

# Leiðarvísir fyrir skýrslugerð

## Efnisyfirlit

<b>EFNISYFIRLIT</b> .....	<b>- 1 -</b>
<b>FORMÁLI</b> .....	<b>- 2 -</b>
Skrá stjóra inn á kerfið .....	- 3 -
<b>SKÝRSLUGERÐIN</b> .....	<b>- 4 -</b>
<b>Fulltrúaskýrslur (Agent reports)</b> .....	<b>- 4 -</b>
Agent Activity detail report .....	- 4 -
Agent activity report .....	- 5 -
Agent call by Skill Report .....	- 6 -
Agent Call Detail Report .....	- 6 -
Agent Call Report .....	- 7 -
Agent Disposition Code Report .....	- 8 -
Agent Duration By Skill Report .....	- 8 -
Agent Duration Report .....	- 9 -
Agent Sign In Sign Out Report .....	- 9 -
Agent Summary Report .....	- 10 -
Agent Unavailability Report .....	- 11 -
<b>Símaversskýrslur (Call center reports)</b> .....	<b>- 12 -</b>
Abandoned call report .....	- 12 -
Call Center Call Detail Report .....	- 13 -
Call Center Disposition Code Report .....	- 14 -
Call Center Incoming Calls Report .....	- 14 -
Call Center Overflow Matrix Report .....	- 15 -
Call Center Presented Calls Report .....	- 16 -
Call Center Report .....	- 17 -
Call Center Summary Report .....	- 18 -
Service Level Report .....	- 18 -

## Formáli

Í þessum bæklingi er farið yfir skýrslugerð í Sí mavist. Skýrslur í kerfinu skiptast í tvo megin flokka, annars vegar sí maversskýrslur (call center report) og hins vegar fulltrúaskýrslur (agent report). Í call center report fást upplýsingar sem eiga við sí maverið í heild en í agent report er hægt að sjá upplýsingar um hvern fulltrúa fyrir sig. Sýn á fulltrúa er ákveðin af kerfisstjóra svo það gæti verið að stjóri hafi ekki yfirsýn yfir alla fulltrúa í kerfinu. Ef stjóri telur sig vanta sýn á fulltrúa, þá þarf að snúa sér til kerfisstjóra.

Þegar tekin er út skýrsla þarf að hafa í huga hvernig virkni og hegðun sí maversins er. Tölur geta breyst eftir hegðun sí mavers. Ef ekki er vitað um hegðun sí mavers þarf að nálgast þær upplýsingar hjá kerfisstjóra.

Varðandi dagsetningar og tímasetningar ber að hafa eftirfarandi í huga:

Ef valið er tímabil sem er lengra en einn dagur þá mun skýrslan taka allan tímann sem tiltekinn er. Sem dæmi, ef valin er upphafsdagsetning 01/10/2016 og lokadagsetning 05/10/2016 og upphafstími 08:00 og lokatími 17:00 þá mun skýrslan byrja þann 01/10/2016 kl 08:00 og enda þann 05/10/2016 kl 17:00. Skýrslan tekur s.s. ekki 8-17 hvern dag heldur eru allar klukkustundir á þessu tímabili taldar með. Þetta þarf að hafa í huga því oft er fólk að hringja inn eftir lokun og þau símtöl teljast þá með.

Ekki er hægt að hafa upphafstíma og lokatíma sem 00:00. Það verður alltaf að velja einhvern tíma.

Ef upp kemur villa þá getur vandamálið verið eitt af eftirfarandi atriðum:

- Lokatími er ekki liðinn. Reynt er að taka skýrslu yfir tímabil sem er ekki liðið.
- Skýrsla nær yfir of langt tímabil. Sumar skýrslur geta bara tekið mjög stutt tímabil. Fer eftir gagnamagni.
- Sundurgreining er of ör. Sem dæmi gæti verið reynt að taka skýrslu yfir 5 daga tímabil með sundurgreiningu (Interval) á 15 mínútum. Þetta gæti verið of mikið. Lengja þarf þá sundurgreiningu eða taka styttra tímabil.

