiraportti on ollut sekoitus lokia ja saapuneita yhteydenottoja. Huomioi, että hylätyt puhelut eivät ole enää lokiraportissa mukana. Niiden tarkasteluun käytetään Saapuneet yhteydenotot -raporttia.
 - Uudessa lokissa pystyt tallentamaan omat raporttiasetukset
 - Lähetetyn tekstiviestin sisältö ei ole enää nähtävissä raportilta. Raportti kertoo, jos henkilölle on lähetetty viesti, mutta ei sen sisältöä.
 - Kun yksikössä on käytössä Jonotus, eli Linjapuhelu, uuden lokiraportin oletusasetukset eivät näytä numeroa raportilla. Tämä johtuu siitä, että vastatusta linjapuhelusta ei synny takaisinsoittotehtävää ko. puhelinnumerolle.
 - Jotta soittava numero saadaan mukaan raportille, pitää oletusasetuksia muokata **lisäämällä sarakkeisiin "A-numero"**.
 - Parametrivalinnat tehdään vasemman palkin sijaan sivun ylälaidan kahdella toimintorivillä.





Muutokset raporteissa vuonna 2024 - Vanhat käyttäjäraportit poistuvat

- Käytä sen sijaan uutta käyttäjäraporttia
- Parametrivalinnat tehdään vasemman palkin sijaan sivun ylälaidassa
- Uuteen käyttäjäraporttiin on yhdistetty vanhoista raporteista useamman raportin tiedot. Käyttäjäraportista pystyt katsomaan mm. käsiteltyjen tehtävien määrän, sisäänkirjautumisajan ja kokonaiskirjautumisajan puheluihin käytetyn ajan ja tehtävien käsittelyyn kuluneen ajan. Aiemmin saadut tiedot olivat suppeampia ja ne piti kerätä käyttäjäkohtaisesti useammalta raportilta.

RAPORTTI **AJANJAKSO** **KATEGORIAT** **YKSIKÖT**



 Käyttäjät  23.01.2024  Kaikki  _Auroran terveys...  Luo raportti  Suodata  Sarakkeet  Vie  Valinnat

RAPORTTI
 Käyttäjät


0 riviä  Suodata  Sarakkeet  Vie  Valinnat


☒ Uudet raportit ☐ Raportit


RAPORTTI **AJANJAKSO**


 Käyttäjät  10.01.2024

Raportti

 **Loki**
Kaikki asiat yksityiskohtaisilla tiedoilla luettelomuodossa.

 **Saapuneet yhteydenotot**
Kaikki Saapuneet yhteydenotot luettelomuodossa.

 **Video**
Tietoa videotapahtumista ja asioista.

 **Käyttäjät**
Yleiskatsaus käyttäjän työskentelystä luettelomuodossa.

Loki

Lokiraportti näyttää kaikki tehtäviin liittyvät tiedot, kuten esim. asiakkaan puhelinnumeron, ajan, jolloin asiakas soitti, ja ajan, jolloin asiakkaalle soitettiin takaisin.

Oletus-sarakevalintojen lisäksi voi olla hyödyllistä ottaa mukaan Soittoyritykset, Lähetetyt tekstiviestit ja A-numero.

Jos haluat tarkastella **itse luotuja tehtäviä tai manuaalisesti luotuja tehtäviä**, lisää sarake “Yhteydenottotapa” mukaan raporttiin.

Huomaa, että lokiraportti ei sovellu puhelumäärien kokonaismäärän tarkasteluun yksinään. Lokiraportti soveltuu parhaiten yksityiskohtaisen tiedon etsimiseen tehtävältä.

Sarakkeita tarkastelemalla selviää mitä kaikkea tietoa lokiraportilta on mahdollisuus etsiä.

