

# Käyttöohje: VIP Raportointi

## Sisällys

<b>VIP Raportointi</b> .....	<b>2</b>
VIP Raportoinnin käyttöönotto .....	2
Aloitussivu.....	3
Sisäänrakennettu ohjeistus .....	4
Perusraportointi .....	4
Sarakekuvaukset .....	7
Jaksoryhmittelyt .....	7
Automaattinen päivitys .....	8
Raportin tallentaminen.....	8
Laajennettu raportointi .....	10
Raportin luominen.....	11
Parametrit-välilehden selitteet.....	12
Kirjautumistilastoraportit: Login state per ACD / Attendant- ja Login state per agent - raportit.....	13
Kirjautumistilastoraportin käyttöönotto VIP Kotisivulla .....	14
Raportin sisältö -välilehden selitteet .....	15
Raportin tulkinta .....	15
Ryhmittely-välilehti.....	16
Sarakeet-välilehti .....	16
Tallenna raportti -välilehti .....	17
Vie-välilehti .....	18
Tietoja raportista -välilehti .....	19
Laajennettu raportointi: Tallennettujen raporttien hyödyntäminen.....	19
Tallennettujen raporttien muokkaaminen .....	19
Tallennettu raportti -välilehti .....	20
Sarakeet-välilehti.....	20
Mittauskohde-välilehti.....	20
Tallennetun raportin käyttäminen malliraporttina .....	21
Puheluerittelyiden hyödyntäminen.....	21
Laajennettu raportointi: Dashboardit .....	21

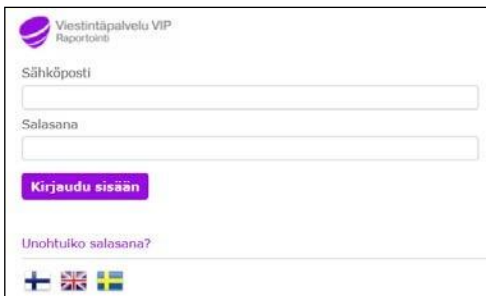
# VIP Raportointi

VIP Raportointi -palvelun avulla yritys voi seurata asiakaspalvelunumeroidensa, vaihteensa ja käyttäjiensä puheluliikennemääriä, puhelukuormituksen jakautumista ja puheluiden käsittelytietoja. Raportteja voidaan hyödyntää esimerkiksi asiakaspalvelun parantamiseen, työntekijöiden aikataulujen suunnitteluun ja viestinnän tehostamiseen sekä sisäisesti että ulkoisten tahojen kanssa.

Raportointipalvelussa on kaksi versiota: perusraportointi ja laajennettu raportointi. Laajennetussa raportointiversiossa on käytettävissä myös perusraportoinnin ominaisuudet ja työkalut. Raportointipalveluun voidaan pyydetessä aktivoida myös puheluierittelyt. Puheluierittelyitä voidaan aktivoinnin jälkeen hyödyntää molemmissa raportointipalveluversioissa ja ne sisältyvät palvelun kuukausimaksuun.

## VIP Raportoinnin käyttöönotto

1. Saat sähköpostiviestillä ohjeet, miten voit aktivoida käyttäjätilesi ja luoda salasanan.
2. Kun olet luonut salasanan, pääset siirtymään VIP Raportointi -palvelun sisäänkirjautumissivulle. Palveluun kirjaututaan osoitteessa <https://vipraportointi.telia.fi/>
3. Kirjaudu sisään käyttämällä sähköpostiosoitettasi ja luomaasi salasanaa.



The screenshot shows the login interface for the VIP Raportointi service. At the top left is the Telia logo and the text 'Viestintäpalvelu VIP Raportointi'. Below this are two input fields: 'Sähköposti' (Email) and 'Salasana' (Password). A purple button labeled 'Kirjaudu sisään' (Log in) is positioned below the password field. Underneath the button is a link that says 'Unohtuiko salasana?' (Forgot password?). At the bottom of the form, there are three small flags representing different languages: Finland (Finnish), United Kingdom (English), and Sweden (Swedish).

Voit vaihtaa käyttöliittymän kielen klikkaamalla alareunassa näkyvää lippukuvaketta.

Mikäli organisaatiosi käytössä olevaan raportointipalveluun on aktivoitu puheluierittelyominaisuudet, kirjautumisen jälkeen avautuu tietosuoja koskeva lauseke, joka pitää hyväksyä. Tämän jälkeen pääset siirtymään raportointipalvelun työkaluihin.

## Aloitussivu

Käyttöliittymän aloitussivulta pääset helposti VIP Raportointi -palvelun eri osioihin. Klikkaa aloitusnäytön kuvakkeita tai siirry eri osioihin sivun yläreunassa olevan valikon kautta.

**Oma tili** – Tarkastele ja muokkaa käyttäjätilesi asetuksia, määrittele tarvittaessa kieli, salasana ja aloitusosio.

**Oma Dashboard** – Avaa tallennettu oletus-Dashboard-näkymä

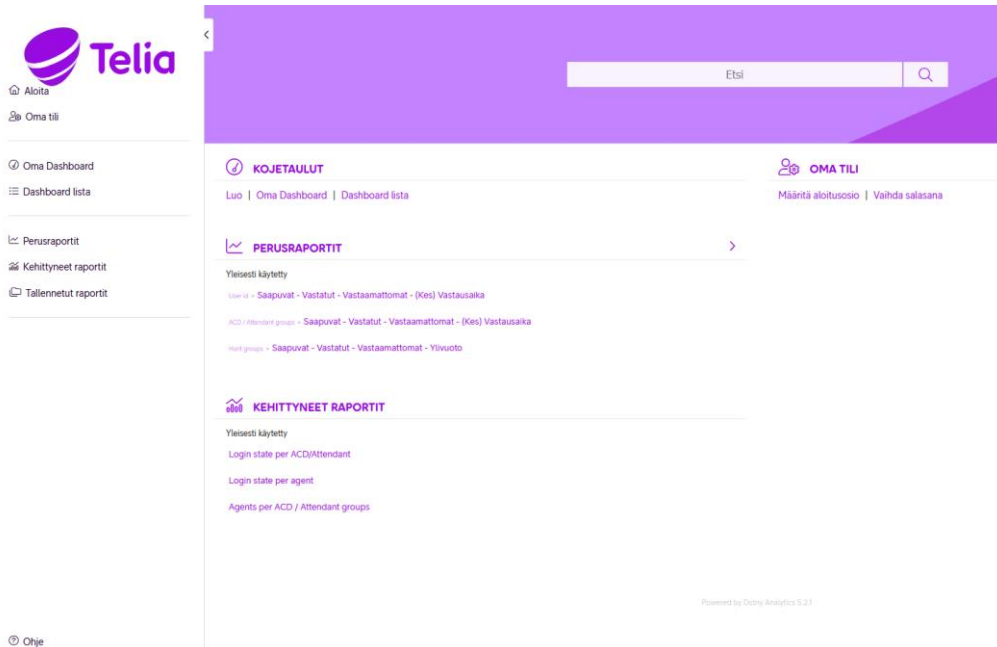
**Dashboard lista** – Siirry muokkaamaan Dashboard-näkymiä.

**Perusraportit** – Siirry luomaan uusi helppokäyttöinen perusraportti.

**Kehittyneet raportit** – Siirry luomaan kattavampi laajennettu raportti.

**Tallennetut raportit** – Siirry tallennettujen raporttien arkistoon. Tallennetut raportit ovat käytettävissä vain VIP Laajennettu raportointi -palvelussa.

**Ohje** – Linkki raportoinnin ohjeisiin. Jotta saat avattua ohjeet, sinun tulee olla kirjautuneena [VIP Kotisivulle](#), jonne kirjaudutaan VIP-tunnuksien avulla (eri tunnuksset kuin raportointipalvelun tunnuksset).



The screenshot shows the Telia VIP Reporting dashboard. On the left is a navigation menu with the Telia logo and icons for 'Aloita', 'Oma tili', 'Oma Dashboard', 'Dashboard lista', 'Perusraportit', 'Kehittyneet raportit', and 'Tallennetut raportit'. At the bottom of the menu is an 'Ohje' (Help) link. The main content area has a purple header with a search bar labeled 'Etsi'. Below the header, there are three main sections: 'KOJETAULUT' (KPIs) with a 'Luo' button and links to 'Oma Dashboard' and 'Dashboard lista'; 'PERUSRAPORTIT' (Basic Reports) with a 'Yleisesti käytetty' (Commonly used) section listing 'Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Vastausaika' and 'ACD / Attendant groups - Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Vastausaika'; and 'KEHITYNEET RAPORTIT' (Advanced Reports) with a 'Yleisesti käytetty' section listing 'Login state per ACD/Attendant', 'Login state per agent', and 'Agents per ACD / Attendant groups'. A 'OMA TILI' (My Profile) section is visible in the top right, with links for 'Määritä aloitusosio' and 'Vaihda salasana'. At the bottom right, it says 'Powered by D3nny Analytics 5.2.1'.