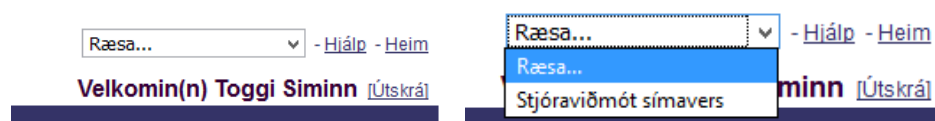
Skýrslugerðatólið er hluti af stjóraaðgangi.

## Skrá stjóra inn á kerfið

Stjóraviðmót er viðbót við það viðmót sem notandi hefur. Stjóri skráir sig því inn á kerfið með sínum einka notandaðgangi sem er yfirleitt [símanúmer@fyrirtæki.toip.siminn.is](mailto:símanúmer@fyrirtæki.toip.siminn.is) eða [símanúmer@simavist.is](mailto:símanúmer@simavist.is). Stundum er búinn til sér aðgangur fyrir stjóra, og þá yfirleitt þegar fleiri en einn stjóri tengjast með sama aðgangi. Athugið að aðeins einn stjóri getur skráð sig inn á einstaka aðgangi í einu.

Slóðin er: <https://simavist.siminn.is>

Þegar stjóri hefur skráð sig inn á kerfið þarf að kveikja á stjóraviðmóti. Farið er í fellilista sem er hægra megin og valið *Stjóraviðmót símavers*.



Til að opna skýrslugerðatólið er smeltt á skýrslugerðarhlekkinn á valstikunni.



## Skýrslugerðin

Hér verður farið yfir það hvernig við búum til skýrslunar. Hver skýrsla er tekin fyrir og stutt yfirlit yfir hvað hún sýnir ásamt orðskýringum.

### Fulltrúaskýrslur (Agent reports)

#### Agent Activity detail report

Nákvæm fulltrúaskýrsla sem sýnir innkomandi símtöl á hvern fulltrúa, símtal fyrir símtal. Það er engin samtala í þessu, eingöngu símtöl sem koma inn á fulltrúa. Einnig sýnir skýrslan ef þjónustufulltrúi setur sig sem „ekki tiltækur“ eða „í frágang“. Þau númer sem hringdu inn sjást ásamt því í hvaða númer var hringt upphaflega.

#### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem á að skoða. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

#### **Skýrslan:**

**Agent name** – Nafn fulltrúa.

**Activity time** – Tíminn sem fulltrúi framkvæmdi aðgerð.

**Activity type** – Aðgerð sem fulltrúi framkvæmir. Getur verið call = símtal eða state = breytt staða.

**Activity detail** – Nánari útlístun á aðgerð. Undir state aðgerð er Sign-in = skrá inn, Sign-out = skrá út, Available = tiltækur, Unavailable = ekki tiltækur, Wrap-up = frágangur. Undir call aðgerð er Call Answered = símtali svarað, Call placed = úthringing, Call held = símtal sett á bið, Call retrieved = símtal tekið af bið, Call released = lagt á, Call transferred = símtal sent.

**Call type** – Hvers komar símtal á í hlut. Inbound ACD = innkomandi símtal í gegnum símaver, Outbound ACD = útfarandi símtal í gegnum símaver, Inbound = innkomandi símtal beint á síma fulltrúa framhjá símaveri, Outbound = útfarandi símtal beint frá síma fulltrúa, Internal = innanhússsímtal beint á síma fulltrúa framhjá símaveri.

**Callers/called number** – Númer þess sem hringir inn eða númer sem fulltrúi hringdi í.

**Number called** – Símanúmer símavers eða það númer sem upphaflega var hringt í, áður en það hringir á síma fulltrúa.

**Transfer number** – Númer sem fulltrúi sendir símtalið á.

**Transfer location** – Hvort símtalið er sent innanhúss (within enterprice) , utanhúss (outside enterprice) eða í símaver (call center).

## Agent activity report

Sýnir valda fulltrúa og hversu mörg símtöl þeir taka. Góð samanburðarskýrsla á fulltrúa. Sýnir engan tíma en sýnir bounced og transferred calls. Inn í þessa skýrslu er hægt að setja frammistöðubreytu. Ef við ákveðum að öll símtöl eigi að klárast innan 180 sek og stutt símtöl teljast þau símtöl sem vara 20 sek eða styttra, þá setjum við þessar upplýsingar inn í frammistöðubreyturnar. Skýrslan sýnir síðan hvort þessu sé náð eða ekki.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Afgreitt símtal** – Tímamörk sem stjóri ákveður. Öll símtöl ættu að afgreiðast innan þessara tímamarka.