	PUHELINNUMERO	SAAPUMISAIKA ↓	VARATTU AIKA	PÄÄTETTY	TILA	TEHTÄVÄTYPPI	KATEGORIA	MUISTIINPANOT
>	040 1234567	24.04.2020 14.28.43	24.04.2020 15.58.20	06.05.2020 11.56.01	Arkistoitu	Takaisinsoitto	Ajanvaraus	-
>	040 1402863	24.04.2020 14.21.57	24.04.2020 15.51.49	24.04.2020 14.28.07	Poistettu	Takaisinsoitto	Ajanvaraus	-

PÄIVÄMÄÄRÄ	KELLONAIKA	TAPAHTUMA
24.04.2020	14.28.43	Luotu manuaalisesti
24.04.2020	14.28.53	Asianäkymä avattu
24.04.2020	14.57.02	Asianäkymä suljettu
24.04.2020	15.43.00	Automaattinen tekstiviesti lähetetty: Muistutus takaisinsoitto
06.05.2020	11.55.57	Asianäkymä avattu
06.05.2020	11.56.01	Asianäkymä suljettu
06.05.2020	11.56.01	Merkitty valmiiksi

Sarakkeet

Kaikki

✓

Puhelinnumero

✓

Saapumisaika

✓

Varattu aika

✓

Päätetty

✓

Tila

✓

Tehtävätyppi

✓

Kategoria

✓

Muistiinpanot

Asiakasnumero

Arvioitu odotusaika

Ensimmäinen käsittelijä

Ensimmäinen yhteydenotto

Ensimmäinen tarjolla oleva aika

Saapuneet chat-viestit

Saapuneet tekstiviestit

Viimeinen käsittelijä

Palauta vakioasetuksiin

Valitut: 12 / 30


Ok

Saapuneet yhteydenotot

- **Saapuneet yhteydenotot** -raportti näyttää kaikki valittuun/valittuihin puhelinjonoihin tulleet yhteydenotot. Raportti näyttää saapuneet yhteydenotot riippumatta siitä, onko jono ollut avoinna, suljettu tai täynnä.
- On hyvä ymmärtää, että raportti näyttää oletuksena myös yhteydenotot, jotka eivät ole johtaneet tehtävään, jonka ammattilaisen tulee hoitaa (takaisinsoitto, linjapuhelu tai puheposti). Nämä yhteydenotot ovat ns. hylättyjä puheluita.
- Raportin avulla voit tarkastella:
 - Kaikkia saapuneita yhteydenottoja
 - Yhteydenottoja, jotka ovat tulleet kun jono on ollut täynnä
 - Yhteydenottoja, jotka ovat tulleet kun jono on ollut suljettu tai tilapäisesti suljettu
 - Yhteydenottoja, jotka olisivat johtaneet puhelutehtävään, mutta soittaja on katkaissut puhelun ennen soittopyynnön tai ääniviestin jättämistä.
 - Yhteydenottoja, jotka on siirretty toisesta teleQ-puhelinjonosta.
 - Yhteydenottoja, joista on luotu automaattisesti jokin tehtävä, esimerkiksi:
 - Painikkeen valinnan kautta asiakkaalle on lähetetty automaattinen tekstiviesti
 - Yhteydenotto on ohjattu toiseen Aurora teleQ -jonoon tai toiseen puhelinnumeroon.

Saapuneet yhteydenotot ja Lokiraportin vertailua	Saapuneet yhteydenotot	Lokiraportti
Sisääntullut yhteydenotto johtaa tehtävään	x	x
Sisääntullut yhteydenotto, joka ei ole johtanut tehtävään (soittajan katkaisema puhelu)	x	-
Sisääntullut yhteydenotto, joka on johtanut johonkin automaattiseen toimintoon (esim. tekstiviestin lähettämiseen)	x	-
Manuaalinen yhteydenotto "Puhelin" toiminnolla ilman, että on luotu tehtävä	-	x

Esimerkki Lokiraportin ja Saapuneet yhteydenotot -raportin eroista

 **RAPORTTI**
Loki 1 tietue ▼ Suodata + Sarakkeet ⬇ Vie > Valinnat


Puhelinnumero Muistiinpanot Käsittelijä

0405 Ok

Riviä sivua kohti: 50 1 - 1 / 1 < >

PUHELINNUMERO	SAAPUMISAIKA ↓	VARATTU AIKA	PÄÄTETTY	TILO	TEHTÄVÄTYPPI	KATEGORIA	MUISTIINPANOT
> 0405	04.01.2024 12.25.19	04.01.2024 13.30.47	05.01.2024 14.30.24	Arkistoitu	Takaisinsitto	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	–

- Lokiraporttiin tallentuu ainoastaan yksi yhteydenotto kun taas Saapuneet yhteydenotot -raportissa numerolta nähdään useampi yhteydenotto.
- Tästä syystä Saapuneet yhteydenotot -raportin kokonaisriviä määrää ei kannata peilata todelliseen hoidettuihin tehtävien määrään.