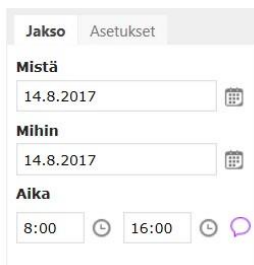
## Käyttäjien hallinnointi

VIPin pääkäyttäjät voivat lisätä käyttäjiä VIP Raportointiin. Raportoinnin käyttäjät pääsevät kirjautumaan VIP Raportoinnin käyttöliittymään sekä tarkastelemaan ja luomaan raportteja.

1. Kirjautu [VIP Kotisivulle](#)
2. Valitse Käyttäjien hallinta-välilehti
3. Klikkaa Käyttäjät-otsikkoa ja hae käyttäjä, jonka haluat lisätä VIP Raportointiin
4. Avaa käyttäjän tiedot klikkaamalla käyttäjän numeroa
5. Klikkaa Lisää ryhmä kohdassa Käyttäjärhymän jäsenyyss
6. Valitse Report-ryhmä ja paina Lisää
7. Käyttäjä on nyt lisätty raportoinnin käyttäjäksi ja hän saa palvelun kirjautumisohjeet sähköpostitse vuorokauden kuluessa

## Sisäänrakennettu ohjeistus

Palvelun käyttöohjeet on integroitu suoraan käyttöliittymään. Klikatessasi mitä tahansa järjestelmän puhekupla-kuvaketta avautuu ponnahdusikkuna, jossa on kuvaus kyseisestä järjestelmän osasta.



The screenshot shows a configuration panel with two tabs: 'Jakso' (selected) and 'Asetukset'. Under 'Jakso', there are three sections: 'Mistä' with a date input field set to '14.8.2017', 'Mihin' with a date input field set to '14.8.2017', and 'Aika' with two time input fields set to '8:00' and '16:00'. Each input field has a calendar icon to its right.



The screenshot shows a help message box with a speech bubble icon. The text inside reads: 'Raportti sisältää ainoastaan määritetyn määrän tunteja vuorokaudesta. Siksi raportti aikaväliltä 01.01.2016 - 31.01.2016 sisältää ainoastaan näinä päivinä esim. 07:00 ja 17:00 välisen ajan tilastot. Koko vuorokauden valitsemiseksi aikaväliksi on asetettava 00:00 - 00:00. Kun raportin jaksoarvo on 08:00 ja aikaväli on 30 minuuttia, kyseinen rivi sisältää kaikki tiedot, jotka on kirjattu 07:30 ja 08:00 välisenä aikana. [Lisätietoja on annettu tukisivullamme](#)'

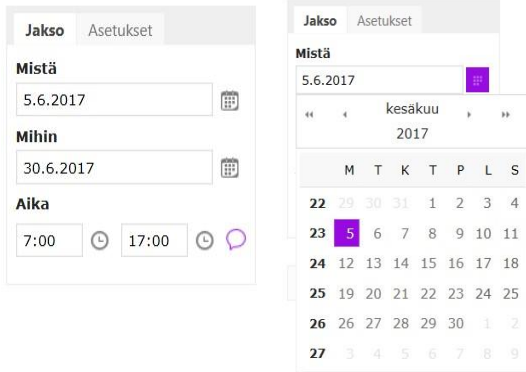
## Perusraportointi

Perusraportit on suunniteltu helppokäyttöisiksi, mutta samalla ne vastaavat yleisimpiin raportointitarpeisiin. Päästäksesi perusraportteihin klikkaa aloitussivun kuvaketta tai navigoi sivulle valikon kautta.

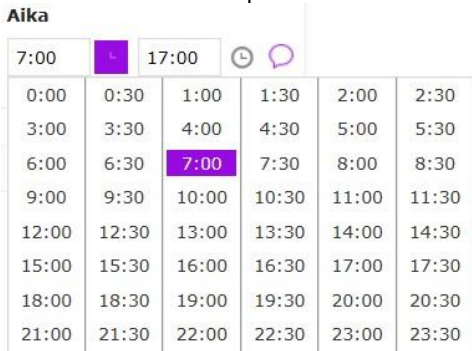
### Valitse raportin muuttujat

1. Aloita määrittelemällä kausi, jolta haluat raportin. Pääset määrittelemään kauden klikkaamalla kalenterikuvakkeita Mistä- ja Mihin-kenttien oikealla

puolella ja valitsemalla haluamasi päivät kalenterista. Voit vaihtaa kuukautta ja vuotta kalenterin yläreunan nuolipainikkeilla.



2. Valitse aika, jonka haluat mukaan raporttiin kyseisiltä päiviltä, klikkaamalla aikakenttien oikealla puolella olevaa kellokuvaketta.



3. Asetukset-välilehdellä on mahdollisuus määritellä, mitkä viikonpäivät raporttiin halutaan mukaan ja missä muodossa aika-arvot, kuten puhelujen kestot, raportilla esitetään.



4. Valitse haluamasi raportti klikkaamalla Valitse raportti tästä -alasvetovalikkoa, josta näet käytettävissä olevat raporttityypit raportointikohteen mukaan ryhmiteltyinä. **Esimerkki:** Luodaksesi käyttäjätunnusraportin, aloita klikkaamalla kohtaa User id, jolloin näet kaikki valittavissa olevat käyttäjätunnukseen liittyvät raporttityypit.

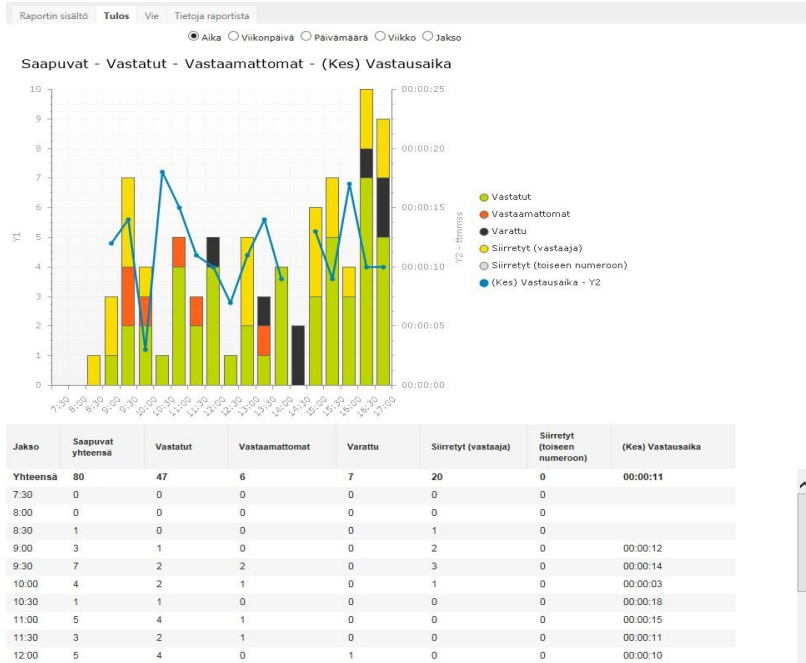
- Valitse raportti tästä -

- ▶ Raportit
  - ▶ User id
    - Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Vastausaika
    - Saapuvat - Sisäiset - Ulkoiset
    - Lähtevät - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Puhelujen kesto
  - ▶ ACD / Attendant groups
    - Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Vastausaika
    - Saapuvat - (Kes) Vastausaika - (Kes) Jonoaika vastaamattomat
  - ▶ Hunt groups
    - Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - Ylivuoto
    - (Kes) Vastausaika - (Kes) Puhelujen kesto
  - ▶ Rulebase
    - Käsitellyt puhelut
  - ▶ IVR
    - Käsitellyt puhelut

- Kun valitset raportin listasta, järjestelmä lataa ja listaa kaikki käytävissä olevat raportoitavat kohteet kyseisestä raporttityypistä. Jos listalle tulee paljon kohteita, voit karsia sitä suodatintoiminnolla. Kun kirjoitat suodatinkenttään (Filter) tekstiä, näytettävien kohteiden määrä pienenee automaattisesti vastaamaan suodatuskriteeriä. Huomioi, että valitut kohteet näkyvät aina, vaikka ne eivät vastaisi sen hetkisiä kriteerejä.

Jakso	Asetukset	Raportin sisältö	Tulos	Yle	Tietoja raportista
<b>Mistä</b> 5.6.2017		snom 7			<a href="#">Tyhjennä suodatin</a>   <a href="#">Näytä vain merkityt</a>   <a href="#">Näytä asetukset</a>
<b>Mihin</b> 30.6.2017		<input type="checkbox"/> Snom 710   snom710 <input type="checkbox"/> Snom 715   snom715 <input checked="" type="checkbox"/> Snom 720   snom720 <input checked="" type="checkbox"/> Snom 760   snom760			
<b>Aika</b> 7:00 - 17:00					
<b>Sonera VIP &gt; User id</b>					
Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat					
<b>Käsittele</b>					

- Kun olet valinnut yhden tai useampia raportointikohteita rastittamalla niiden kohdalla olevat valintaruudut, näkyviin tulee **Käsittele**-painike.
- Klikkaa **Käsittele**-painiketta luodaksesi raportti edellä määritellyin asetuksin. Järjestelmä alkaa luoda raporttia, ja näet latauksen edistymistä kuvaavan viestin, jos raportin luominen kestää paria sekuntia kauemmin.
- Kun raportti on luotu, se löytyy kaaviona ja taulukkona Tulos-välilehdeltä.