**Stutt símtal** – Tímamörk sem stjóri ákveður. Símtöl innan þessara tímamarka teljast stutt símtöl.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa

**ACD calls** – Fjöldi símtala í gegnum símaverið.

**Short duration calls** – Fjöldi símtala sem falla undir þau tímamörk sem skilgreind voru í „stutt símtal“

**Call completed in service level** – Fjöldi símtala sem fulltrúi náði að klára innan tímamarka sem skilgreind voru í „afgreitt símtal“.

**Bounced call** – Fjöldi símtala sem hringja hjá fulltrúa og hoppa yfir á næsta fulltrúa því símtalinu var ekki svarað.

**Transferred call** – fjöldi símtala sem fulltrúi gefur frá sér.

**Long hold bounced call** – Fjöldi símtala sem hoppa yfir á næsta fulltrúa því símtalið var of lengi á bið hjá fulltrúa.

**Available** – Heildartími sem fulltrúi er tiltækur.

**Unavailable** – Heildartími sem fulltrúi er ekki tiltækur.

**Wrap up** – Heildartími sem fulltrúi er í frágangi.

**Talk** – Heildar tími sem fulltrúi er í símtali. Biðtími ekki talinn með.

**Hold** – Heildartími sem fulltrúi er með símtal á bið.

**Idle** – Heildartími sem sími fulltrúa er laus.

**Staffed** – Heildartími sem fulltrúi er skráður inn.

## Agent call by Skill Report

Sýnir fjölda símtala eftir þekkingarstigi fulltrúa. Ath að þekkingarstig er eingöngu í Premium símaveri eða Símaveri 3.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**No Skill** – Fjöldi símtala sem komu á fulltrúa án þekkingarstigs.

**Skill 1 – 20** – Fjöldi símtala á fulltrúa eftir þekkingarstigi.

## Agent Call Detail Report

Sýnir yfirlit fyrir hvert símtal sem fulltrúi tekur. Taltími, tími á hold (geymslu) og frágangstími (Wrap up). Sýnir líka úthringingar og framsend símtöl (transfer).

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Agent name** – Nafn fulltrúa.

**Call start time** – Dagsetning og tími á upphafi símtals.

**Call end time** – Dagsetning og tími þegar símtal endar.

**Call type** – Hvers komar símtal á í hlut. Inbound ACD = innkomandi símtal í gegnum síma, Outbound ACD = útfarandi símtal í gegnum síma, Inbound = innkomandi símtal beint á síma fulltrúa framhjá síma, Outbound = útfarandi símtal beint frá síma fulltrúa, Internal = innanhússímtal beint á síma fulltrúa framhjá síma.

**Skill level** – Þekkingarstig fulltrúa miðað við þetta símtal.

**Callers/called number** – Númer þess sem hringir inn eða númer sem fulltrúi hringdi í.

**Number called** – Símanúmer símavers eða það númer sem upphaflega var hringt í áður en það hringir á síma fulltrúa.

**Wait time in queue** – Tími sem símtal beið í símavershópnum áður en því var svarað.

**Staffed** – Var fulltrúi skráður inn þegar símtal átti sér stað.

**Talk time** - Heildartími sem fulltrúi var í símtalinu. Biðtími ekki talinn með.

**Hold time** - Heildartími sem fulltrúi var með símtalið á bið.

**Transfer number** – Númer sem fulltrúi sendir símtalið á.

**Transfer location** – Hvort símtalið er sent innanhúss (within enterprice), utanhúss (outside enterprice) eða í símaver (call center).

**Disposition Codes** – Vinnukóðar sem fulltrúi setur á símtalið. Símarver 3 eingöngu.

## Agent Call Report

Sýnir fjölda símtala á hvern fulltrúa eftir því hvernig símtalið kom inn eða hvernig hringt er út. Hægt er að taka út skýrslu fyrir hvern dag og skýrslan sýnir einnig símtöl sem koma innanhúss.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**Calls Presented** – Fjöldi símtala sem hringja á síma fulltrúa. Ef þessi tala er töluvert hærri en Calls queued, þá er símtalið að hoppa mikið á milli fulltrúa. Það þýðir að fulltrúar eru ekki að sinna símtalinu, eða eru ekki með stöðu síma rétta í símaverinu.

