

Käyttäjäraportin  
käyttöohje  
Aurora teleQ

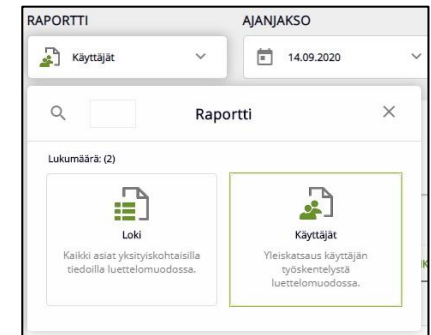
# Käyttäjäraportti Aurora teleQ:ssa

Raportit välilehdellä näkyy **RAPORTTI**-otsikon alla eri raporttimuodot.



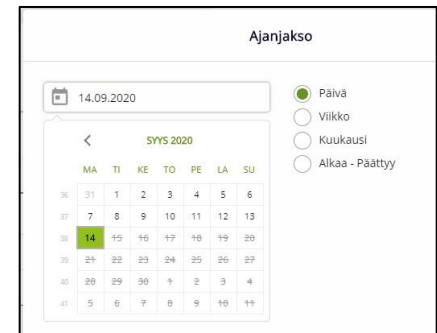
1

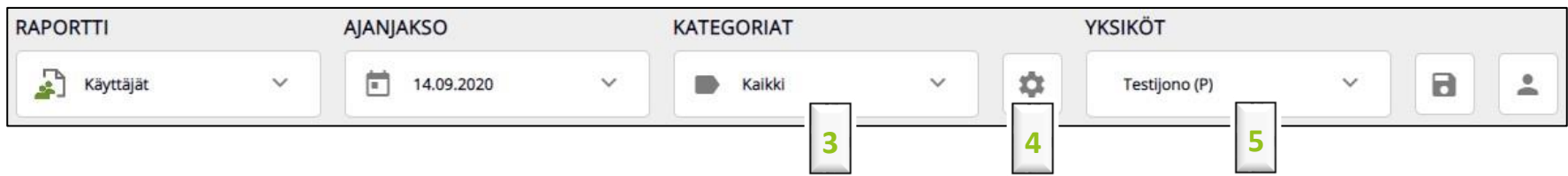
Klikkaamalla nuolta, näet valittavat raportit. Valitse haluamasi raportti klikkaamalla raportin nimeä. Voit myös käyttää hakutoimintoa. Etsiessäsi tiettyä raporttia voit etsiä niitä nimellä, kuvaavalla tekstillä tai avainsanalla.



2

**AJANJAKSO**-kohdasta voit valita minkä ajanjakson haluat nähdä. Voit valita päivän, viikon, kuukauden tai minkä tahansa ajanjakson.



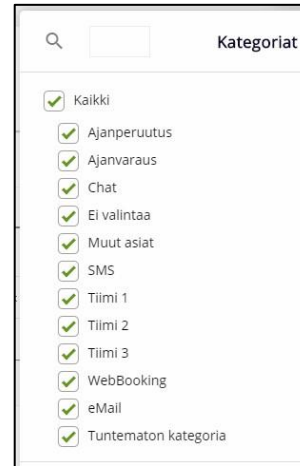


3

**KATEGORIAT**-kohdasta voit suodattaa, mitkä niistä haluat sisällyttää raporttiisi. Jos sinulla on monta kategoriaa, voit käyttää myös hakua.

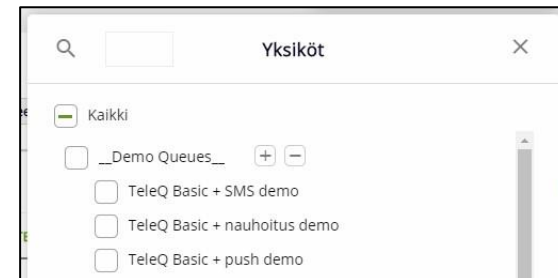
4

**Lisäasetukset** eivät ole valittavissa tässä raportissa.



5

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



6

Tästä näet käyttäjäraporttisi ja sen sisältämät tapahtumat.