## Sarakekuvaukset

Viemällä kursorin sarakkeen otsikon kohdalle taulukossa tai kaaviossa, tai klikkaamalla otsikkoa näet kuvauksen kyseisen raporttiarvon sisällöstä. Toiminto on käytettävissä kaikkialla palvelussa siellä, missä raporttiarvoja on esitetty.

**Vastatut**

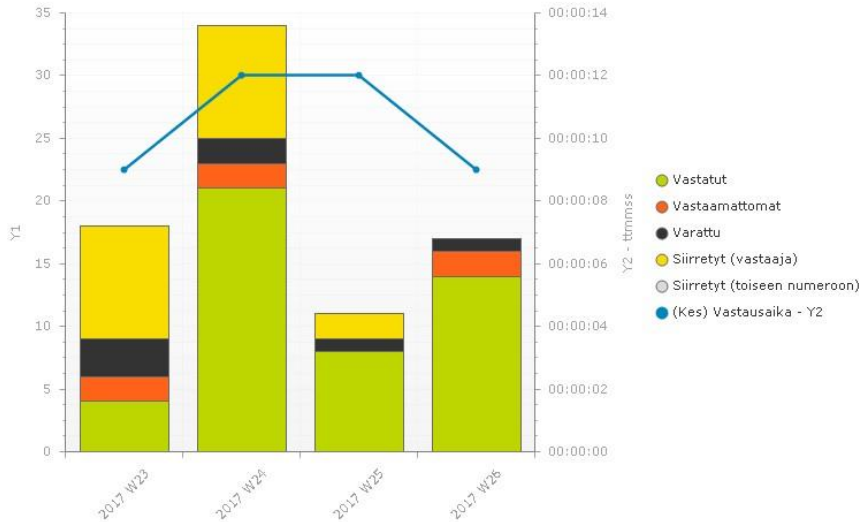
Valitun mittauskohteen vastatut puhelut yhteensä. Tämä arvo ei koske puheluita, jotka ohjataan vastaajaan tai muuhun numeroon ja vastataan siellä.

## Jaksoryhmittelyt

Voit tarkastella ladattua raporttia eri jaksoryhmittelyillä klikkaamalla kaavion yläpuolella näkyviä valintanappeja. Valitsemalla esimerkiksi viikko-valinnan näet tiedot ryhmiteltyinä viikkojen mukaan määriteltynä raportointikaudella. Raportissa käytettävissä oleviin jaksoryhmittelyihin vaikuttaa raportointikausi.

Raportin sisältö **Tulos** Vie Tietoja raportista

 Aika  Viikonpäivä  Päivämäärä  Viikko  Jakso

**Saapuvat - Vastatut - Vastaamattomat - (Kes) Vastausaika**


Jakso	Saapuvat yhteensä	Vastatut	Vastaamattomat	Varattu	Siirretyt (vastaaja)	Siirretyt (toiseen numeroon)	(Kes) Vastausaika
Yhteensä	80	47	6	7	20	0	00:00:11
2017 W23	18	4	2	3	9	0	00:00:09
2017 W24	34	21	2	2	9	0	00:00:12
2017 W25	11	8	0	1	2	0	00:00:12
2017 W26	17	14	2	1	0	0	00:00:09

## Automaattinen päivitys

Järjestelmä lataa raportin automaattisesti uudelleen määräajoin, kun rastitat Automaattinen päivitys valintaruudun raportin ladattuasi. Raportti luodaan tällöin automaattisesti uudestaan määrätyin väliajoin viimeisimpien tietojen pohjalta.

 Automaattinen päivitys


 Päivitysväli 30 minuuttia.


## Raportin tallentaminen


Voit tallentaa raportin Excel- tai CSV.-muodossa klikkaamalla Vie-välilehteä. Samassa näkymässä valitaan raporttiin tallennettava sisältö. Voit valita, haluatko tallentaa raportin tiedostoksi suoraan selaimelta vai lähettää tiedoston sähköpostiliitteenä yhteen tai useampaan sähköpostiosoitteeseen suoraan järjestelmästä.

Raportin sisältö Tulos **Vie** Tietoja raportista

Excel 2010-2013 (.xlsx)

**Sisällytä kaaviot**   
Valitse tämä, jos haluat sisällyttää kaaviot vientiin

**Sisällytä puheluerrittely**   
Valitse, haluatko sisällyttää puheluerrittelyn vientiin

**Sisällytä sarakekuvaukset**   
Valitse tämä, jos haluat sisällyttää sarakekuvaukset vientiin

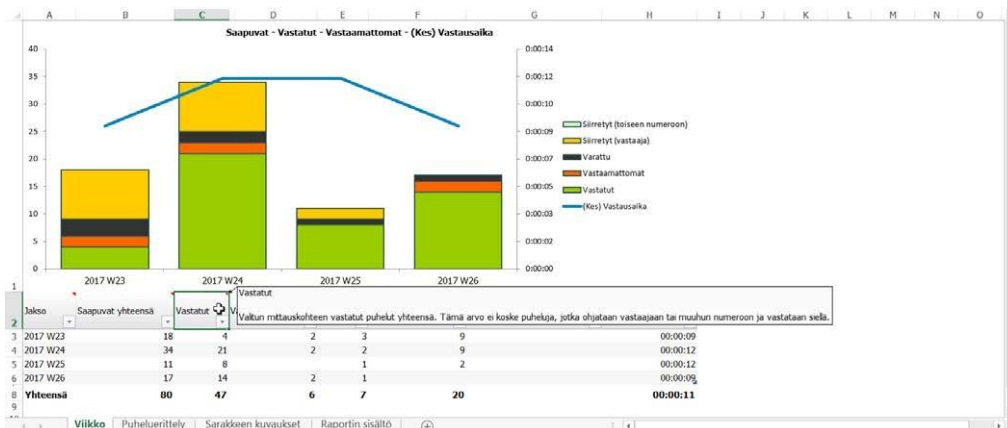
Excel 97-2003 (.xls)  
 CSV (.csv)

**Tallenna nimellä tiedosto**

**Lähetä sähköpostina**

etu.sukunimi@yritys.fi

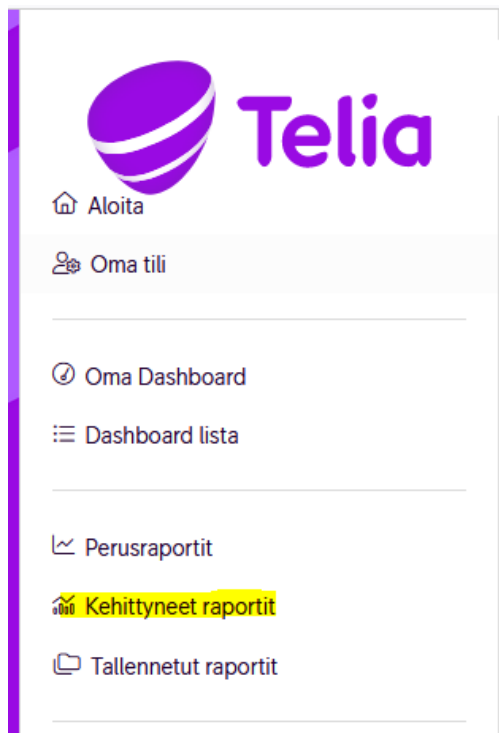
Järjestelmästä tallennetut ja sähköpostiin lähetetyt tiedostot sisältävät myös sarakekuvaukset, jotka näet viemällä kursorin sarakepäädyn kohdalle tai siirtymällä sarakekuvaustaulukkoon.



**Huom.!** kaikki Excel-muotoiset kaaviot ovat aitoja Excel-kaavioita ja niitä voi muokata. Arvoja voi myös suodattaa ja lajitella klikkaamalla alaspäin osoittavaa nuolta sarakkeen otsikkosolussa.

## Laajennettu raportointi

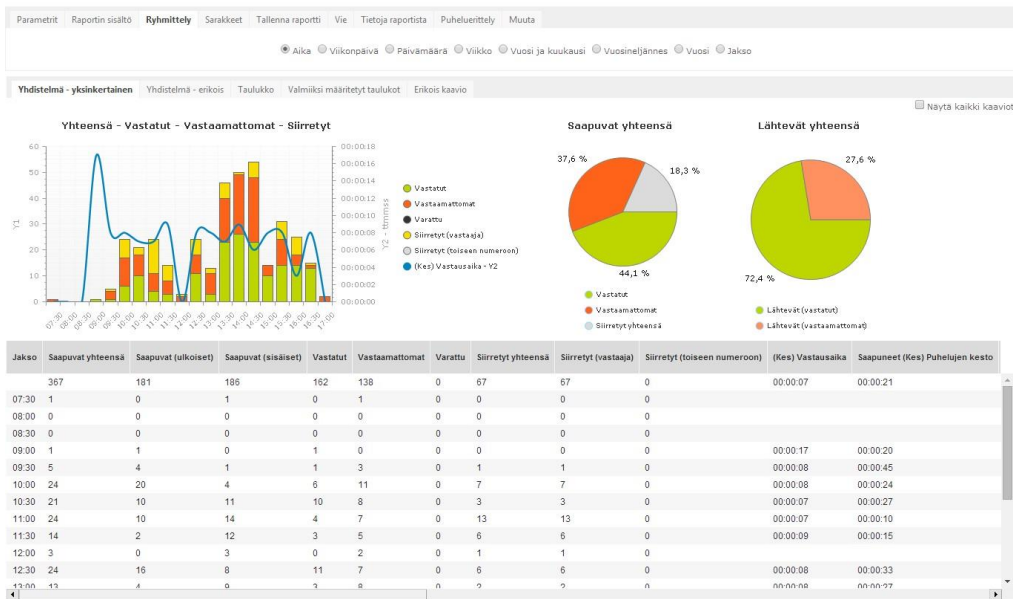
Mikäli yrityksesi käytössä on VIP Raportointi -palvelun Laajennettu raportointi -palveluvaihtoehto, voit siirtyä laajennettuun raportointiin aloitussivulta kohdasta Kehittyneet raportit.