**ACD calls** – Fjöldi símtala sem fulltrúi svaraði í gegnum símaverið.

**Outbound ACD calls** – Fjöldi úthringinga í gegnum símaverið.

**Inbound calls** – Fjöldi símtala sem komu beint á síma fulltrúa fram hjá símaverinu.

**Outbound calls** – Fjöldi símtala sem fulltrúi hringdi fram hjá símaveri.

**Internal calls** – Fjöldi innanhússsímtala á síma fulltrúa, meðtalin eru innanhússsímtöl sem fulltrúi hringir.



## Agent Disposition Code Report

Raðar niður eftir vinnukóðum. (Símafer 3 eingöngu)

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**Disposition code** – Það fer eftir fjölda kóða sem notaðir eru hversu margir rammar birtast næst. Nafn kóða kemur efst og síðan hversu oft hver fulltrúi hefur notað hvern kóða fyrir sig.

## Agent Duration By Skill Report

Tími fulltrúa í símtali eftir því hvert þekkingarstig þeirra er.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjali og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**No Skill** – Heildartími símtala ef símtal kemur inn án þekkingarstigs.

**Skill 1 – 20** – Heildartími símtala á hverju þekkingarstigi fyrir sig.

## Agent Duration Report

Tími fulltrúa í símtali eftir tegund símtals, innkomandi eða útfarandi.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**ACD calls** – Heildartími fulltrúa í símtali sem kom í gegnum símaver.

**Outbound ACD calls** – Heildartími fulltrúa í útfarandi símtali sem fulltrúi hringir í gegnum símaverið.

**Inbound calls** – Heildartími fulltrúa í símtali sem kom beint á síma fulltrúa fram hjá símaveri.

**Outbound calls** – Heildartími fulltrúa í útfarandi símtali sem fulltrúi hringir fram hjá símaveri.

**Inernal calls** – heildartími fulltrúa í innanhússímtali.

## Agent Sign In Sign Out Report

Yfirlit yfir innskráningar og útskráningar á fulltrúum.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

**Skýrslan:**

Nafn fulltrúa birtist efst.

**Sign in date/time** – Dagsetning og tími á innskráningu.

**Sign out date/time** – Dagsetning og tími á útskráningu.

**Staffed duration** – Heildartími innskráningar.

**Agent Summary Report**

Sýnir meðaltíma og hámarkstíma fyrir eftirtalin atriði: innkomandi og útfarandi símtöl, tiltækur, frágangur og ekki tiltækur.

**Skýrsluupplýsingar:**

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

**Skýrslan:**

Call summary.

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**Average ACD duration** – Meðaltími fulltrúa í símtali sem kemur í gegnum símaverið.

**Average outbound ACD duration** – Meðaltími fulltrúa í útfarandi símtali í gegnum símaverið.

**Average inbound duration** – Meðaltími fulltrúa í símtali sem kemur beint á síma fulltrúa fram hjá símaveri.

**Average outbound duration** – Meðaltími fulltrúa í útfarandi símtali framhjá símaveri.

**Average internal duration** – Meðaltími fulltrúa í innanhússímtali.

Activity summary

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**Average staffed time** – Meðaltími fulltrúa í innskráningu. ATH ef fulltrúi skráir sig aldrei inn eða út þá er þessi tími núll.

**Average Wrap up time** – Meðaltími fulltrúa í frágangi.

**Average unavailable time** – Meðaltími fulltrúa ekki tiltækur.

**Average talk time** – Meðal taltími.

**Average hold time** – Meðaltími símtals á bið.

**Average handle time** – Meðaltími símtals, frá því að símtalinu er svarað og þar til því er lokið, bið og tal er inniflið.

High water marks.

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**Longest ACD call** – Lengsta símtalið sem kom í gegnum símaverið

**Longest outbound ACD call** – Lengsta útfarandi símtalið í gegnum símaverið.

**Longest inbound call** – Lengsta símtalið sem kom beint á síma fulltrúa fram hjá símaveri.

**Longest outbound call** – Lengsta útfarandi símtalið fram hjá símaveri.

**Longest internal call** – Lengsta innanhússsímtalið.

## **Agent Unavailability Report**

Listi yfir fjarverukóða sem fulltrúi setur á þegar hann gerir sig „ekki tiltækur“ (Unavailable).

