

# Käyttöohje – Saapuvien yhteydenottojen raportti, Aurora teleQ

May 2021

# Yleistä Saapuneet yhteydenotot -raportista

**Saapuvat 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 esimerkiksi takaisinsoittotehtävään, linjapuheluun tai puhepostiin. (**Hylätyt puhelut**).

	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

# Yleistä Saapuneet yhteydenotot -raportista


- 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.

- Jos käytät Saapuneet yhteydenotot -raporttia useamman yksikön tilastointiin kerralla, huomaa, että tehtävien määrä voi olla totuutta suurempi, koska samalta numerolta voi syntyä kaksi yhteydenottoa.
- Raportille on valittuna kaksi yksikköä. Ympyröidyt tehtävät ovat itse asiassa yksi ja sama yhteydenotto: soitto on siirtynyt puhelinlinjan asetusten mukaisesti toiseen teleQ-jonoon.
- Soitoista ei yhdestäkään ole syntynyt tehtävää teleQ-hun. Tämä nähdään Tehtävä luotu -sarakkeesta. Kun soitto on siirtynyt Päivystys-jonoon, teleQ ei ole voinut ottaa puhelua vastaan aikataulun asetuksista johtuen.
- Jos halutaan selvittää sisääntulleiden yhteydenottojen määrää, tulee raporttiin sisällyttää mahdollisimman vähän yksiköitä kerrallaan ja tehdä jatkosorttaus excelissä.

AIKA ↓	YKSIKKÖ	YHTEYDENOTTOTAPA	AVOINNA/SULJETTU	TÄYNNÄ	KATEGORIA	TEHTÄVÄ LUOTU	AUTOMAATTINEN TOIMINTO	PUHELINNUMERO	ALKUPERÄINEN LAITE
04.01.2024 15.55.55	Ajanvaraus	Puhelin	Auki	Ei	–	Ei	Ei	040 xxxxxx	Ajanvaraus
04.01.2024 15.55.24	Päivystys	Puhelin	Auki	Kyllä	Suomi, Päivystys	Ei	Ei	040 xxxxxx	Ajanvaraus
04.01.2024 15.54.50	Ajanvaraus	Puhelin	Auki	Ei	Suomi, Päivystys	Ei	Siirretty teleQ-laitteeseen	040 xxxxxx	Ajanvaraus
04.01.2024 12.22.33	Ajanvaraus	Puhelin	Auki	Ei	Suomi, Kiireetön ja muut asiat	Ei	Ei	040 xxxxxx	Ajanvaraus

# Ero lokiraporttiin

- Kun katsotaan samaa ajanjaksoa uudesta lokiraportista nähdään, että 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