Kehittynyt raportointi mahdollistaa raporttien luomisen ryhmitellen tietoja eri tavoin. Voit valita vaihtoehdoista yhteenvedoksi tai liittymäkohtaisesti ryhmitellyn raportin:

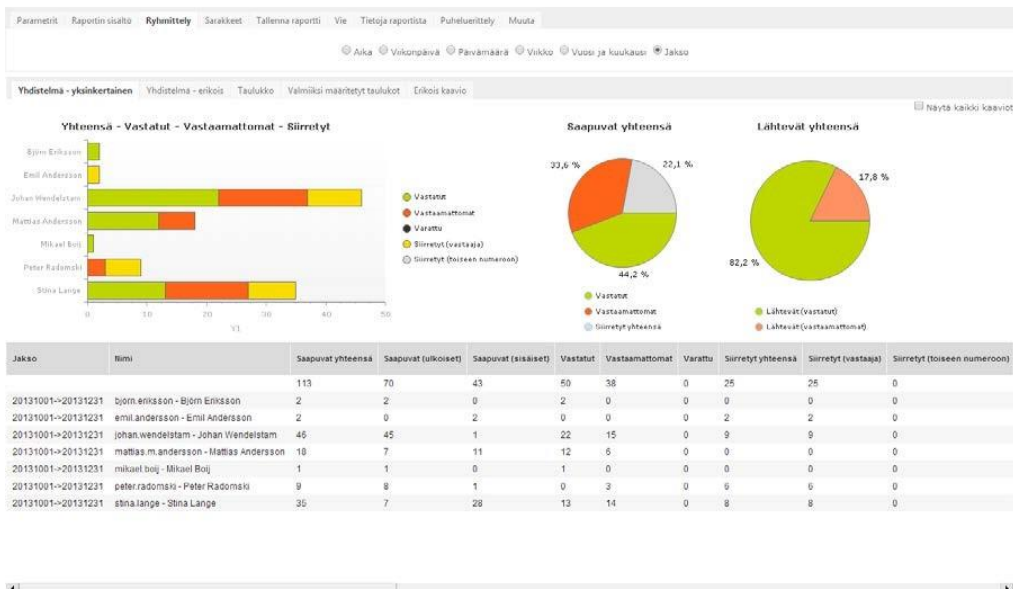
### Yhteenvedoksi ryhmitelty raportti

Esittää kaikkien kohteiden tiedot per jakso yhteenvetona yhdellä rivillä.



## Liittymäkohtaisesti ryhmitelty laajennettu raportti

Esittää kunkin kohteen ja jakson tiedot omalla rivillään.

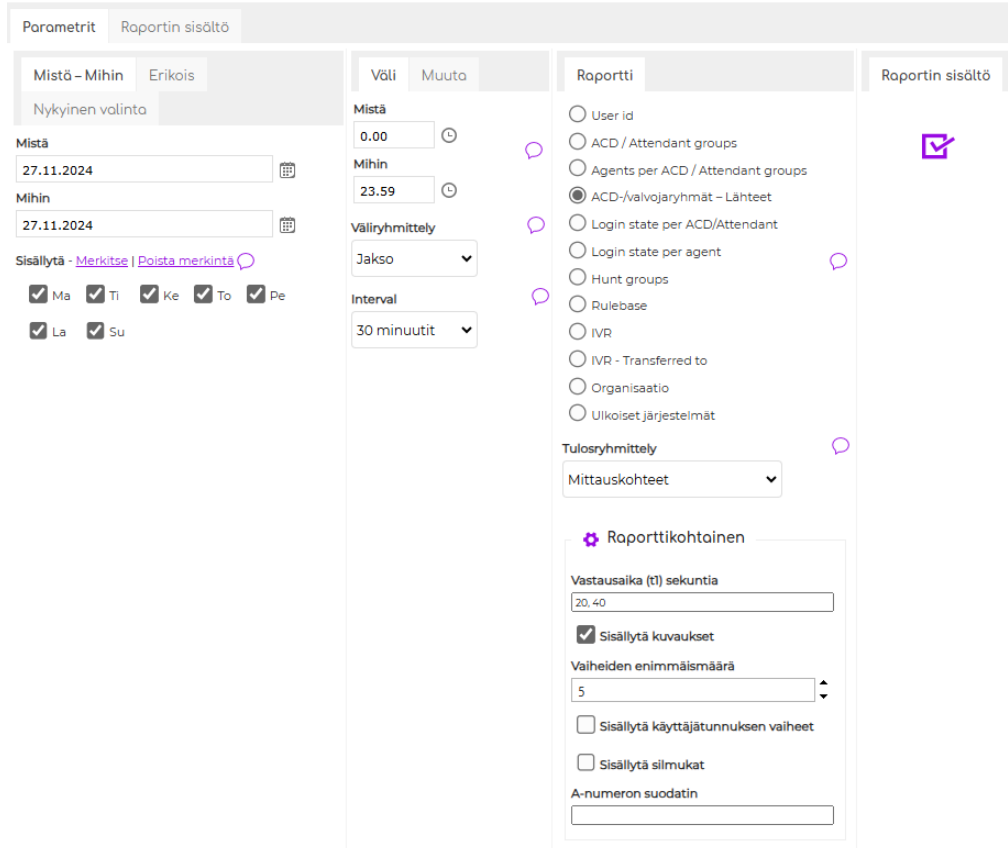


## Raportin luominen

Kun siirryt aloitussivulta Kehittyneet raportit -osioon, sinun tulee määrittää käytettävät parametrit ja raportin sisältö käyttöliittymään avautuvalta ruudulta.

## Parametrit-välilehden selitteet

Tee ensin valinnat Parametrit-välilehdellä:



The screenshot shows the 'Parametrit' (Parameters) page in the VIP Reporting system. The page is divided into several sections:

- Mistä – Mihin**: Date selection for the report period, currently set to 27.11.2024.
- Erikois**: A section for special days, currently empty.
- Väli**: Time interval settings, including 'Mistä' (0.00), 'Mihin' (23.59), 'Väliryhmittely' (Jakso), and 'Interval' (30 minuutit).
- Muuta**: A section for additional settings, currently empty.
- Raportti**: A list of report types, with 'ACD-/valvojaryhmit – Lähteet' selected.
- Raportin sisältö**: A section for report content, including 'Vastausaika (t1) sekuntia' (20, 40), 'Sisällytä kuvaukset' (checked), 'Vaiheiden enimmäismäärä' (5), and 'A-numeron suodatin'.

1. Mistä – Mihin
  - a. Valitse haluamasi raportointikausi ja viikonpäivät, jotka haluat raporttiin mukaan. Kun klikkaat kalenterikuvaketta päivämääräkentän oikealla puolella, voit valita päivät suoraan kalenterista
2. Erikois
  - a. Jos haluat valita ei-peräkkäisiä päiviä, valitse päivät Erikois-välilehdellä
3. Väli
  - a. Valitse, mitkä kellonajat raportin tulee kattaa kyseisellä jaksolla (Mistä ja Mihin -ruudut)
  - b. Valitse mitä jaksoryhmittelyä (Väliryhmittely) raportissa käytetään. Jaksoryhmittelyä voi halutessaan muuttaa raportilla.
  - c. Valitse, missä muodossa ajat, kuten puheluiden kesto, esitetään. Oletusarvo on h:mm:ss (tuntia:minuuttia:sekuntia)
4. Muuta
  - a. Muuta-välilehdellä voit muuttaa ryhmittelyn aikavälin pituutta. Oletusarvoisesti aikaväli on 30 minuuttia.
5. Raportti
  - a. Valitse Raportti-välilehdeltä haluamasi raporttityyppi. Raporttityyppien selitteet:
    - i. User id = käyttäjäraportti