**Allir fulltrúar** – Skýrsla mun sýna alla þá fulltrúa sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Fulltrúar** – Hér getur stjóri valið þá fulltrúa sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðna fulltrúa.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Name** – Nafn fulltrúa.

**No Code** – Fjöldi skipta sem fulltrúi gerir sig ekki tiltækann án þess að gefa upp fjarverukóða eða enginn fjarverukóði skilgreindur.

Séu fjarverukóðar skilgreindir munu þeir birtast þarna fyrir aftan ásamt fjölda skipta sem fulltrúi notar þá.

## Símaversskýrslur (Call center reports)

### Abandoned call report

Fjöldi tapaðra símtala mældur eftir biðtíma tapaðra símtala. Sett er inn regla, eða mörk á hvaða tíma símtal tapast. Hægt er að setja inn 4 breytur yfir töpuð símtöl. Sem dæmi, ég vil sjá hversu mörg símtöl tapast eftir að viðskiptavinur hefur beðið í 20 sek, 40 sek, 60 sek og 100 sek. Skýrslan raðar þessu síðan niður. Þessi skýrsla er líka með þjónustustig, ef við setjum það sem þjónustustig að svara öllum símtölum innan 20 sek, þá er sá tími settur í þjónustustig. Skýrslan sýnir okkur þá hversu mörgum símtölum við svörum innan þess tíma. Skýrslan er líka með heildarfjölda innkomandi símtala, heildarfjölda svaraðra símtala og heildarfjölda tapaðra símtala.

#### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Síma 3.

**Þjónustustig** – Tímamörk sem stjóri ákveður sem þjónustustig. Öllum símtölum á að svara innan þessara tímamarka.

**Mörk fyrir símtöl sem hætt er við** – Tímamörk sem stjóri setur fyrir töpuð símtöl. Mörkin eru notuð til að sjá hvenær innhringjandi gefst upp og leggur á.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

#### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Calls Queued** – Heildarfjöldi símtala inn í símaverið.

**Calls Abandoned** – Heildarfjöldi tapaðra símtala.

**% Calls Abandoned** – Hlutfall tapaðra símtala.

**Calls Abandoned in xx sec** – Næstu ramar eru heildarfjöldi tapaðra símtala innan þeirra tímamarka sem ákveðin voru og svo hlutfall þessara símtala.

**Calls Abandoned before Entrance Message Completes** – Heildarfjöldi tapaðra símtala þar sem innhringjandi leggur á áður en upphafsfrasi klárast, sé hann notaður.

**% Calls Abandoned before Entrance Message Complete** – Hlutfall tapaðra símtala þar sem innhringjandi leggur á áður en upphafsfrasi klárast, sé hann notaður.

**Calls Abandoned after Entrance Message Completes** - Heildarfjöldi tapaðra símtala þar sem innhringjandi leggur á eftir að upphafsfrasi klárast, sé hann notaður.

**% Calls Abandoned after Entrance Message Completes** - Hlutfall tapaðra símtala þar sem innhringjandi leggur á eftir að upphafsfrasi klárast, sé hann notaður.

**Longest Wait Abandoned** – Lengsti tími sem innhringjandi beið áður en hann lagði á.

Fjöldi símtala sem svarað var innan þjónustustigs má svo sjá á súluriti.

## **Call Center Call Detail Report**

Atriðaskýrsla yfir öll símtöl í símavershópin og þá fulltrúa sem svöruðu símtölum. Svipuð og Agent Call Detail Report bara fleiri atriði. Þessi skýrsla sýnir tíma sem símtal kom inn, hvenær því var svarað, hvenær því lauk, hver svaraði, númer fulltrúa, þekkingarstig, númer þess sem hringdi inn, hvort símtalinu var svarað eða ekki, hve lengi símtalið var á bið í hópnum, hvort símtalið hoppaði milli fulltrúa og þá hve oft, heildartíma, tíma símtals í geymslu og hvort fulltrúi setti sig í frágang eftir símtalið og þá hve lengi.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Síma 3.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Call start time** – Dagsetning og tími þegar símtalið kemur inn í símaverið.

**Call answer time** – Dagsetning og tími þegar símtali er svarað af fulltrúa. Ef enginn tími er hér þá hefur símtalið tapast og Abandoned kemur í Call Result.

