

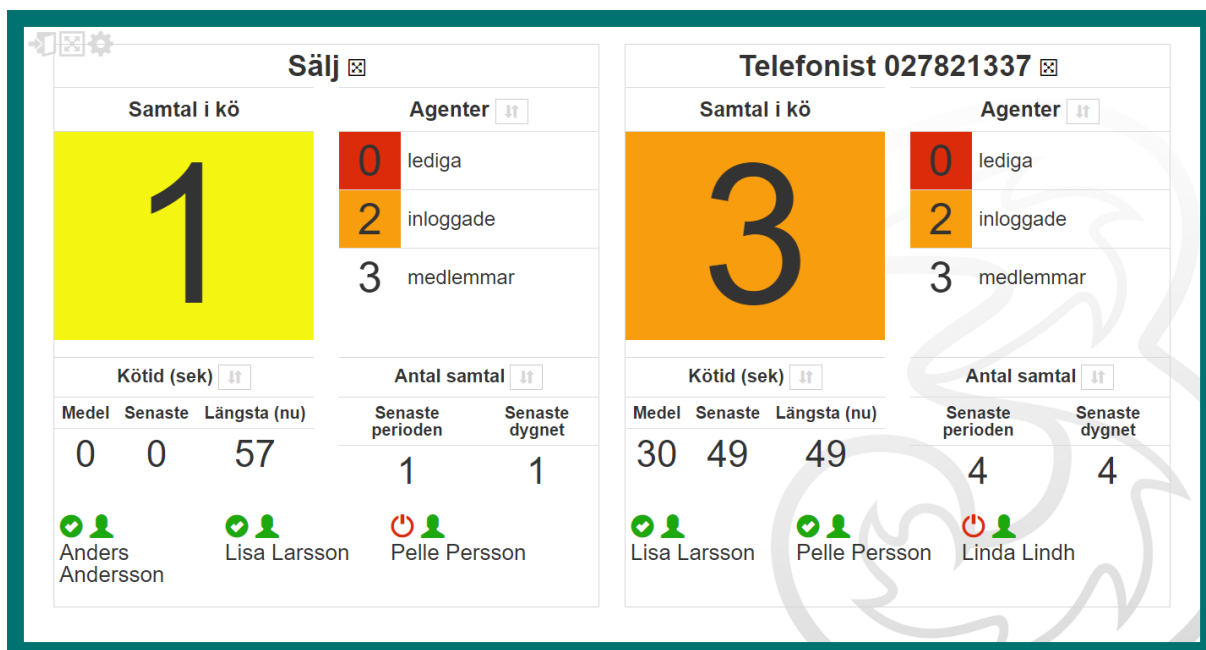
3FrontOffice Statistik Direkt

3FrontOffice Statistik Direkt visar statistik och KPIer i realtid för nummer i växeln på webbsidor som är anpassade för stora displayer i exempelvis ett call center. Här visas bland annat antal samtal i kö, antal inloggade agenter och kötider. Denna typ av displayer kallas ibland för wall boards.

Webbsidorna är responsiva så att de kan visas på TV-skärmar, datorer, surfplattor och i smartphones.

3FrontOffice Statistik Direkt visar läget just nu för nummer i växeln och ger ansvariga möjlighet att reagera på trafiktoppar och till exempel öka bemanningen för att klara av mängden samtal med bibehållen servicenivå.

3FrontOffice Statistik Direkt är tillgänglig för ACD Premium (avancerad svarsgrupp) och telefonistnummer. Tjänsten fungerar inte med ACD Light (svarsgrupp standard).



Komma igång

När ni har beställt tjänsten kommer 3s leveransavdelning eller kundservice att skicka ett e-postmeddelande med en länk till 3FrontOffice Statistik Direkt.

När ni klickar på länken i e-postmeddelandet kommer statistiken att visas i webbläsaren. Ni kan kopiera och visa länken på hur många skärmar som helst på företaget.

Kom ihåg!