- ii. ACD / Attendant group = raportti ACD-jonon / vaihteen raportti
  - iii. Agents per ACD / Attendant group = lajittelee ACD-jonon / vaihteen raportin agenttikohtaisesti
  - iv. Login state per ACD / Attendant = kirjautumistilastoraportti, jossa on dataa ACD-jonojen ja vaihteen kirjautumisajoista, valmiusajoista sekä tavoitettavuudesta. Vaatii kytkennän Telian toimesta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tee palvelupyyntö Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelussa, mikäli haluat toiminteen käyttöön. Toiminne vaatii lisäksi raporttityypin käyttöönoton VIP Kotisivulla jokaisen ACD-/Attendant-jonon osalta. Katso ohjeet alta.
  - v. Login state per agent = kirjautumistilastoraportti, jossa on dataa agenttien kirjautumisajoista, valmiusajoista sekä tavoitettavuudesta. Vaatii kytkennän Telian toimesta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tee palvelupyyntö Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelussa, mikäli haluat toiminteen käyttöön. Toiminne vaatii lisäksi raporttityypin käyttöönoton VIP Kotisivulla jokaisen ACD-/Attendant-jonon osalta. Katso ohjeet alta.
  - vi. Hunt Groups = Tavoitettavuusketjuryhmän (soittorinki / hunt group) raportti
  - vii. Rule based = sääntöperusteisen numeron raportti
  - viii. IVR = IVR-valikon raportti
  - ix. IVR transferred to = raportti siitä, minne puhelut IVR-valikoista on siirretty. Raportti esittää tulokset siirron määränpään perusteella
  - b. Valitse, miten haluat raportin tiedot ryhmiteltävän (Tulosryhmittely)
  - c. Valitse Raporttikohtainen-osiossa haluatko tuoda tarkempia tietoja raportille puhelun ohjautumisesta eri jonoissa ja käyttäjillä. Tekemällä valinnat Raporttikohtainen-osiossa näet, onko puhelu soitettu suoraan toimintonumeroon vai ohjattu toimintonumeroon jostain muualta.
    - i. Sisällytä kuvaukset = Valinta näyttää toimintonumeroiden nimet raportilla numeron lisäksi
    - ii. Vaiheiden enimmäismäärä = Valinnalla määritetään puhelun vaiheiden enimmäismäärä eli kuinka monta eri vaihetta puhelusta näytetään
    - iii. Sisällytä käyttäjätunnuksen vaiheet = Valinta näyttää puhelua käsitelleet käyttäjät
    - iv. Sisällytä silmukat = Valinta näyttää, jos puhelu on siirretty eri toimintonumeroiden välillä useamman kerran
    - v. A-numeron suodatin = Voit ajaa raportin soittajan numeron perusteella
6. Raportin sisältö
- a. Valitse raportointikohteet (esimerkiksi numerot, joihin liittyvät tiedot haluat raporttiin) klikkaamalla kuvaketta Raportin sisältö -välilehdellä.

## **Kirjautumistilastoraportit: Login state per ACD / Attendant- ja Login state per agent -raportit**

Kirjautumistilastoraportit sisältävät tietoa agenttien kirjautumisajoista ACD- ja Attendant-ryhmissä. Tieto on saatavilla vain niiden agenteiden osalta, jotka ovat jäseniä ACD- tai Attendant-ryhmissä.

Login state per ACD / Attendant -raportissa on saatavilla seuraavaa dataa ACD- / Attendant-jonoista:

- Kirjautumisajan maksimiaika
- Kirjautumisaika (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautuneiden agenttien määrä
- Kirjautunut ja käytettävissä (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja passiivinen (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja jonossa oleva puhelu (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja ei-jonossa oleva puhelu (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja lepäämässä/lopettamassa (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautumisaika jonon mukaan
- Läsnäolo (kesto aika) \*saatavilla vain kirjautuneessa tilassa.

Login state per agent -raportissa on saatavilla seuraavaa dataa agenteista:

- Kirjautumisajan maksimiaika
- Kirjautumisaika (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautuneiden agenttien määrä
- Kirjautunut ja käytettävissä (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja passiivinen (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja jonossa oleva puhelu (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja ei-jonossa oleva puhelu (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautunut ja lepäämässä/lopettamassa (kesto aika ja prosenttiosuus)
- Kirjautumisaika per agentti
- Läsnäolo (kesto aika) \*saatavilla vain kirjautuneessa tilassa.

Kirjautumistilastoraporttien käyttöönotto vaatii kirjautumistilastoraporttien kytkennän Telian toimesta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tee palvelupyyntö Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelussa, mikäli haluat toiminteen käyttöön.

## **Kirjautumistilastoraportin käyttöönotto VIP Kotisivulla**

Kun kirjautumistilastoraportointi on kytketty organisaatiollesi, raporttityyppi tulee sallia jokaisen ACD- ja Attendant-jonon osalta erikseen VIP Kotisivulla.

1. Kirjautu VIP Kotisivulle
2. Valitse Toimint numerot -otsikon alta ACD-ryhmät tai Välittäjäryhmät riippuen siitä, haluatko ottaa toiminteen käyttöön ACD- vai Attendant- eli välittäjä-ryhmässä
3. Valitse numero, josta haluat kirjautumistilastoraportin klikkaamalla numeroa
4. Lisää täppä Yleiset-osiassa kohtaan Ota kehittyneiden liiketoiminta-analyysien seuranta käyttöön
5. Voit nyt tuottaa VIP raportoinnissa kirjautumistilastoraportteja kyseisestä ACD- tai välittäjäryhmästä

Ota kehittyneiden liiketoiminta-analyyysien seuranta käyttöön



## Raportin sisältö -välilehden selitteet

Kun valinnat parametrit-välilehdellä on tehty, tee valinnat Raportin sisältö -välilehdellä. Raportin sisältö -välilehdellä voit valita numerot tai henkilöt, joista haluat tiedot raporttiin. Edellisessä vaiheessa valittu raporttityyppi vaikuttaa siihen, mitä kohteita voidaan valita. Jos olet valinnut käyttäjätunnuskohtaisen raportin, välilehdellä näkyvät vain siihen liittyvät raportointikohteet.

Parametrit
**Raportin sisältö**

[Ryhmittely](#) : Yhteensä per aika (hhmmss)

x [Tyhjennä suodatin](#) | [Näytä vain merkityt](#) | [Näytä asetukset](#)

- Snom 710** | snom710
- Snom 715** | snom715
- Snom 720** | snom720
- Snom 760** | snom760

1. Valitse yksi tai useampia kohteita rastittamalla valintaruutuja. Jos haluat valita kaikki yhdellä kertaa, rastita ylhäällä oleva valintaruutu.
2. Jos listassa on iso määrä objekteja, voit karsia näytettävien kohteiden määrää suodatustoiminnon avulla. Kun alat kirjoittaa suodatuskriteeriä tekstikenttään, kaikki kohteet, jotka eivät täytä kriteeriä, piilotetaan automaattisesti. Huomioi, että jo valitut kohteet näkyvät aina, vaikka ne eivät vastaisi senhetkisiä kriteerejä.
3. Kun yksi tai useampia objekteja on valittu (rastitettu), oikealla näkyy Käsittele-painike.

Käsittele

4. Kun klikkaat painiketta, raportti luodaan. Raportin luominen kestää parista sekunnista muutamaan minuuttiin sen mukaan, kuinka pitkä raportointikausi on, kuinka monta muuttujaa raporttiin on valittu ja kuinka monen puhelun tiedot se sisältää. Jos raportin luominen kestää muutamaa sekuntia kauemmin, näkyviin tulee latausilmoitus, josta voit seurata edistymistä. Kun järjestelmä on luonut raportin, raportti latautuu automaattisesti käyttöliittymään.

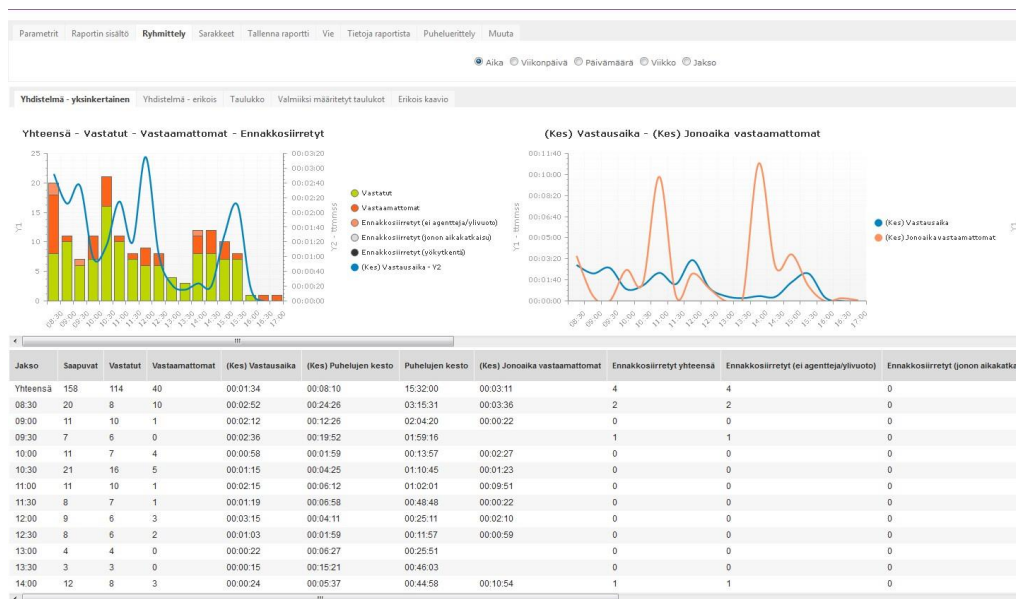
## Raportin tulkinta

Kun raportti on luotu, se latautuu käyttöliittymään ja lisävälilehtiä tulee käyttöön valikossa:

Parametrit	Raportin sisältö	<b>Ryhmittely</b>	Sarakkeet	Tallenna raportti	Vie	Tietoja raportista	Puheluerittely	Muuta
------------	------------------	-------------------	-----------	-------------------	-----	--------------------	----------------	-------

## Ryhmittely-välilehti

Ryhmittely välilehdellä voit muuttaa ladattujen raporttien jaksoryhmittelyä. Käytettävissä oleviin jaksoryhmittelyihin vaikuttaa raportointikausi. Esimerkiksi jos kausi on lyhyehkö eli ei kata useita kuukausia, jaksovaihtoehto Kuukausi ei ole käytettävissä.