7

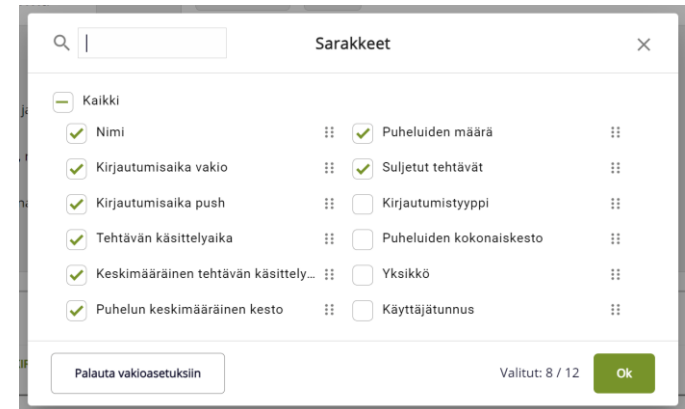
Voit **suodattaa** käyttäjiä, jotka ovat kirjautuneet järjestelmään ja merkinneet tehtäviä valmiiksi tai jättäneet niitä kesken.



8

Kohdassa **sarakkeet** voit valita mitä tietoja haluat raporttiisi. Kuva esittää oletusasetukset. Oletusasetusten lisäksi suosittelemme valitsemaan **puheluiden kokonaiskesto**- sekä **yksikkö** -sarakkeet.

Tässä näkymässä voit järjestää sarakkeet haluamaasi järjestykseen raahaamalla sitä ylös tai alas.



9

Klikkaa **valinnat** kohtaa nähdäksesi yhteenvedon raporttiisi tekemistäsi valinnoista.

RAPORTTI  
Käyttäjät 3 riviä > Suodata + Sarakkeet Lataa uudelleen > Valinnat

Lisäasetukset

MITEN? Yhteydenototapa: Internet, Manuaalinen, Puhelin, Siirretty, Sähköposti, Tekstiviesti

MIKÄ? Valinnat: Sisällytä Tehtävätyyppi: Chat, Jonotus, Sähköinen kirje, Sähköposti, Takaisinsoitto, Tekstiviesti, Vastaaja, Vastaaja Plus

MITÄ? Päätymistapa: Hylätyt, Järjestelmän poistama, Keskeytetyt, Poistetut, Siirretyt, Valmiiksi merkityt

AJANJAKSO Tehtävät: avoinna

10

Jos raporttisi sisältää monta käyttäjää kaikki eivät näy etusivulla. Nähdäksesi kaikki käyttäjät voit joko rullata nuolinäppäimillä tai valita näkymän, jossa näytetään enemmän tietoa yhdellä sivulla.

10 Riviä sivua kohti: 10 ▼ Ei tuloksia < >

Näkymä, joka näyttää tiedot valinnoista, jotka teit aiemmin. Alla olevassa kuvassa näkyy tulos oletusasetuksilla.

Riviä sivua kohti: 10 1 - 1 / 1							
NIMI ↑	KÄYTTÄJÄTUNNUS	YKSIKKÖ	TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	KESKIMÄÄRÄINEN TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	PUHELUN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO	PUHELUIDEN MÄÄRÄ	SULJETUT TEHTÄVÄT
Peeter-Erik Kiis	peebeta	Suomi Demo	00:00:02	00:00:02	-	0	1

**Tehtävän käsittelyaika:** Kokonaisaika, jonka käsittelijä on käyttänyt tehtävien hoitoon.

**Keskimääräinen tehtävän käsittelyaika:** Keskimääräinen tehtävään kulunut käsittelyaika.

**Puhelun keskimääräinen kesto:** Keskimääräinen puhelun kesto, jonka käsittelijä on puhunut puhelimesta valitulla ajanjaksolla.

**Puheluiden määrä:** Käsittelijän soittamat puhelut valitulla ajanjaksolla.

**Suljetut tehtävät:** Käsittelijän valmiiksi kuittaamat (tai mahdolliset järjestelmästä poistetut) tehtävät valitulla ajanjaksolla.

**HUOM:** Puheluiden määrä ja suljettujen tehtävien määrä voi erota toisistaan. Raportti ottaa huomioon kaikki tehdyt puhelut sekä tehtävät omissa sarakkeissaan. Esimerkiksi tässä esimerkissä, käsittelijä on voinut hoitaa tekstiviestitehtävän tai puhepostitehtävän ilman takaisinsoittoa asiakkaalle.

Jos soittoyrityksiä joudutaan tekemään useampi per tehtävä, niin tällöin puheluiden määrä on valmiiksi kuitattuja tehtäviä suurempi.

## 12

Jokainen rivi näyttää käyttäjän. Jos haluat katsoa yksityiskohtaisia tietoja käyttäjästä, klikkaa riviä ja saat näkymän käyttäjän eri ajanjaksoista (istunnoista).