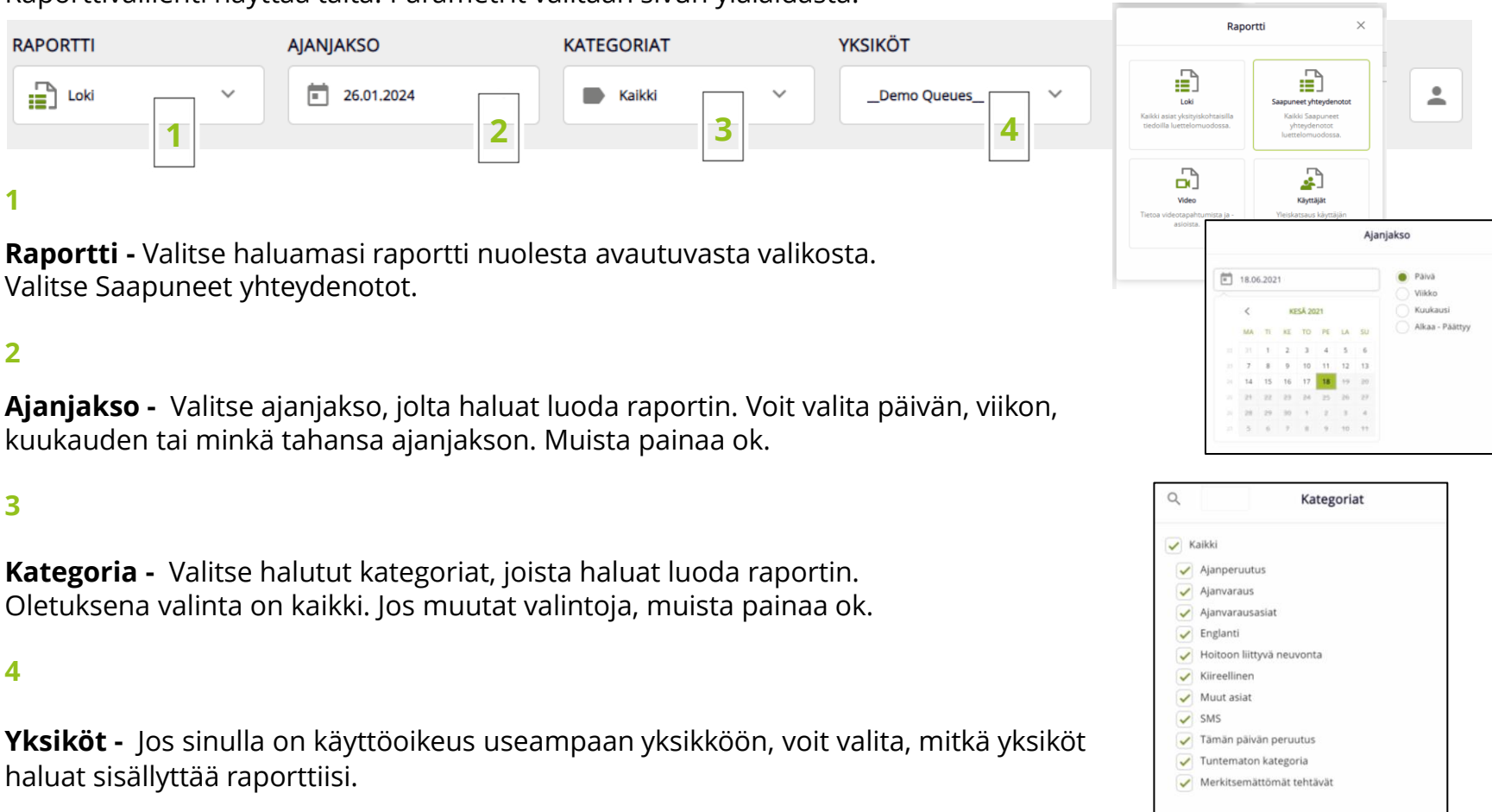
0405 [redacted] Ok

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]

# Saapuneet yhteydenotot -raportti Aurora teleQ

Raporttivälilehti näyttää tältä. Parametrit valitaan sivun yläaidasta.



The screenshot shows the Aurora teleQ report interface. At the top, there are four filter sections: RAPORTTI, AJANJAKSO, KATEGORIAT, and YKSIKÖT. Each section has a dropdown menu. The RAPORTTI dropdown is set to 'Loki' and is highlighted with a green box and the number 1. The AJANJAKSO dropdown is set to '26.01.2024' and is highlighted with a green box and the number 2. The KATEGORIAT dropdown is set to 'Kaikki' and is highlighted with a green box and the number 3. The YKSIKÖT dropdown is set to '\_Demo Queues\_' and is highlighted with a green box and the number 4. To the right of the filters, there is a 'Raportti' window showing four report options: 'Loki', 'Saapuneet yhteydenotot', 'Video', and 'Käyttäjät'. The 'Saapuneet yhteydenotot' option is highlighted with a green box. Below the 'Raportti' window, there is an 'Ajanjakso' window showing a calendar for 'KESÄ 2021' with the date '18.06.2021' selected. To the right of the 'Ajanjakso' window, there is a 'Kategoriat' window showing a list of categories with checkboxes. The 'Kaikki' category is checked, and the 'Ajanperuutus' category is also checked.