 **RAPORTTI**
Saapuneet yhteydenotot 4 riviä ▼ Suodata + Sarakkeet ⬇ Vie > Valinnat

Numeronäyttö

0405 Ok

Riviä sivua kohti: 50 1 - 4 / 4 < >

AIKA ↓	YKSIKKÖ	YHTEYDENOTTOTAPA	AVOINNA/SULJETTU	TÄYNNÄ	KATEGORIA	TEHTÄVÄ LUOTU	AUTOMAATTINEN TOIMINTO	PUHELINNUMERO
04.01.2024 15.55.55		Puhelin	Auki	Ei	–	Ei	Ei	
04.01.2024 15.55.24		Puhelin	Auki	Kyllä	Suomi, Päivystys	Ei	Ei	
04.01.2024 15.54.50		Puhelin	Auki	Ei	Suomi, Päivystys	Ei	Säilytetty teleQ-laitteeseen	
04.01.2024 12.22.33		Puhelin	Auki	Ei	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	Ei	Ei	

Käyttäjät-raportti

☒ Uudet raportit ☐ Raportit

- Käyttäjät (Uudet raportit)
 - Raportti esittää yhteenvedon valitulta ajanjaksolta, jonka aikana käyttäjät ovat teleQ:ta käyttäneet. Raportti näyttää mm. kirjautumisajan, tehtävien käsittelyajan, keskimääräisen tehtävien käsittelyajan, puhelujen keskimääräisen keston, puheluiden määrän ja suljetut tehtävät.
 - Oletusparametrien lisäksi pystyy valitsemaan myös muita parametreja.

TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA

SULJETUT TEHTÄVÄT

KIRJAUTUMISTYYPPI

KAUKU

🔍

Sarakkeet

✕

☐ Kaikki

☒ Nimi

☒ Kirjautumisaika vakio

☒ Kirjautumisaika push

☒ Tehtävän käsittelyaika

☒ Keskimääräinen tehtävän kasittel...

☒ Puhelun keskimääräinen kesto

☒ Puheluiden määrä

☒ Suljetut tehtävät

☐ Puheluiden kokonaiskesto

☐ Kirjautumistyyppi

☐ Yksikkö

☐ Käyttäjätunnus

Palauta vakioasetuksiin


Valitut: 8 / 12

Ok

NIMI	KIRJAUTUMISAIKA VAKIO	KIRJAUTUMISAIKA PUSH	TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	KESKIMÄÄRÄINEN TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	PUHELUN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO	PUHELUIDEN MÄÄRÄ	SULJETUT TEHTÄVÄT
Demo käyttäjä	08:41:26	–	05:15:19	00:13:08	00:06:29	21	24
SISÄÄNKIRJAUTUMINEN	ULOSKIRJAUTUMINEN	KIRJAUTUNEENA OLO AIKA	TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	SULJETUT TEHTÄVÄT	KIRJAUTUMISTYYPPI		
03.01.2024 11.12.00	03.01.2024 11.48.40	00:36:39	–	0	Vakio		
03.01.2024 11.53.29	03.01.2024 11.53.40	00:00:11	–	0	Vakio		
04.01.2024 09.08.27	04.01.2024 09.44.16	00:35:48	00:31:49	1	Vakio		
08.01.2024 07.17.58	08.01.2024 14.10.55	06:52:57	04:28:08	22	Vakio		
16.01.2024 11.15.08	16.01.2024 11.32.12	00:17:04	00:15:22	1	Vakio		
16.01.2024 13.59.08	16.01.2024 14.11.47	00:12:39	–	0	Vakio		
17.01.2024 12.50.32	17.01.2024 12.56.38	00:06:06	–	0	Vakio		


Yksityiskohtaisen tiedon etsiminen raporteista puhelinnumeron perusteella

- Jos täytyy selvittää mitä jollekin yhteydenotolle on tapahtunut, ja tiedossasi on puhelinnumero, jolla yhteydenottoa etsitään, voit hyödyntää Lokiraporttia ja/tai Saapuneet yhteydenotot -raporttia.