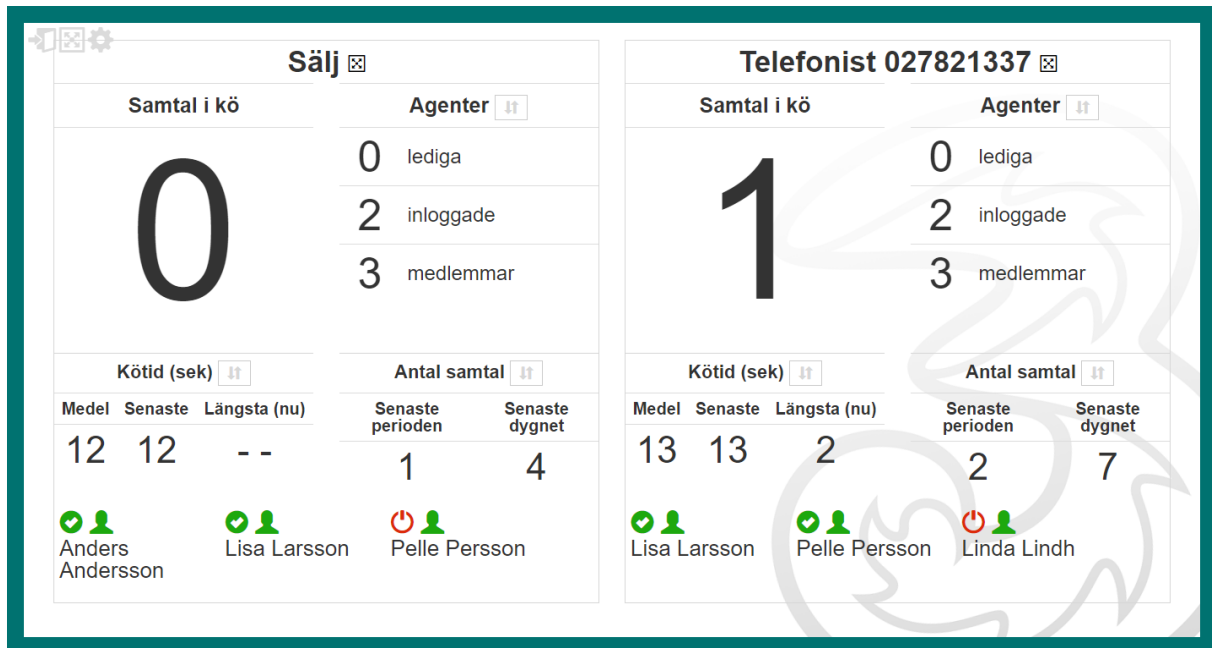
Spara länken som en favorit så att den alltid är tillgänglig.

När tjänsten aktiverats har en specifik 3FrontOffice-användare för denna tjänst skapats (med exempelvis namnet 3FrontOffice Statistik Direkt). Denna användare syns endast när ni loggar in i admin-gränssnittet och används för att ge Statistik Direkt-sidan tillgång till information om växelnummer.

Statistik Direkt-sidan

På sidan Statistik Direkt visas främst statistik för inkommande samtal. Här visas en ruta med statistik för varje nummer som kan visas. Sidan visar bland annat information om hur många samtal som finns i kön och hur många agenter som är inloggade och lediga.

I bilden nedan visas en ACD-grupp och en telefonistgrupp:



För flera av parametrarna på sidan visas värdet för den senaste perioden. Standardvärde för perioden är de senaste 30 minuterna, men detta kan ställas in för respektive funktionsnummer i 3FrontOffice Admin webb, se avsnittet Perioder på sidan 12.