**1**

**Raportti** - Valitse haluamasi raportti nuolesta avautuvasta valikosta. Valitse Saapuneet yhteydenotot.

**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 AJANJAKSO KATEGORIAT YKSIKÖT

Saapuneet yhteyd... 26.01.2024 Kaikki \_Demo Queues\_

5 6 7 8

5

Hammasrattaan kuvakkeesta voit avata **Lisäasetukset**.

Saapuneet yhteydenotot -raportin Lisäasetuksissa voit valita ainoastaan tarkasteluun eri yhteydenottotavat. Muut valinnat ovat harmaana, eikä niitä voi valita.

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.

Lisäasetukset

Miten? (Yhteydenottotapa)

Mikä?

Mitä?

Ajanjakso

Ok

Haettuasi raportin käytettävissäsi on lisäasetuksia.



9

**Suodata** – Voit suodattaa raporttia puhelinnumerolla

10

**Sarakkeet** - Raportti näyttää oletuksena kaikki sarakkeet. Voit halutessasi poistaa sarakkeita näkyvistä. HUOM: raporttisarakkeissa on kirjoitusvirhe. Alkuperäinen laite tarkoittaa Alkuperäinen yksikkö

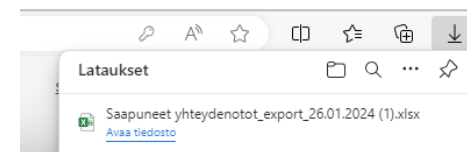
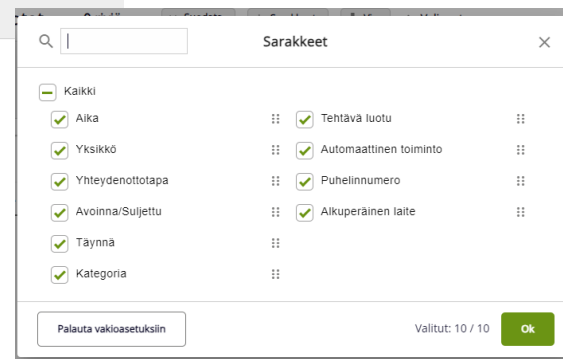
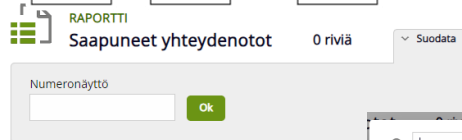
Voit myös valita sarakkeen ja raahata sen ylös tai alas muuttaaksesi niiden järjestystä lokiraportilla.

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**  
**Saapuneet yhteydenotot**    189 riviä    > Suodata    + Sarakkeet    Vie    > Valinnat

Riviä sivua kohti: 50    1 - 50 / 189    <    >

AIKA ↓	YKSIKÖ	YHTEYDENOTTOTAPA	AVOINNA/SULJETTU	TÄYNNÄ	KATEGORIA	TEHTÄVÄ LUOTU	AUTOMAATTINEN TOIMINTO	PUHELINNUMERO	ALKUPERÄINEN LAITE
26.01.2024 12.21.30	Terveyskeskuksen ajanvaraus	Puhelin	Auki	Ei	-	Ei	Ei		Terveyskeskuksen ajanvaraus

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

Raportti näyttää:

- Yksikkö
- Yhteydenottotapa (Puhelin, SMS, Chat, verkkovaraus)
- Avoimna/Suljettu (Soittiko soittaja Avoimna-aikana vai suljettuna aikana)
- Joutuiko puhelu täynnä-tilaan (Kyllä/Ei)
- Kategoria (Minkä valinnan soittaja teki)
- Tehtävä luotu (Syntyikö yhteydenotosta tehtävä, kuten takaisinsoitto)
- Automaattinen toiminto (Syntyikö yhteydenotosta jokin automaattinen toiminto, kuten automaattinen tekstiviesti)
- Puhelinnumero
- Alkuperäinen laite (Alkuperäinen yksikkö, eli onko yhteydenotto siirretty jonoon , jostakin toisesta yksiköstä).

**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.

REPORTTI AJANJAKSO KATEGORIAT YKSIKÖT

Saapuneet yhteyd... 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