 **RAPORTTI**
Loki 660 riviä ▼ Suodata + Sarakkeet ⬇ Vie > Valinnat

Puhelinnumero	Muistiinpanot	Käsittelijä
<input type="text" value="0401234567"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ok

 **RAPORTTI**
Saapuneet yhteydenotot 675 riviä ▼ Suodata + Sarakkeet ⬇ Vie > Valinnat

Numeronäyttö
<input type="text" value="0401234567"/>

Ok

Esimerkkejä raporttien käyttötarkoituksesta

Tarkoitus	Mikä raportti soveltuu
Hoidettujen tehtävien lukumäärä	Yleiskatsaus (Loki, Saapuneet yhteydenotot tietyin reunaehdoin)
Tekstiviestitehtävät	Uusi Lokiraportti, Saapuneet yhteydenotot
Yksityiskohtaiset tehtävätiedot	Uusi Lokiraportti, Saapuneet yhteydenotot
Keskeytyneet puhelut, paljonko puheluita jää tulematta läpi	Saapuneet yhteydenotot Kuukausi- ja päiväraportti (Raportit)
Resursointi ja yksikön toiminta, aikataulun suunnittelu	Kuukausi- ja päiväraportti Soittoyritykset-raportti (Raportit)
Pullonkaulat ja ongelmakohdat	Kuukausi- ja päiväraportti (Raportit)
Henkilöstön tehokkuus ja käytetty työaika	Käyttäjät -raportti (Uudet raportit)
Tavoitettavuus ja asiakasnäkökulma	Yleiskatsaus Tavoitettavuusraportti (Raportit) Kuukausi- ja päiväraportti

Yleiskatsaus

Näyttää tärkeimmät luvut tehtävämääristä ja tavoitettavuudesta, sekä asiakkaille luvatuista ja toteutuneista takaisinsoittoajoista, ***jos takaisinsoiton tarkka ajankerronta on käytössä.*** Yleiskatsaus myös näyttää seuraavalle päivälle siirtyneiden tehtävien määrän, ***jos tämä on aikataulussa sallittu.***

Jonoissa, jotka ovat auki 24/7, Suljettu-sarake näyttää aina nollaa.

Jakso	2.11.2020 - 20.11.2020
Varausaikaväli	120 min.
Tarkastelujakso	10 min.
Käytä raportteihin ensimmäistä tarjottua	Ei
Aika	00:00 - 00:00
Laske ainoastaan yksilölliset numerot jonon	Ei

Valittavat parametrit:

1. Ajanjakso päivän tarkkuudella
2. Tiedostomuoto: HTML, pdf, excel
3. Kategoriat: kaikki tai jokin tietty kategoria
4. Muut asetukset oletusvalinnoilla

Yksikkö	Saapuneet puhelut						Keskeytetyt (kpl)	Varatut				Takaisinsoitetut					
	Valmis	Poistettu	Täynnä	Tavoitettavuus (%)	Suljettu	Yhteensä		Sisällä	%	Seuraava päivä	%	Yhteensä	Ennen	%	Sisällä	%	Yhteensä
Kiireetön	287	0	0	100	42	329	52	265	100	0	0	265	132	50	81	31	263
Päivystys	233	0	0	100	6	239	44	170	100	0	0	170	127	75	107	63	169
Yhteensä	520	0	0	100	48	568	96	435	100	0	0	435	259	62	188	47	432



Esimerkki yleiskatsauksesta kun takaisinsoiton ajankerronta päällä

Jakso 2.11.2020 - 20.11.2020

Varausaikaväli 120 min.

Tarkastelujakso 10 min.

Käytä raportteihin ensimmäistä tarjottua Ei

Aika 00:00 - 00:00

Laske ainoastaan yksilölliset numerot jonon Ei

Aseta parametrit:

Jos haluat muuttaa
varausaikaväliä tai
tarkastelujaksoa (esim.
480 min tai +/- 15 min)

SISÄLLÄ

% puhelusta jotka on
soitettu +/- 10 minuutin
sisällä luvatusa takaisin-
soittoajasta.

Yksikkö	Saapuneet puhelut						Keskeytetty (kpl)	Varatut					Takaisinsoitetut				
	Valmis	Poistettu	Täynnä	Tavoitettavuus (%)	Suljettu	Yhteensä		Sisällä	%	Seuraava päivä	%	Yhteensä	Ennen	%	Sisällä	%	Yhteensä
Kiireetön	287	0	0	100	42	329	52	265	100	0	0	265	132	50	81	31	263
Päivystys	233	0	0	100	6	239	44	170	100	0	0	170	127	75	107	63	169
Yhteensä	520	0	0	100	48	568	96	435	100	0	0	435	259	62	188	47	432

VARATUT

% puhelusta, joille on
varattu takaisinsoittoaika
kahden tunnin sisään
soitosta.

