

Lokiraportin
käyttöohje
Aurora teleQ

Yleistä uudesta lokiraportista

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

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.

	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

Ero Saapuneet yhteydenotot -raporttiin

- Lokiraporttiin tallentuu ainoastaan yksi yhteydenotto kun taas Saapuneet yhteydenotot -raportissa numerolta nähdään useampi yhteydenotto.


 RAPORTTI
Loki 1 tietue Suodata + Sarakkeet Vie Valinnat

Puhelinnumero Muistilipanot Käsittelijä

0405 [redacted] [redacted] [redacted] Ok

Rivillä sivua kohti: 50 1 - 1 / 1 < >

PUHELINNUMERO	SAAPUMISAIKA ↓	VARATTU AIKA	PÄÄTETTY	TILO	TEHTÄVÄTYYPI	KATEGORIA	MUISTILIPANOT
> 0405 [redacted]	04.01.2024 12.25.19	04.01.2024 13.30.47	05.01.2024 14.30.24	Arkistoitu	Takaisinsoitto	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	-

 RAPORTTI
Saapuneet yhteydenotot 4 riviä Suodata + Sarakkeet Vie Valinnat

Numeronäyttö

0405 [redacted] Ok

Rivillä sivua kohti: 50 1 - 4 / 4 < >

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

Lokiraportin parametrit ja raportin tallennus

RAPORTTI: Loki (1)

AJANJAKSO: 26.01.2024 (2)

KATEGORIAT: Kaikki (3)

YKSIKÖT: _Demo Queues_ (4)

1

Raportti - Valitse Lokiraportti.

2

Ajanjakso - Valitse ajanjakso, jolta haluat luoda raportin. Voit valita päivän, viikon, kuukauden tai minkä tahansa ajanjakson. Muista painaa ok.

3

Kategoria - Valitse halutut kategoriat, joista haluat luoda raportin. Oletuksena valinta on kaikki. Jos muutat valintoja, muista painaa ok.

4

Yksiköt - Jos sinulla on käyttöoikeus useampaan yksikköön, voit valita, mitkä yksiköt haluat sisällyttää raporttiisi.

RAPORTTI: Loki

Raportti

Lukumäärä: (1)

Loki

Kaikki asiat yksityiskohtaisilla tiedoilla luettelomuodossa.

AJANJAKSO: Huhtikuu 2020

KATEGORIAT: Kaikki

YKSIKÖT: Health o

Ajanjakso













01.04.2020

Päivä
Viikko
Kuukausi
Aikaa - Päätty

Kategoriat

- ☒ Kaikki
- ☒ Ajanperuutus
- ☒ Ajanvaraus
- ☒ Ajanvarausasiat
- ☒ Englanti
- ☒ Hoitoon liittyvä neuvonta
- ☒ Kiireellinen
- ☒ Muut asiat
- ☒ SMS
- ☒ Tämän päivän peruutus
- ☒ Tuntematon kategoria
- ☒ Merkitsemättömät tehtävät

REPORTTI AJANJAKSO KATEGORIAT YKSIKÖT

 Loki   26.01.2024   Kaikki   __Demo Queues__     

5 6 7 8

5

Hammasrattaan kuvakkeesta voit avata **Lisäasetukset**.

Lokiraportin lisäasetuksissa voit tehdä valintoja mitä kaikkia tehtäviä haluat sisällyttää raporttiin: yhteydenottotapa, tehtävätyyppi, päättymistapa ja ajanjakso.

6

Luo raportti – Kun olet valinnut parametrit, paina luo raportti.







7


Tallenna raporttiasetus – Jos teet kuukausittain tilastointia, voit tallentaa raportin asetukset.


8


Omat tallennetut raporttiasetukset – Täältä löydät tallentamasi raportit.


KATEGORIAT YKSIKÖT


  Kaikki   __Demo Queues__  


Lisäasetukset 

Miten? (Yhteydenottotapa) 

Mikä? (Valinnat, Tehtävätyyppi) 

Mitä? (Päättymistapa) 

Ajanjakso (Tehtävät) 



Haettuasi raportin käytettävissäsi on lisäasetuksia.



Suodata - Voit suodattaa raporttia puhelinnumerolla, muistiinpanolla tai käsittelijän tiedoilla

10

Sarakkeet - Raportti näyttää oletuksena tietyt sarakkeet. Voit halutessasi lisätä tietoa tai poistaa tietoa näkyvistä.

HUOM: Puhelinnumero-sarake oletuksena näyttää numeron vain niissä tapauksissa joissa on syntynyt takaisinsoittotehtävä. Jos haluat tarkastella linjapuheluita, valitse sarakkeista mukaan "A-numero". Muista hyödyllisiä lisättäviä sarakkeita voivat olla: Lähetetyt tekstiviesti, Soittoyritykset ja Yhteydenottotapa.