NIMI ↑	KÄYTTÄJÄTUNNUS	YKSIKKÖ	TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	KESKIMÄÄRÄINEN TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	PUHELUN KESKIMÄÄRÄINEN KESTO	PUHELUIDEN MÄÄRÄ	SULJETUT TEHTÄVÄT
Peeter-Erik Kiis	peebeta	Suomi Demo	00:00:02	00:00:02	-	0	1
SISÄÄNKIRJAUTUMINEN	ULOSKIRJAUTUMINEN	KIRJAUTUNEENA OLO AIKA	TEHTÄVÄN KÄSITTELYAIKA	SULJETUT TEHTÄVÄT	KIRJAUTUMISTYYPPI		
14.09.2020 15.01.44	14.09.2020 15.02.23	00:00:38	-	0	Vakio		
14.09.2020 15.02.26		00:01:45	00:00:02	1	Vakio		

**Sisäänkirjautuminen:** Päivä ja kellonaika, jolloin käyttäjä on kirjautunut sisään.

**Uloskirjautuminen:** Päivä ja kellonaika, jolloin käyttäjä on kirjautunut ulos.

**Kirjautuneena oloaika:** Kokonaisaika, jonka käyttäjä on ollut kirjautuneena Aurora teleQ:hun valittuna ajanjaksona.

**Suljetut tehtävät:** Suljettujen tehtävien lukumäärä, joko valmiiksi merkityt, siirretyt tai poistetut.

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

The screenshot shows a filter bar with four main sections: RAPORTTI, AJANJAKSO, KATEGORIAT, and YKSIKÖT. Under RAPORTTI, there is a dropdown menu with 'Käyttäjät' selected. Under AJANJAKSO, there is a date picker with '14.09.2020' selected. Under KATEGORIAT, there is a dropdown menu with 'Kaikki' selected. Under YKSIKÖT, there is a dropdown menu with 'Testijono (P)' selected. To the right of these sections are icons for a gear (settings), a floppy disk (save), and a person (user profile). A small box with the number '13' is overlaid on the save icon.

Jos tallennat raportin tälle päivälle, edelliselle päivälle, edelliselle viikolle tai edelliselle kuukaudelle, saat kaksi vaihtoehtoa ajanjaksolle.

Tässä esimerkkinä on tallentaminen yhdelle päivälle. Sama toimintatapa koskee myös muita ajanjaksoja.

Voit joko valita **Tänään** (päivämäärästä riippumatta) – tällöin raportti aukeaa aina päivälle jolloin avaat raportin.

“Päivämäärästä riippumatta” koskee tätä päivää tai eilistä päivää.

Tai valita vaihtoehtoisesti – **pp.kk.vvvv** (tarkka päivämäärä) – tämä tarkoittaa että päivä jolloin tallensit raportin (14.09.2020) näkyy kun avaat raportin.

Mikäli tallennat raportin tietyllä päivämäärillä **Mistä-Mihin**, tällöin voit vain muokata raportin nimeä.

The screenshot shows a dialog box titled 'Tallenna raportti'. It has a close button (X) in the top right corner. There are two sections: 'Nimi' and 'Jakso'. The 'Nimi' section has a text input field containing 'Suomi Demo\_käyttäjät\_Tänään'. The 'Jakso' section has two radio buttons: 'Tänään (päivämäärästä riippumatta)' which is selected, and '14.09.2020 (tarkka päivämäärä)'. There is an 'Ok' button at the bottom right.

This screenshot shows the same filter bar as above, but with the 'Tallenna raportti' dialog box open. A green arrow points to the date range '14.09.2020 - 17.09...' in the AJANJAKSO section. The dialog box now shows the 'Nimi' field with the text 'Testijono (P)\_Loki\_200914-200917'. The 'Ok' button is visible at the bottom right of the dialog.



## 14

Pääset suosikkeihisi milloin vain menemällä **omiin raporttiasetuksiisi** ja valitsemalla haluamasi tiedoston.



The screenshot shows a report filter bar with the following sections: RAPORTTI (Käyttäjät), AJANJAKSO (14.09.2020), KATEGORIAT (Kaikki), and YKSIKÖT (Testijono (P)). To the right of the filter bar is a callout box containing the number 14.



The screenshot shows a dialog box titled "Omat tallennetut raporttiasetukset". It contains a search bar and a list of saved report settings. One entry is visible: "Suomi Demo\_Käyttäjät\_200914" with an "Avaa" button and a trash icon.

### Tuki

Onko sinulla kysyttävää tai asiaa käyttäjäraporttia koskien?

Aurora teleQ:n asiakastuki auttaa kaikissa kysymyksissä.

Puhelin (arkisin klo 8-16): 09 - 3158 4710

Sähköposti: [tuki@aurorainnovation.com](mailto:tuki@aurorainnovation.com)