ENNEN

% puhelusta, jotka on soitettu
ennen tai maksimissaan
10 minuuttia luvatus
takaisinsoittoajan jälkeen.

Laaja kuukausiraportti

Tehokas keino nähdä ruuhkapiikit koko kuukaudelta eri viikonpäivinä. Yhdessä päiväraportin kanssa, voidaan saada vielä tarkempi analyysi jopa tunneittain.

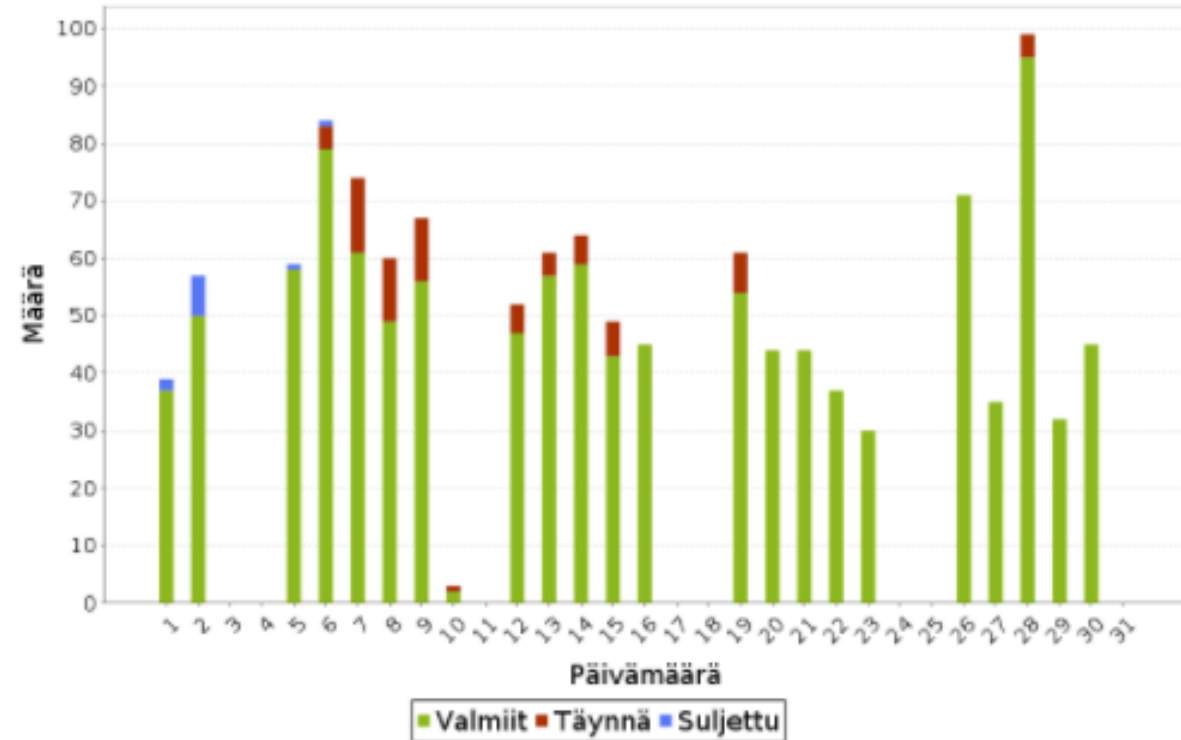
Pohdittavaksi?

- Ruuhkautuuko linja jonakin tiettyinä päivinä toistuvasti? Mitkä tekijät voivat johtaa tähän? Onko esim. jokin toistuva yksikön toimintaan liittyvä tekijä jäänyt huomaamatta teleQ-aikataulua suunniteltaessa?
- Millä sisäisillä muutoksilla ruuhkapiikkejä voisi paremmin hallita?
- Millä toimenpiteillä esimerkiksi Täynnä-puheluita voitaisiin vähentää?
- Tuleeko suljettu-aikana paljon puheluita?

Valittavat parametrit:

1. Kuukausi.
2. Näytä arvot, näyttää numeeriset määrät pylväissä.
3. Laske ainoastaan yksilölliset puhelut: voit luoda raportin vain yksilöllisillä puheluilla tai kaikilla saapuneilla puheluilla (samasta numerosta on soitettu toistuvasti).
4. Tiedostomuoto: HTML, pdf, excel.