Raportti esitetään sekä kaaviona että taulukkona. Jotkut raportit sisältävät enemmän sarakkeita kuin mitä ruudulle mahtuu. Tällöin joudut vierittämään taulukkoa vaakasuunnassa nähdäksesi kaikki sarakkeet.

Viemällä kursorin sarakkeen nimen päälle kaaviossa tai taulukon otsikkorivillä tai klikkaamalla sitä saat näkyviin sarakkeuvauksen, joka sisältää tietoja sarakkeen sisällöstä. Tämä koskee kaikkia järjestelmän sarakkeita.

(Kes) Vastausaika

Keskimääräinen aika, jonka saapuvat puhelut ovat joutuneet odottamaan, ennen kuin niihin on vastattu. Tämä arvo perustuu ainoastaan vastattujen puhelujen odotusaikaan.

## Sarakkeet-välilehti

Sarakkeet-välilehdellä voit valita sarakkeet, jotka haluat mukaan raporttiin. Voit myös valita valmiiksi määritellyn sarakkeyhdistelmän klikkaamalla linkkiä alareunassa ja sitten halutessasi muokata sarakkeyhdistelmää ennen kuin käytät sitä raportissa. Kun olet tyytyväinen valintoihisi, päivitä raportti klikkaamalla Päivitä näkyvät sarakkeet -painiketta.

Alla olevassa kuvassa käyttäjäraporttiin valittavissa olevia tietoja:

Päivitä näkyvät sarakkeet | Merkitse kaikki | Poista kaikki valinnat

<input type="checkbox"/> Saapuvat yhteensä	<input type="checkbox"/> Saapuvat (ulkoiset)	<input type="checkbox"/> Saapuvat (sisäiset)	<input type="checkbox"/> Saapuvat (jonosta)
<input type="checkbox"/> Saapuvat (jonoista) - Jonotiedot	<input type="checkbox"/> Vastatut	<input type="checkbox"/> Vastaamattomat	<input type="checkbox"/> Varattu
<input type="checkbox"/> Siirretyt yhteensä	<input type="checkbox"/> Siirretyt (vastaaja)	<input type="checkbox"/> Siirretyt (toiseen numeroon)	<input type="checkbox"/> (Kes) Vastausaika
<input type="checkbox"/> Saapuneet (Kes) Puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> Saapuneiden puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> Lähtevät yhteensä	<input type="checkbox"/> Lähtevät (ulkoiset)
<input type="checkbox"/> Lähtevät (sisäiset)	<input type="checkbox"/> Lähtevät (vastatut)	<input type="checkbox"/> Lähtevät (vastaamattomat)	<input type="checkbox"/> Lähtevät (varattu)
<input type="checkbox"/> Lähtevät (Kes) Puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> Lähtevien puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> Ulossirretyt	<input type="checkbox"/> Puhelujen kokonaismäärä (sisään/ulos)
<input type="checkbox"/> Puhelujen kokonaiskesto (sisään/ulos)	<input type="checkbox"/> Virhe		

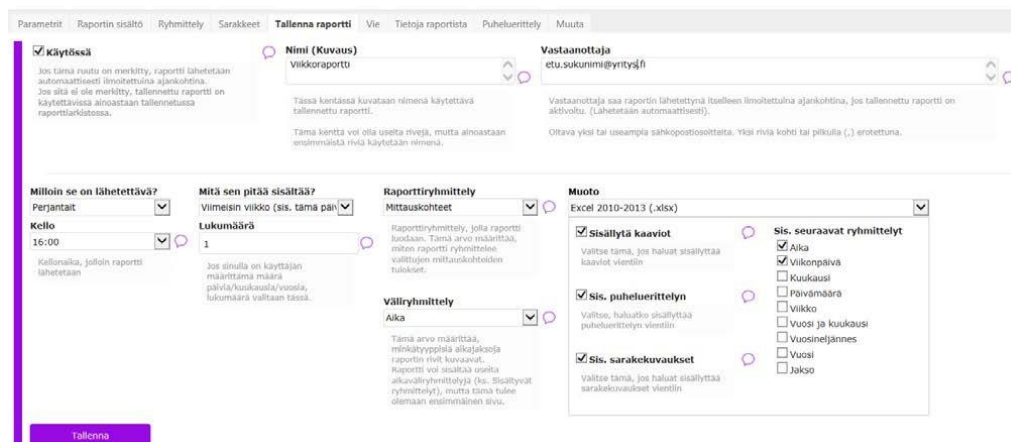
Alla olevassa kuvassa asiakaspalvelunumeron raporttiin valittavissa olevia tietoja:

Päivitä näkyvät sarakkeet | Merkitse kaikki | Poista kaikki valinnat

<input type="checkbox"/> Saapuvat	<input type="checkbox"/> Vastatut	<input type="checkbox"/> Vastaamattomat	<input type="checkbox"/> (Kes) Vastausaika
<input type="checkbox"/> (Kes) Puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> Puhelujen kesto	<input type="checkbox"/> (Kes) Jonoaika vastaamattomat	<input type="checkbox"/> Ennakkosirretyt yhteensä
<input type="checkbox"/> Ennakkosirretyt (ei agentteja/ylivuoto)	<input type="checkbox"/> Ennakkosirretyt (jonon aikakatkaisu)	<input type="checkbox"/> Ennakkosirretyt (yöktykenta)	<input type="checkbox"/> Vastatut (palveluaika) sekunnissa
<input type="checkbox"/> Vastaamattomat (palveluaika) sekunnissa	<input type="checkbox"/> (%) Palveluaste ((palveluaika) sekuntia)	<input type="checkbox"/> (%) Vastatut	<input type="checkbox"/> (%) Vastaamattomat
<input type="checkbox"/> (%) Ennakkosirretyt	<input type="checkbox"/> Ainutkertaiset jonot		

## Tallenna raportti -välilehti

Kun raportti on luotu ja räätälöity, sen voi tallentaa Tallennetuksi raportiksi, joka voidaan luoda ja lähettää automaattisesti yhteen tai useampaan sähköpostiosoitteeseen milloin tahansa.



Tallenna raportti -välilehdellä voit määritellä raportille nimen, vastaanottajat sekä toistuvan lähetyssaikataulun sekä sisällön. Voit myös luoda ei-aktiivisen raportin, jota ei lähetetä automaattisesti, mutta joka voidaan luoda manuaalisesti arkistosta määritellyin raporttiasetuksin.

Tallennettu raportti voidaan määritellä lähetettäväksi erilaisin aika-asetuksin, kuten esimerkiksi raportti lähetetään **Kuukauden ensimmäinen päivä klo 08:00** ja sisältäen **Edellinen kuukausi**.

Lisäksi on mahdollista valita, mitä tietoja ja mitä jaksoryhmittelyjä raportin luonnissa käytetään.

Lopuksi valitaan tiedostomuoto raportille. Excel-tiedostomuodosta on saatavilla eri vaihtoehtoja. Jotkut tiedostomuodot tukevat useita jaksoryhmittelyjä ja kaavioita.

Raportti tallennetaan, kun klikkaat Tallenna-painiketta. Kun raportti on tallennettu, voit muun muassa määritellä sille lisää lähetyisaikatauluja myöhemmin.

## Vie-välilehti

Raportti voidaan tallentaa Exceliin Vie-välilehdeltä. Siellä voit tallentaa raportin tiedostoksi suoraan selaimesta tai lähettää tiedoston järjestelmästä yhteen tai useampaan sähköpostiosoitteeseen sähköpostiliitteenä.

Parametrit
Raportin sisältö
Ryhmittely
Sarakkeet
Tallenna raportti
**Vie**
Tietoja raportista
Puheluierittely
Muuta

Excel 2010-2013 (.xlsx)

Excel 97-2003 (.xls)

CSV (.csv)

**Sisällytä kaaviot**

Valitse tämä, jos haluat sisällyttää kaaviot vientiin

**Sisällytä puheluierittely**

Valitse, haluatko sisällyttää puheluierittelyn vientiin

**Sisällytä sarakkeuvaukset**

Valitse tämä, jos haluat sisällyttää sarakkeuvaukset vientiin

**Sis. seuraavat ryhmittelyt**

Aika

Päivämäärä

Vuosi ja kuukausi

Jakso

Viikonpäivä

Viikko

Vuosineljännes

Valitse ryhmittelyt, jotka haluat viedä.