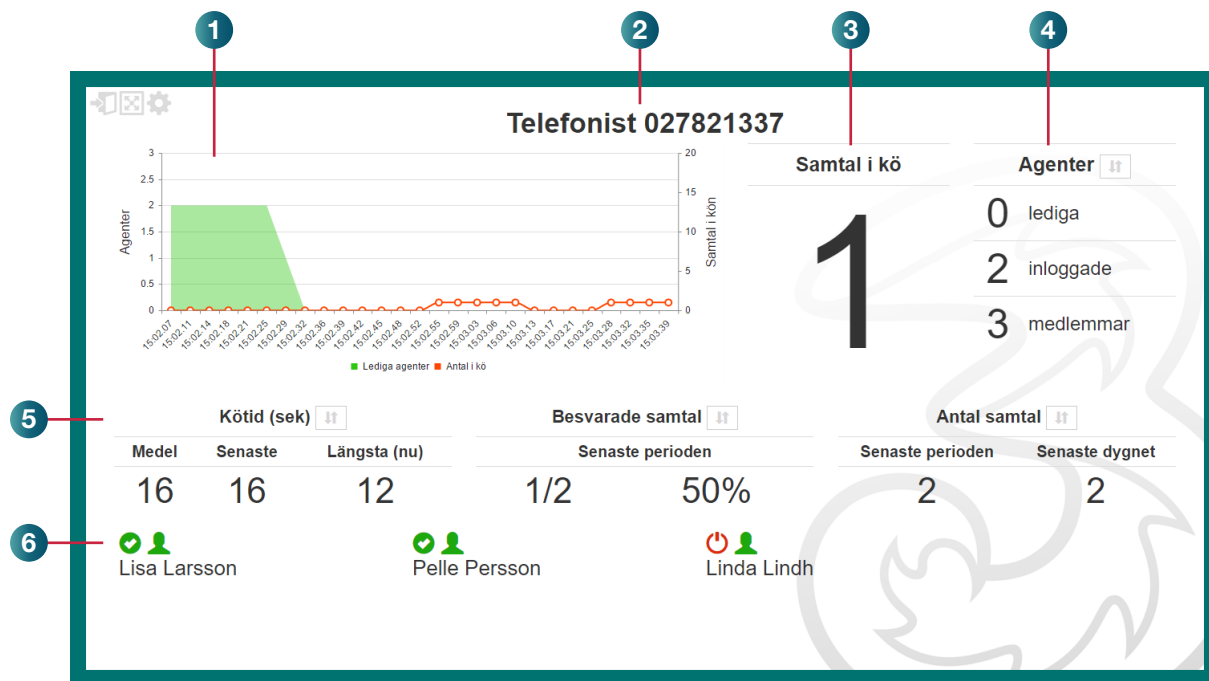
Vill du visa sidan i helskrmsläge klickar du på knappen **Helskärm** högst upp till vänster i fönstret. Tryck på **Esc** för att återgå till normal visning.



Visa detaljer för ett nummer

För att bara visa ett nummer på sidan klickar du på de korsade pilarna bredvid namnet. Då öppnas ett nytt fönster i webbläsaren där mer detaljerad information visas för det aktuella numret:

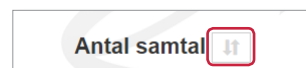
Telefonist 027821337 



- 1 Grafen högst upp till vänster visar utvecklingen under de senaste tiden uppdelat på tresekundersintervaller: antal agenter tillgängliga för samtal (grönt) samt antal samtal i kö (rött) *.
- 2 Högst upp på sidan visas namnet på numret i växeln.
- 3 Under rubriken **Samtal i kö** visas antalet samtal som finns i kön just nu.
- 4 Under rubriken **Agenter** visas sammanslagen statistik för alla agenter.
 - lediga** visar antal agenter som finns tillgängliga för nya samtal just nu (helt lediga).
 - inloggade** visar antal agenter som är inloggade på numret (i detta värde ingår även de som har en aktivitetsstatus som gör att de inte kan ta samtal just nu samt de som är upptagna i samtal).
 - medlemmar** visar antal agenter som är medlemmar i grupper som kan ta samtal till numret.
- 5 I nedre delen av fönstret kan du använda en widget för att själv bestämma vilken statistikinformation som ska visas.
- 6 Längst ner visas de agenter som är medlemmar i gruppen.

Välja statistikinformation

Med hjälp av en widget kan du bestämma vilken statistikinformation som ska visas i nedre delen av fönstret. Klicka på dubbelpilarna bredvid en rubrik för att växla till en annan rubrik.



Kötid (sek)			Besvarade samtal		Antal samtal	
Medel	Senaste	Längsta (nu)	Senaste perioden		Senaste perioden	Senaste dygnet
16	16	12	1/2	50%	2	2
Lisa Larsson		Pelle Persson		Linda Lindh		

Du kan välja mellan följande rubriker:

■ Antal samtal

Senaste perioden visar totalt antal samtal till numret under den senaste perioden (du kan läsa mer om perioder i avsnittet Perioder på sidan 12).

Senaste dygnet visar totalt antal samtal till numret de senaste 24 timmarna.