Saapuneiden puheluiden jakautuminen (valmiit, täynnä ja suljettu)



Kaikkien puheluiden yhteenveto

Työstettyjen tehtävien kokonaismäärä	1140
Valmiit puhelut	1130
Ääniviestien määrä	10
Poistettujen puhelujen kokonaismäärä	0
Täynnä- jonoon tulleiden puhelujen määrä	71
Puheluiden määrä palvelun ollessa suljettu	11

Laaja päiväraportti

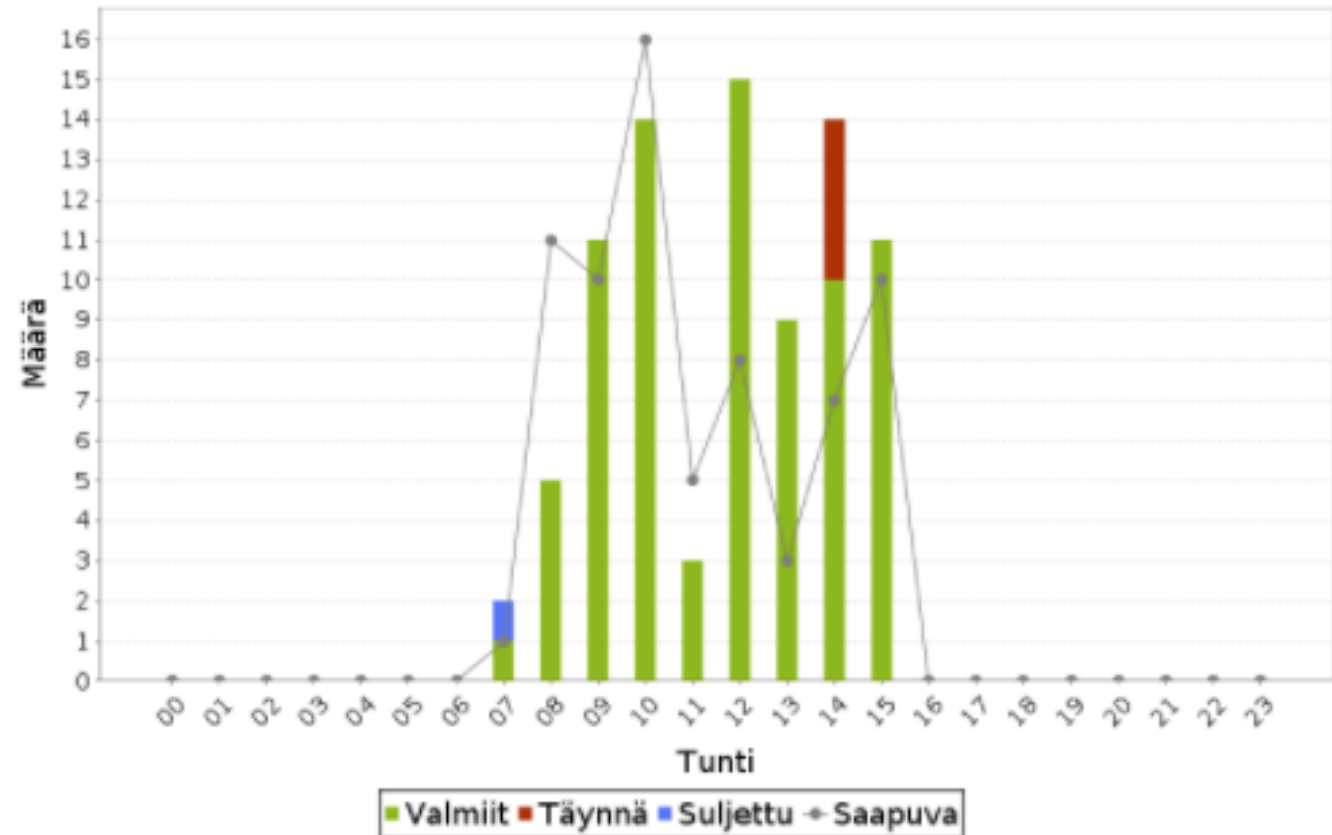
Näyttää puhelujen saapumisen ja valmistumisen tunneittain. Näet kuukauden kokonaispuhelumäärän sekä jakauman, miten puhelut ovat jakautuneet avoinna-, suljettu- tai täynnä-tilaan.