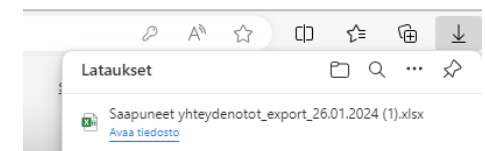
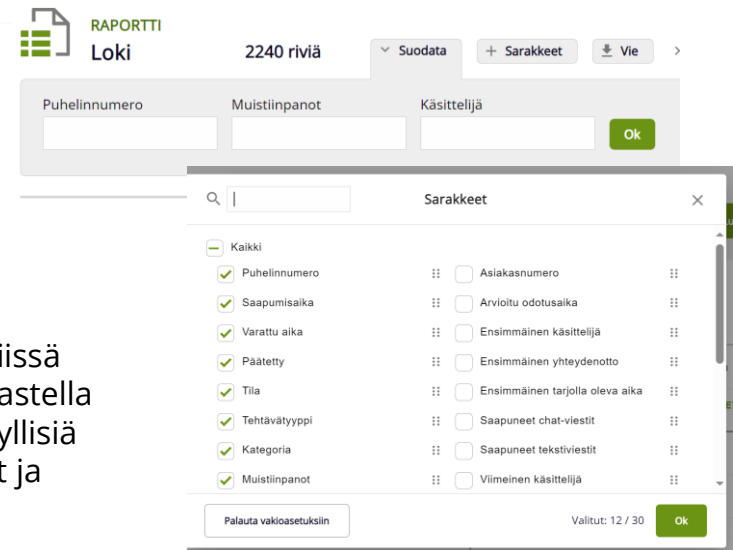
Voit myös valita sarakkeen ja raahata sitä muuttaaksesi niiden järjestystä lokiraportilla.

11


Vie - Tallenna raportti excel-tiedostona jatkokäsittelyä varten tietokoneellesi.

12

Valinnat - Valinnat-näkymä näyttää koosteena kaikki raportille tekemäsi parametrivalinnat.




Itse raportilla jokainen rivi on yksi saapunut yhteydenotto.

 **RAPORTTI**
Loki

2240 riviä

> Suodata

+ Sarakkeet

 Vie

> Valinnat

Riviä sivua kohti: 50 1 - 50 / 2240

	PUHELINNUMERO	SAAPUMISAIKA ↓	VARATTU AIKA	PÄÄTETTY	TILA	TEHTÄVÄTYYPPI	KATEGORIA	MUISTIINPANOT	SOITTOYRITYKSET	LÄHETETYT TEKSTIVIESTIT	A-NUMERO	YHTEYDENOTTO
>	040 XXXXXX	26.01.2024 14.48.14	26.01.2024 14.48.14	26.01.2024 14.58.20	Arkistoitu	Takaisinsoitto	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	–	1	–	XXXXXX	Puhelin
>	–	26.01.2024 14.46.59	26.01.2024 14.46.59	26.01.2024 14.51.31	Arkistoitu	Jonotus	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	–	1	–	XXXXXX	Puhelin
>	044 XXXXXX	26.01.2024 14.45.48	26.01.2024 14.45.48	26.01.2024 15.02.17	Arkistoitu	Takaisinsoitto	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	–	1	–	XXXXXX	Puhelin

Jos raporttisi sisältää paljon rivejä, kaikki eivät näy ensimmäisellä sivulla. Nähdäksesi ne, voit joko selata nuolista sivuja tai valita enemmän rivejä näytettäväksi samalla sivulla.

Vinkki! Jos haluat sortata hakutulosten järjestystä, klikkaa sarakkeen otsikkoa haluamastasi sarakkeesta.

Huomioi kuitenkin, että raportin html-näkymässä ei voi tehdä sarakkeiden suodatusta. Eli jos haluat esimerkiksi erotella avoinna/suljettu-puhelut, ota raportti ensin exceliin ja tee jatkokäsittely excelissä.

RAPORTTI AJANJAKSO KATEGORIAT YKSIKÖT

Loki 26.01.2024 Kaikki _Demo Queues_ Luo raportti

7 8

7

Luotuasi mieleisesi raportin voit halutessasi tallentaa sen painamalla diskettikuvaketta. Muista muuttaa raportin nimi, jotta löydät sen myöhemmin. Voit nimetä tallentamasi raportin haluamallasi tavalla.

(Ajanjakso voi olla päivämäärä, viikko, kuukausi tai vapaasti valitsemasi raportin ajankohta.)

Tallentaessasi raportin sinulla on valittavissa kaksi vaihtoehtoa ajanjaksolle, esimerkiksi:

- **Tänään** - tällöin raportti aukeaa aina päivälle jolloin avaat raportin.
- **vvkkpp** - tämä tarkoittaa että päivä jolloin tallensit raportin (2020-05- 15) näkyy kun avaat raportin.

8

Pääset tarkastelemaan tallentamiasi raportteja menemällä omiin raporttiasetuksiisi ja valitsemalla haluamasi tiedoston.

Tallenna raportti

Nimi
Saapuneet yhteydenotot_Tänään

Jakso
☒ Tänään (päivämäärästä riippumatta)
☐ 210618 (tarkka päivämäärä)

Ok