■ Besvarade samtal, Senaste perioden

Antal samtal den senaste perioden som besvarats i förhållande till det totala antalet samtal. Visas i antal och som procent.

■ Besvarade samtal, Senaste dygnet

Antal samtal de senaste 24 timmarna som besvarats i förhållande till det totala antalet samtal. Visas i antal och som procent.

■ Ej besvarade samtal, Senaste perioden

Antal samtal den senaste perioden där uppringaren har lagt på i förhållande till totala antalet samtal. Visas i antal och som procent.

■ Ej besvarade samtal, Senaste dygnet

Antal samtal de senaste 24 timmarna där uppringaren har lagt på i förhållande till totala antalet samtal. Visas i antal och som procent.

■ Kötid (sek)

Medel visar genomsnittlig kötid för samtal som väntat i kö och som har besvarats den senaste perioden.

Senaste visar kötid för det senaste samtalet som har besvarats.

Längsta (nu) visar kötid för det samtal som stått längst tid i kö och som fortfarande står i kö.

Kom ihåg!

När du har ändrat inställningarna behöver du spara om sidan som en favorit, så att de senaste inställningarna visas.

Agenter

Längst ner för respektive nummer visas namnet på de agenter som ingår i gruppen. Symbolerna ovanför namnen visar om agenten är inloggad eller ej samt om denne kan ta emot samtal.



Lisa Larsson

Grön figur med en grön bock visar att agenten är inloggad och kan ta samtal i gruppen.



Pelle Persson

Röd figur med röd bock innebär att agenten är inloggad men har en aktivitet, till exempel Möte, och kan därför inte ta samtal till gruppen.



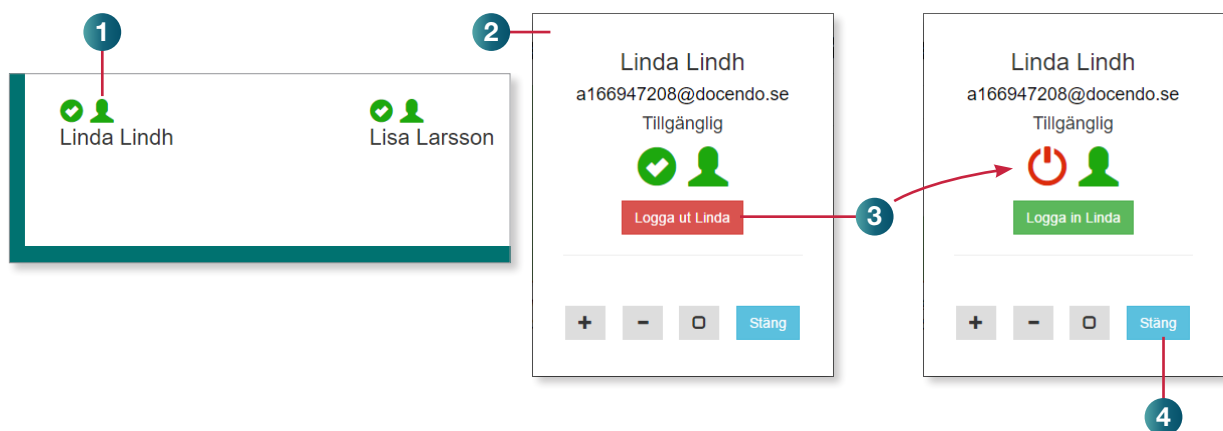
Linda Lindh

Om figuren har en av/på-symbol innebär det att agenten är utloggad och kan inte ta samtal till gruppen.

Logga in/logga ut agent

Via Statistik-sidan kan du logga in och logga ut agenter ur aktuell grupp.