Muista, että saapuneiden puheluiden kuvaaja ei ole oletuksena päällä – muista valita parametri!

Pohdittavaksi?

- Ruuhkautuuko linja johonkin tiettyyn aikaan päivästä toistuvasti? Onko nähtävissä jokin tietty kaava?
- Onko puheluiden hoitamiseen varattu riittävästi ja oikea-aikaisesti henkilöstöä? Ehditäänkö aamupäivän puhelut hoitamaan ennen iltapäivän puhelupiikkiä?
- Millä toimenpiteillä joko henkilöstön työtä ohjaamalla tai teleQ-palvelua muokkaamalla tavoitettavuutta voitaisiin parantaa?

Saapuneiden puheluiden jakautuminen (valmiit, täynnä ja suljettu)



Valittavat parametrit:

1. Päivä.
2. Näytä arvot, näyttää numeeriset määrät pylväissä.
3. Laske ainoastaan yksilölliset puhelut, voit luoda raportin vain yksilöllisillä puheluilla tai kaikilla saapuneilla puheluilla (samasta numerosta on soitettu toistuvasti).
4. Myös saapuneet puhelut, näyttää käyrällä saapuneiden puheluiden määrän/alkava tunti.

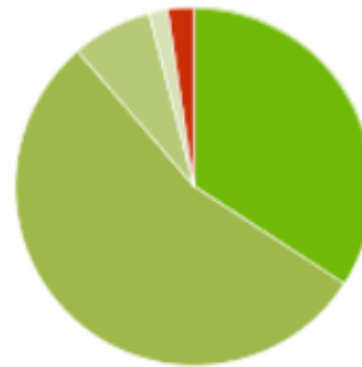
Soittoyritykset

Näyttää eri tavoin varattujen puheluiden jakauman ja kertoo kaikkien puheluiden keskimääräisen keston sekä antaa ehdotuksen puhelumääräksi per tunti / käsittelijä. Raportti listaa aina kaikki tehtävän käsittelytavat, vaikka kaikkia niistä ei olisi ollut valitulla ajanjaksolla.

Pohdittavaksi?

- Onko keskimääräistä puhelun kestoä käytetty perusteena tehtäväaikataulun laatimiselle? Vastaako kategoria-asetus todellista keskiarvoa?
- Millä toimenpiteillä olisi mahdollisuus vähentää 2-3 soittoyrityksen tehtäviä?

Työstettyjen puheluiden jakauma



- Työstetyt linjapuhelut (34%)
- Valmiit puhelut, yksi soittoyritys (55%)
- Valmiit puhelut, kaksi soittoyritystä (7%)
- Valmiit puhelut, kolme tai useampia soittoyrityksiä (2%)
- Valmiit puhelut, ei soittoyrityksiä (2%)
- Poistetut linjapuhelut (0%)
- Poistetut puhelut, ei soittoyrityksiä (0%)
- Poistetut puhelut, yksi tai useampia soittoyrityksiä (0%)

Työstettyjen puheluiden keskimääräinen kesto

Keskimääräinen puhelun kesto	10:08	min.
Ehdotus puhelumääräksi tunnissa / käsittelijä	6	kpl

Tavoitettavuusraportti – Linjapuhelu-toiminto käytössä

Näyttää, kuinka kauan asiakas on odottanut, kunnes linjapuheluun on vastattu tai hänelle on soitettu takaisin. Raportti näyttää myös, kuinka monta puhelua on merkitty valmiiksi sekä kuinka monta on mennyt täynnä-jonoon. Kun raportti luodaan, valitaan rajaksi kynnysarvo, jonka ylittäneen ajan jonottaneet otetaan mukaan raporttiin. Samoin voidaan valita, minkä ajan perusteella raportti luodaan; puhelun saapumisajan, merkitty valmiiksi ajan tai varatun ajan mukaan. Varatulla ajalla tarkoitetaan sekä takaisinsoittoaikaa että aikaa, jolloin linjapuhelu arvioidaan ehdittävän vastaamaan. Vain linjapuhelut ja takaisinsoitot, joita on yritetty hoitaa, esitetään raportissa.