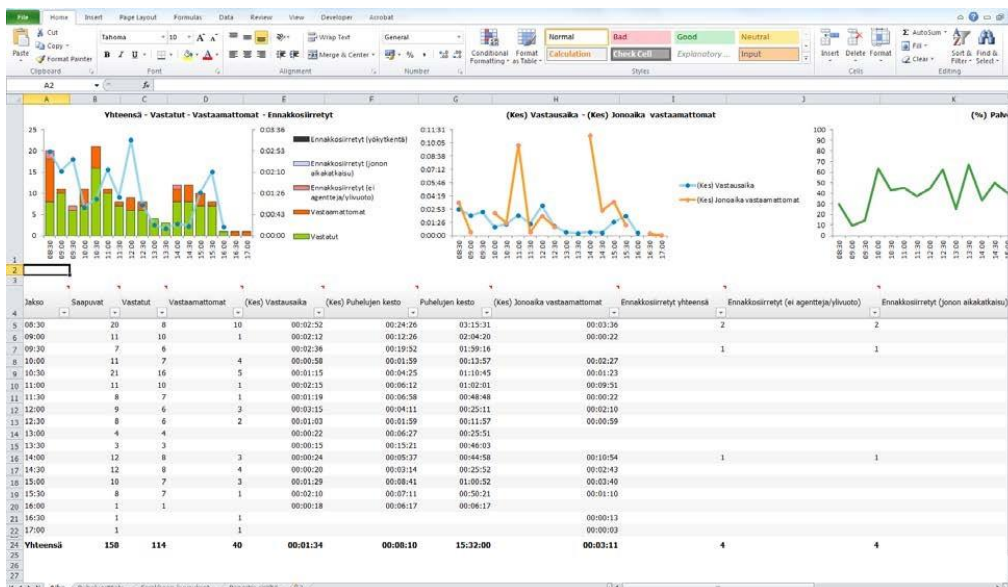
**Tallenna nimellä tiedosto**

**Lähetä sähköpostina**

etu.sukunimi@yritys.fi

Excel-tiedostona tallennetussa raportissa on sama sisältö ja samat asetukset, jotka näkyivät ja määritettiin käyttöliittymässä. Jos valitsit useita jaksoryhmittelyjä, Exceliin viedyssä tiedostossa jokainen jakso on omalla taulukkosivullaan. Huomaa, että kaikki Excel-tiedostotyytit eivät tue useita jaksoryhmittelyjä yhdessä ja samassa tiedostossa.

Exceliin viety raporttiedosto sisältää samat sarakkeuvaukset kuin käyttöliittymä, ja ne tulevat näkyviin, kun kursori viedään sarakkeen otsikon päälle. Sarakkeuvaukset löytyvät myös Sarakkeen kuvaukset taulukkosivulta.



## Tietoja raportista -välilehti

Tietoja raportista -välilehti sisältää tietoja ladatusta raportista ja sen sisällöstä.

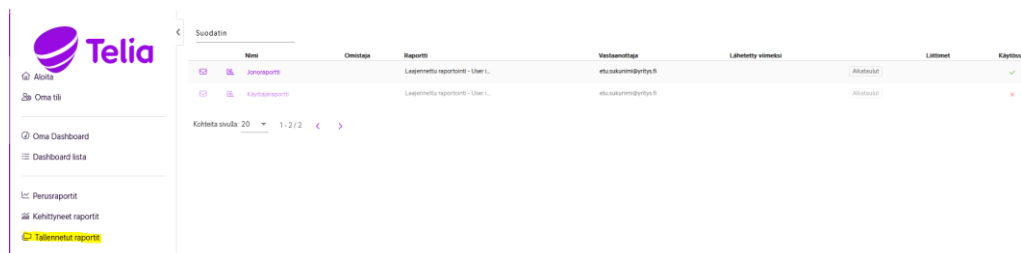
## Laajennettu raportointi: Tallennettujen raporttien hyödyntäminen

VIP Laajennettu raportointi -palvelussa käyttäjät voivat tehdä omia tallennettuja raportteja, jotka järjestelmä automaattisesti luo ja lähettää järjestelmästä sähköpostitse vastaanottajille sovitun aikataulun mukaisesti tai pyydettyessä.

Tallennettuja raporttipohjia voidaan muokata ja arkistossa olevia raportteja voidaan myös käyttää mallipohjina uusille raporteille, mikä helpottaa automaattisen raporttijakelun järjestämistä suuremmissa organisaatioissa. Raportin tallentaminen on kuvattu edellisessä osiossa.

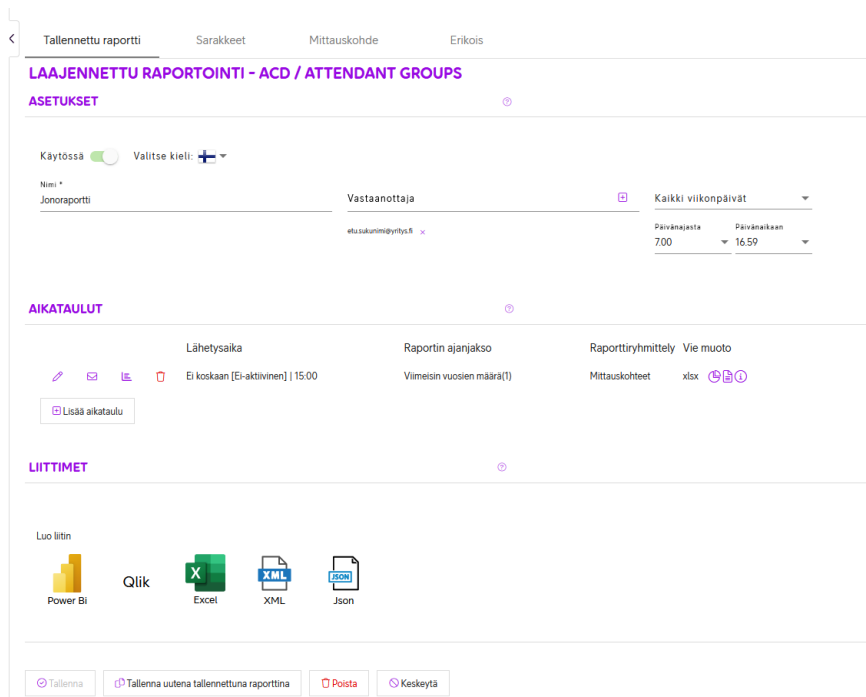
## Tallennettujen raporttien muokkaaminen

Muokkaa tallennettuja raportteja valitsemalla aloitussivulta Tallennetut raportit -osio. Voit suodattaa sisältöä hakusanoilla. Oletuksena raportit listataan aakkosjärjestyksessä. Listassa himmeämmällä oleva teksti tarkoittaa sitä, että raportti ei ole käytössä.



Jos tallennettu raportti on käytössä, se lähetetään automaattisesti määritellyn aikataulun/aikataulujen mukaisesti. Jos tallennettu raportti on poistettu käytöstä, raporttia ei lähetetä, mutta se voidaan ajaa ja ladata palvelun käyttöliittymään manuaalisesti. Käytössä on myös suodatin, johon syötettävän tekstin avulla voi löytää tietyn tallennetun raportin helposti silloinkin, kun arkistossa on suuri määrä raportteja.

Kun haluat muokata jo olemassa olevaa raporttia, ajaa raportin tai käyttää raporttia mallipohjana, avaa raportti klikkaamalla sen nimeä:



Eri välilehdillä pääset muuttamaan tallennetun raportin eri osia:

## Tallennettu raportti -välilehti

1. Asetukset-osiossa voit määritellä, onko raportti käytössä vai poissa käytöstä (voiko järjestelmä lähettää sen automaattisesti), muuttaa nimeä ja vastaanottajia (sähköpostiosoitteita, joihin raportti toimitetaan). Voit myös määritellä uusia aikatauluja tai muuttaa nykyisiä.
2. Aikataulut-osiossa voit muuttaa määriteltyä aikataulua tai raportin voi ajaa, lähettää tai poistaa. Kun klikkaat Käsittele-linkkiä aikataulussa, raportti luodaan ja ladataan käyttöliittymään kyseisen aikataulun mukaisin ominaisuuksin. Tiettyä päivää koskevan raportin voi myös lähettää / lähettää uudestaan klikkaamalla Lähetä.
  - a. Kun järjestelmä ajaa ja lähettää tallennetun raportin, sisältö (esim. Excel-tiedosto) arkistoidaan, jolloin se on avattavissa käyttöliittymästä myöhemmin. Aiempia jakelua pääsee tarkastelemaan klikkaamalla Lataa kaikki lähetykset historiatiedoista.
3. Liittimet-osiossa voit integroida VIP Raportoinnin datan suoraan Exceeliin, Power BI:hin tai Json-formaattiin. Klikkaamalla haluttua liittintä avautuu näkymä, josta voit valita haluamasi asetukset. Tarkemmat ohjeistukset löytyvät [täältä](#) englanniksi. Lisäksi aiheesta löytyy youtube-video [täältä](#).

## Sarakkeet-välilehti

Sarakkeet-välilehdellä voit muokata sarakkeita, jotka haluat mukaan lähetettävään tai ladattavaan raporttiin.