**Call end time** – Dagsetning og tími þegar símtali lauk, fulltrúi kláraði það, símtal var flutt úr hópnum samkvæmt reglu eða símtalið tapaðist.

**Agent name** – Nafn þess fulltrúa sem annaðist símtalið.

**Agent number/extension** – Símanúmer og stuttnúmer fulltrúa.

**Skill level** – Þekkingarstig fulltrúa, sé það notað (Síma 3 eingöngu)

**Callers number** – Símanúmer þess sem hringir inn.

**Policy applied** – Hvort og þá hvaða regla hafi verið sett á símtalið áður en það kom í símaverið. Þetta getur t.d. verið næturstilling eða hopp frá öðru símaveri.

**Call result** – Hvað varð um símtalið. Möguleikar eru: escaped = hringjandi valdi 0 til að hoppa úr röðinni, abandoned = hringjandi lagði á, answered = símtali var svarað, overflow – time = símtal flutt úr hópnum með flutningi ekki svarað, stranded = símtal strandaði því fulltrúar voru ekki skráðir í hópinn, stranded-unavailable = símtal strandaði því fulltrúar voru ekki tiltækir.

**Wait time** – Tími sem símtalið beið í símaverinu áður en því var svarað.

**Transfer numer** – Númer sem símtal er flutt í af stjóra. Þetta getur líka verið ef símtal er veitt upp af síma fulltrúa.

**Number of bounces** – Hversu oft símtal hoppar á milli fulltrúa.

**Bounced transfer number** – Sé sett inn regla þar sem símtal flyst úr hópnum í ákveðið númer eftir x mörg hopp milli fulltrúa, þá sést það númer hér.

**Talk time** – Tími sem fulltrúi talar við innhringjanda.

**Hold time** – Tími sem símtalið er á bið.

**Wrap up time** – Tími sem fulltrúi er í frágangi eftir símtal.

**Agent transfer number** – Númer sem fulltrúi sendi símtalið á.

**Disposition Codes** – Vinnukóðar sem fulltrúi setti á símtalið (Símaver 3 eingöngu)

## **Call Center Disposition Code Report**

Vinnukóðar á hvern símahóp fyrir sig. Vinnukóðar eru í Símaveri 3 eingöngu.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Símaver 3.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Disposition codes** – Nafn hvers vinnukóða og fjöldi merkinga.

## **Call Center Incoming Calls Report**

- yfirlitsskýrsla á fjölda símtala sem koma inn í hópinn. Skýrslan sýnir öll innkomandi símtöl og símtöl sem hafa flætt milli hópa.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Símaver 3.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

#### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Calls received** – Heildarfjöldi símtala inn í símaverið. Í þessari tölu eru öll símtöl sem koma í hópinn, meðtalin þau sem fara úr hópnum aftur vegna virkrar reglu.

**Received via Overflow** – Fjöldi símtala sem koma sem yfirflæði frá öðru símaveri.

**Calls Queued** – Fjöldi símtala sem hringdu á fulltrúa eða fóru í bið.

**Calls Overflowed – Size** – Fjöldi símtala sem komu inn í símaverið og út aftur vegna yfirflæðisreglu.

**Forced Forwarding Applied** – Fjöldi símtala sem komu inn í símaverið og út aftur vegna reglu sem stjóri setur á handvirkt. (Símaver 3 eingöngu).

**Night Service Applied** – Fjöldi símtala sem fóru úr símaveri vegna næturstillingarreglu. (Símaver 3 eingöngu).

**Holiday Service Applied** - Fjöldi símtala sem fóru úr símaveri vegna frídagastillingarreglu. (Símaver 3 eingöngu).

### **Call Center Overflow Matrix Report**

Tekur símtöl sem flæða á milli símavera. Ef ekkert yfirflæði er forritað í símaverið þá er þessi skýrsla tóm. Skoða þarf minnst 2 símaver í þessari skýrslu.

#### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Síma 3.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.



**Skýrslan:**

**Source** – Símaverið sem símtalið kom inn í.

**Destination** – Fjöldi símtala sem flæddu á milli símavera.

## **Call Center Presented Calls Report**

Góð yfirlitsskýrsla á innkomandi símtölum með stillanlegu þjónustustigi. Einnig er hægt að setja síu á skýrsluna þar símtöl er þá síuð út ef hringjandi hættir við meðan upphafsfrasi er lesinn.

**Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringínúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Símaver 3.

**Þjónustustig** – Tímamörk sem stjóri ákveður sem þjónustustig. Öllum símtölum á að svara innan þessara tímamarka.

**Innifela yfirfallstíma í flutningi í þjónustustigi** – Símtöl sem flytjast úr símaveri vegna flutnings á tíma (flutningur ef ekki er svarað) eru innifalin í þjónustustigi.

**Innifela aðra flutninga í þjónustustigi** – Símtöl sem eru flutt á annan hátt úr símaveri eru innifalin í þjónustustigi.

**Undanskilja símtöl þar sem hætt var við** – Töpuð símtöl ekki talin með.

**Innifela öll símtöl þar sem hætt var við** – Töpuð símtöl talin með.

**Innifela öll símtöl þar sem hætt var við nema ef ekki var lokið við upphafskveðju** – Töpuð símtöl talin með nema þau þar sem innhringjandi leggur á áður en upphafskveðju lýkur.

**Innifela öll símtöl nema þar sem hætt var við innan skilgreinds tíma** – Töpuð símtöl talin með sem tapast eftir tímatakörk.

**Tími símtala sem hætt er við**- Tímatakörk tapaðra símtala.

Við val á þessari upptalningu skiptir talsvert máli hvort símtölum sé svarað innan þjónustustigs eða ekki. Þetta hefur aðallega áhrif á prósentuútreikning. Sé yfirfall innifalið þá telst það sem svarað. Sé yfirfallstími meiri en þjónustustigstími þá er símtalinu svarað utan þjónustustigs. Séu töpuð símtöl innifalin þá mun það lækka prósentuna því töpuð símtöl eru símtöl sem stóðust ekki þjónustustig.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

## Skýrslan:

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Calls Queued** – Fjöldi símtala sem hringdu á fulltrúa eða fóru í bið.

**Calls Escaped** – Símtöl sem fara úr hópnum vegna þess að sá sem hringdi inn valdi 0 til að hoppa út úr röðinni.

**Calls Abandoned** – Fjöldi tapaðra símtala.

**Calls Presented** – Fjöldi símtala sem hringja á síma fulltrúa. Sé þessi tala mun hærri en Calls queued, þá er símtalið að hoppa mikið á milli fulltrúa. Það þýðir að fulltrúar eru ekki að sinna símtalinu, eða ekki með stöðu sína rétta í símaverinu.

**Calls Answered** – Fjöldi svaraðra símtala.

**Calls Answered In xx secs** – Fjöldi símtala svarað innan þjónustustigs tímamarka.

**% Calls Answered In Service Level** – Hlutfall svaraðra símtala innan þjónustustigs miðað við þær stillingar sem stjóri setur á skýrsluna.

**% Answered Calls Answered In Service Level** - Hlutfall svaraðra símtala innan þjónustustigs.

**Calls Overflowed – Time** – Fjöldi símtala sem fóru í yfirflæði á tíma (flutningur ef ekki er svarað).

**Calls Bounced** – Fjöldi hoppa á milli fulltrúa. Sé þessi tala mjög há miðið við Calls queued, þá er símtalið að hoppa mikið á milli fulltrúa. Það þýðir að fulltrúar eru ekki að sinna símtalinu, eða ekki með stöðu sína rétta í símaverinu.

**Calls Bounced- Transferred** – Fjöldi símtala sem voru flutt úr símaverinu vegna þess að símtalið hoppaði milli fulltrúa og var svo flutt eftir þeirri reglu (Símaver 3 eingöngu).

**Calls Transferred** – Fjöldi símtala sem voru flutt úr símaverinu vegna aðgerða stjóra.

**Calls Stranded** – Fjöldi símtala sem strönduðu í símaverinu vegna þess að enginn fulltrúi var skráður í símaverið.

**Calls Stranded – Unavailable** – Fjöldi símtala sem strönduðu vegna þess að allir fulltrúar voru „ekki tiltækur“.

High water marks.

**Longest Wait Time** – Heildarbiðtími í símaverinu. Biðtími í öðrum símaverum er talinn með í þessari tölu. Ef hringt hefur verið í beinan síma og símtalið svo flutt í símaverið þá telst sá tími líka með.