Jakso	1.1.2024 - 29.1.2024
Ajanjakso koskee	Puhelun saapumishetkeen
Tehtävien kokonaismäärä	1824
Aikayksikkö	Minuuttia
Kynnysarvo Callback	5 min.
Kynnysarvo Picker	5 min.
Laske ainoastaan yksilölliset numerot jonon täyttyessä	

Picker		
Keskimääräinen vasteaika	21	Linjapuhelun vasteaika min
Pisin vasteaika	204	
Suurempi kuin raja-arvo	8	
Callback		
Keskimääräinen vasteaika	696	Takaisinsoiton vasteaika min
Pisin vasteaika	4520	
Suurempi kuin raja-arvo	1521	
Valmis		
Valmis	1744	
Täynnä	80	
Yhteensä	1824	
Päivän yksittäisten numeroiden määrä	1630	

Ohje odotusajolle

Raportti näyttää, kuinka kauan asiakas on odottanut, kunnes linjapuheluun on vastattu tai hänelle on soitettu takaisin. Raportti näyttää myös, kuinka monta puhelua on merkitty valmiiksi sekä kuinka monta on mennyt täynnä-jonoon. Kun raportti luodaan, valitaan rajaksi kynnysarvo, jonka ylittäneen ajan jonottaneet otetaan mukaan raporttiin. Samoin voidaan valita, minkä ajan perusteella raportti luodaan; puhelun saapumisajan, merkitty valmiiksi ajan tai varatun ajan mukaan. Varatulla ajalla tarkoitetaan sekä takaisinsoittoaikaa että aikaa, jolloin linjapuhelu arvioidaan ehdittävän vastaamaan. Vain linjapuhelut ja takaisinsoitot, joita on yritetty hoitaa, esitetään raportissa.

Q&A

K: Miten selvitän puhelinnumeron perusteella mitä asiakkaalle on vastattu tai onko tälle soitettu takaisin?

V: Lokiraporttia ja Saapuneet yhteydenotot –raporttia voit suodattaa puhelinnumerolla. Lokiraportti näyttää yksityiskohtaiset tehtävätiedot, eli näet mitä tehtävälle on tapahtunut. Huomaa, että jos henkilö on keskeyttänyt puhelun, puhelu on nähtävissä Saapuneet yhteydenotot –raportista. Tarkasta siis tarvittaessa molemmat raportit ko. puhelinnumerolla halutulta ajanjaksolta.

K: Mistä näen nopeasti yksikköön tulleet puhelut tietyllä ajanjaksolla (pelkästään sisään tulleet puhelut)?

V: Käytä Saapuneet yhteydenotot –raporttia (Uudet raportit) ja valitsemalla sieltä yhteydenottotavaksi ”Puhelin”. Näyttää myös Suljettu- ja Täynnä tilaan tulleet yhteydenotot. Nämä voi sortata pois näkymästä mm. ottamalla raportin excel-tiedostoon.

K: Mistä näen yksikköön tulleiden ja vastattujen tekstiviestien määrän?

V: Saapuneet yhteydenotot –raportilta voit valita lisäasetuksista tehtävätyypiksi SMS. Tällöin raportti näyttää kaikki sisään tulleet tekstiviestitehtävät. Lähetettyjen tekstiviestien määrän voit selvittää Lokiraportista lisäämällä sarakkeen ”Lähetetyt tekstiviestit” ja ottamalla raportin exceliin jatkotyöstöä varten.

K: Saako raportteja vielä vaikka takautuvasti vuosi 2022 kokonaan?

V: Valitettavasti Aurora teleQ tallentaa tällä hetkellä raportteja vain 14 kuukauden ajan. Siksi on tärkeää ottaa raportit hyvissä ajoin talteen.

K: Miten saan raporteista erittelyjä esim. hoidolliset ja ajanvaraus –kategorioiden puheluista?

V: Valitsemalla parametreista mitä kategorioita haluat tarkastella.

K: Mikä on terveyskeskuksen ajanvaraukseen soitettujen ja vastattujen puhelujen määrä tietyssä aikana?

V: Saapuneet yhteydenotot –raportti näyttää kaikki teleQ-puhelinjonoon tulleet soitot ja soittoyritykset. Huomioi, että voit joutua sorttaamaan raportilta pois hylättyjä puheluita. Ammattilaisten hoitamien tehtävien lukumäärä näkyy parhaiten Yleiskatsaus-raportista.

KIITOS 😊