## Mittauskohde-välilehti

Tällä välilehdellä voit muuttaa muita tallennettujen raporttien asetuksia, esimerkiksi mukaan otettavia viikonpäiviä ja kellonaikoja. Pääkäyttäjät voivat myös vaihtaa raportin omistajan.

## Tallennetun raportin käyttäminen malliraporttina

Tallennettuja raportteja käytettäessä on mahdollista käyttää samaa raporttityyppiä ja samoja sarakevalintoja ym. tehtäessä raportteja useille vastaanottajille eri kohteista. VIP Raportointi -palvelussa tallennettua raporttia voi käyttää mallipohjana uusille raporteille. Kun haluat käyttää aiempaa raporttia mallina, avaa jokin tallennettu raportti ja muuta tarvittavat kohdat. Ennen kuin tallennat raportin, rastita valintaruutu **Tallenna uutena tallennettuna raporttina**. Järjestelmä tekee kopion mallipohjana toimineesta raportista muutetuin tiedoin. Tällä ei ole vaikutusta alkuperäiseen raporttiin.

## Puheluerittelyiden hyödyntäminen

Puheluerittelyiden käyttämisen edellytyksenä on se, että puheluerittelyt on aktivoitu organisaatiosi käytössä olevaan raportointipalveluun.

Perusraportointinäkyvässä ajatun raportin puheluerittelyn saa näkyviin raporttinäkyvän vasemmassa laidassa olevaa Avaa puheluerittely -linkkiä painamalla. Laajennetun raportoinnin näkyvässä on Puheluerittely-välilehti, jota kautta voidaan siirtyä puheluerittelytietoihin.

Puheluerittelyssä näet erittelyn puheluista, jotka ovat mukana raportissa. Puheluerittelyt tulostuvat vain, jos raportin puhelumäärä yhteensä on alle 3 000 puhelutapahtumaa (saapuvat ja lähtevät puhelut yhteensä). Jos haluat puheluerittelyn pidemmältä kaudelta, raportti on pilkottava useiksi raporteiksi, joista kukin kattaa lyhyemmän kauden.

Puheluerittelyssä näkyvien puhelutapahtumien numerotietoja on osittain peitetty riippuen raporttityypistä ja siihen valituista raportointikohteista.

Puheluerittely Takaisin

Suodatin Vie

Tyyppi: Kaikki Numero: Min. pituus: Maks. pituus: Käytä suodatusta | Tyhjennä suodatin Riviä per sivu: 100

Saapuvat vastatut
Saapuvat vastaanottamattomat
Lähtevät vastatut
Lähtevät vastaanottamattomat

Suunta	Ajankohta	Lähde	Haluttu kohde	Kohde	Jonoaika	Pituus	Muuta
	24.8.2017 8:36:34 8:39:09				00:09	02:26	Matkapuhelin
	24.8.2017 11:56:33 11:57:07				00:30	00:04	
	24.8.2017 11:59:06 12:13:19				00:13	14:00	Matkapuhelin

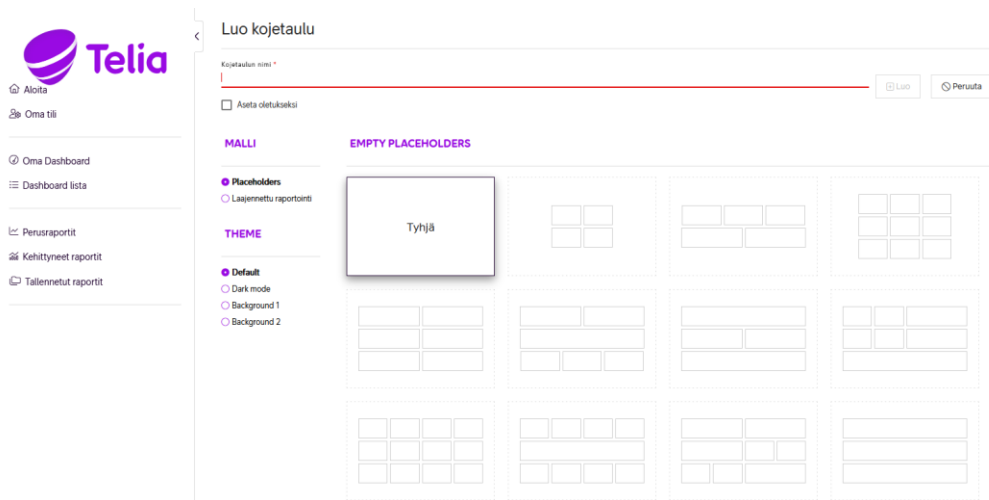
Määrä luettelossa 3

## Laajennettu raportointi: Dashboardit

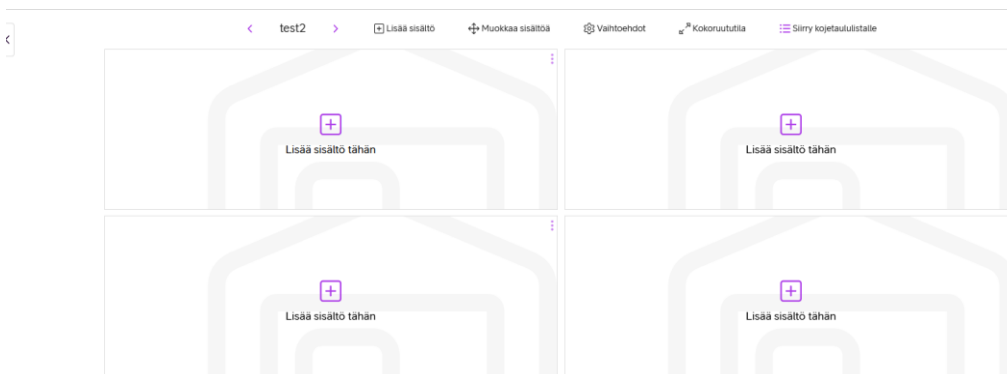
Dashboard-lista näyttää VIP raportoinnin datan visuaalisesti haluamassasi muodossa. Näkymiä voi olla useita ja niiden sisältöä voi muokata lennosta. Oletus-dashboardissa ei ole mitään määrittämiä. Halutessasi voit luoda uuden dashboardin tai muokata Default-valintaa. Luo uusi Dashboard näin:

1. Valitse aloitussivulta Dashboard lista
2. Valitsemalla ”Luo uusi” voit luoda uuden Dashboard-näkymän.

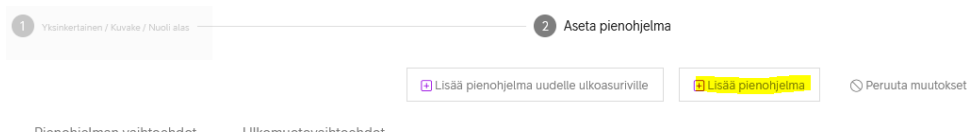
### 3. Nimeä dashboard ja valitse sen teema



### 4. Valitse "Luo", minkä jälkeen pääset muokkaamaan sisältöä



- Kojetaulu mahdollistaa lukuisia näkymiä, joten suosittelemme tutustumaan ja kokeilemaan itsellesi mieluisia vaihtoehtoja. Voit muokata myös Dashboardin ulkoasua.
- Tallenna Dashboard kohdassa "Aseta pienohjelma" ja "Lisää pienohjelma", jolloin dashboard tallentuu.



- Kojelauta tulee valita oletukseksi, jolloin se on nähtävillä aloitussivun kohdassa Oma Dashboard. Klikkaamalla Dashboard listasta aktiiviseksi uutta kojelautaa, sen voi asettaa oletukseksi.

Yksityiset kojetaulut ▼

Nämä kojetaulut ovat yksityisiä. Vain sinä pystyt tarkastelemaan ja muokkaamaan näitä kojetauluja.

Default

[Avaa](#) [Poista](#)

test2

[Avaa](#) [Poista](#)

*Muuta kojetaulun kuvaus*

Aseta oletukseksi
Kopioi
Jaa
Vaihtoehdot

**Testi**

[Avaa](#) [Poista](#)

8. Voit jakaa Dashboardin muille valitsemalla Jaa-kohdasta public link. Linkin kautta kuka tahansa pystyy tarkastelemaan Dashboardia ja se voidaan heijastaa esimerkiksi Call Centerin näytölle, jolloin agentit ovat tietoisia asiakaspalvelun tilanteesta.

9. Esimerkinäkymä dashboardista alla:

< Testi >

[+ Lisää sisältö](#)
[↔ Muokkaa sisältöä](#)
[⚙️ Vaihtoehdot](#)
[📏 Kokoruututila](#)
[☰ Siirry kojetaululistalle](#)

Nimi	Saapuvat	Vastatut	Vasi
8204 - Malli Vaihde	0	0	0
8206 - Malli ACD	0	0	0

# 11:35

tiistai, heinäkuu 11. 2023

0

Saapuvat vastaamattomat  
Tänään

VIP-raportointipalveluun on mahdollista kytkeä reaaliaikainen dashboard-näkymä (live widget) ACD/Attendant-jonojen agenttien statuksesta ja jonotilanteesta API-rajapinnan avulla. Ominaisuus vaatii kytkennän Telian toimesta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tee palvelupyyntö Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelussa, mikäli haluat toiminteen käyttöön.