**Longest Answer Time** – Biðtími í þessu símaveri. Annar biðtími ekki talinn með.

**Longest Wait Abandoned** – Lengsti biðtími sem innhringjandi beið áður en hann lagði á.

## Call Center Report

Þetta er sama skýrslan og Call Center Presented Calls Report, nema að kökuritið lítur aðeins öðruvísi út.

## Call Center Summary Report

Meðaltalsskýrsla á biðtíma, svartíma og á töpuðum símtölum.

### **Skýrsluupplýsingar:**

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Síma 3.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Average Wait Time** – Meðal biðtími.

**Average Speed of Answer** – Meðal svartími.

**Average Abandonment Time** - Meðaltími tapaðra símtala.

**Average Staff** – Meðalfjöldi fulltrúa sem voru skráðir inn í símaverið.

## Service Level Report

Yfirlitsskýrsla sem flokkar svörun eftir biðtíma. Hægt að hafa 5 biðtíma.

**Öll símaver** - Skýrsla mun sýna öll þau símaver sem stjóri hefur réttindi til að sjá.

**Símaver** - Hér getur stjóri valið þau símaver sem skoða á. Þá er eingöngu tekin skýrsla fyrir ákveðin símaver.

**Símanúmer (DNIS)** – Hér getur stjóri valið ákveðið innhringinúmer sem er forgangsnúmer í símaveri. Aðeins fyrir Síma 3.

**Þjónustustig** – Tímamörk sem stjóri ákveður sem þjónustustig. Hægt er að setja inn 5 tíma og sjá á hvaða tímamörkum er verið að svara símtölum.

**Innifela yfirfallstíma í flutningi í þjónustustigi** – Símtöl sem flytjast úr símaveri vegna flutnings á tíma (flutningur ef ekki er svarað) eru innifalin í þjónustustigi.

**Innifela aðra flutninga í þjónustustigi** – Símtöl sem eru flutt á annan hátt úr símaveri eru innifalin í þjónustustigi.

**Undanskilja símtöl þar sem hætt var við** – Töpuð símtöl ekki talin með.

**Innifela öll símtöl þar sem hætt var við** – Töpuð símtöl talin með.

**Innifela öll símtöl þar sem hætt var við nema ef ekki var lokið við upphafskveðju** – Töpuð símtöl talin með nema þau þar sem innhringjandi leggur á áður en upphafskveðju lýkur.

**Innifela öll símtöl nema þar sem hætt var við innan skilgreinds tíma** – Töpuð símtöl talin með sem tapast eftir tímatakörk.

**Tími símtala sem hætt er við**- Tímatakörk tapaðra símtala.

Við val á þessari upptalningu skiptir talsvert máli hvort símtölum sé svarað innan þjónustustigs eða ekki. Þetta hefur aðallega áhrif á prósentuútreikning. Sé yfirfall innifalið þá telst það sem svarað. Sé yfirfallstími meiri en þjónustustigstími þá er símtalinu svarað utan þjónustustigs. Séu töpuð símtöl innifalin þá mun það lækka prósentuna því töpuð símtöl eru símtöl sem stóðust ekki þjónustustig.

**Upphafsdagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan byrji á.

**Lokadagur** – Sú dagsetning sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Upphafstími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan byrji á

**Lokatími** – Sá tími sem stjóri vill að skýrslan endi á.

**Sundurgreining** – Skýrsla er bútuð niður í viss tímabrot. Getur verið gott þegar skoða þarf ákveðinn tíma dags.

**Skýrslusnið** – Snið sem stjóri velur. HTML birtir skýrsluna á vefsíðunni. PDF býr til PDF skjal og hleður niður. XLS býr til excel skjal og hleður niður.

#### **Skýrslan:**

**Date and time** – Dagsetning og tími raðað eftir sundurgreiningu.

**Call center name** – Nafn símavers.

**Average Wait Time** – Meðal biðtími

**Average Speed of Answer** – Meðal svartími

**Calls Answered within xx secs** – Fjöldi símtala svarað innan þeirra tímamarka sem sett eru upp af stjóra.

**% Within xx secs** – hlutfall svaraðra símtala innan þeirra tímamarka sem sett eru upp af stjóra.