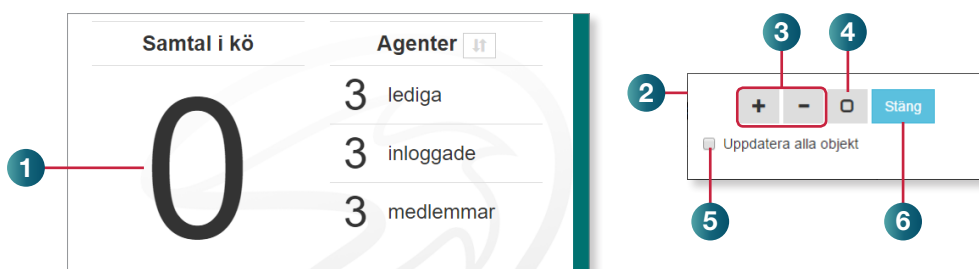
- 1 Klicka på ikonen för agenten.
- 2 Nu öppnas ett fönster där du ser mer information om agenten.
- 3 Klicka på **Logga in** respektive **Logga ut** i fönstret för att ändra inloggningsstatus för agenten.
- 4 Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret.



Ändra storlek på figurer eller parametrar

Du kan ändra storlek på olika delar i Statistik-fönstret för att få bättre överblick av statistiken.

- 1 Klicka på den figur eller parameter som du vill ändra storlek på.
- 2 Nu visas ett fönster där du kan ändra storlek på parametern.
- 3 Klicka på knappen **Öka storlek (+)** eller **Minska storlek (-)** för att öka respektive minska storleken på parametern.
- 4 Vill du återställa till standardstorleken klickar du i stället på **0**.
- 5 Om rutan **Uppdatera alla objekt** är markerad ändras storleken för alla parametrar av samma typ. Om rutan inte är markerad påverkas bara den aktuella parametern.
- 6 Klicka på **Stäng** för att stänga fönstret.



Inställningar

För att kunna göra ytterligare inställningar klickar du på **Inställningar** (kugghjulet) längst upp till vänster på sidan. När du ändrar någon inställning behöver du spara om sidan som en favorit, så att de senaste inställningarna visas även nästa gång du öppnar Statistik-sidan.



Nu visas inställningssidan. Om det finns flera nummer på Statistik Direkt-sidan visas en flik med inställningar per nummer.

Könamn
Telefonist 027821337
Namnet på kön från plattformen.

Eget könamn
Överride
Använd ett eget könamn istället för det från plattformen.

Synlig
Ska kön vara synlig. Detta är ett tillfälligt värde som ej sparas.

Öppna i nytt fönster | Återställ storleksinställningar till standardvärdena | Ta bort | Flytta till vänster

Synlig information

Visa huvudgraf
Visa huvudgraf på sidan. Den kommer endast vara synlig om konfigurationen innehåller en kö. Vid flera köer döljs huvudgraf automatiskt.

Historiska köhändelser 30
Antal historiska köhändelser som huvudgraf ska visa.

Visa widgets
Visa widgets. Vid flera köer i samma vy kommer den sista att döljas.

Egen periodtext
Använd denna text istället för den generiska texten 'Senaste perioden'.

Visa agentstatus
Visa nuvarande agentstatus m.a.o. inloggad/urloggad m.m.

Visa endast inloggade agenter
Visa endast inloggade agenter i agentlistan.

Kö-varningar	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0
Lediga agenter-varningar	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0
Inloggade agenter-varningar	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0

OK | Avbryt

Könamn – numrets namn i 3FrontOffice (detta kan inte ändras).

Eget könamn – här kan du skriva ett annat namn som ska visas för numret på Statistik-sidan.

Synlig – denna ruta ska vara markerad om numret ska visas på Statistik-sidan. Genom att avmarkera rutan kan du tillfälligt dölja numret på sidan (denna inställning går inte att spara, nästa gång du visar sidan kommer numret att visas som vanligt).

Visa huvudgraf – när rutan är markerad visas en graf över utvecklingen de senaste två minuterna (valbar för sidan).

Visa widgets – visa antal samtal, besvarade, tappade och kötid (valbar för sidan).

Visa agentstatus – visa varje agent med status (valbar för sidan).

Historiska köhändelser – här väljer du hur många tresekundersintervaller som ska visas i huvudgraf. Om du väljer exempelvis 30 innebär det att grafen visar värden för en period på 90 sekunder.

Egen periodtext – här kan du skriva en annan rubrik i stället för Senaste perioden.

Visa endast inloggade agenter – markera rutan om du bara vill visa inloggade agenter på sidan.

Visa kövarningar med färger

För att signalera när man når vissa gränsvärden/tröskelvärden kan man visa olika färger vid olika värden för följande parametrar.

Kövarningar – antal samtal i kö.

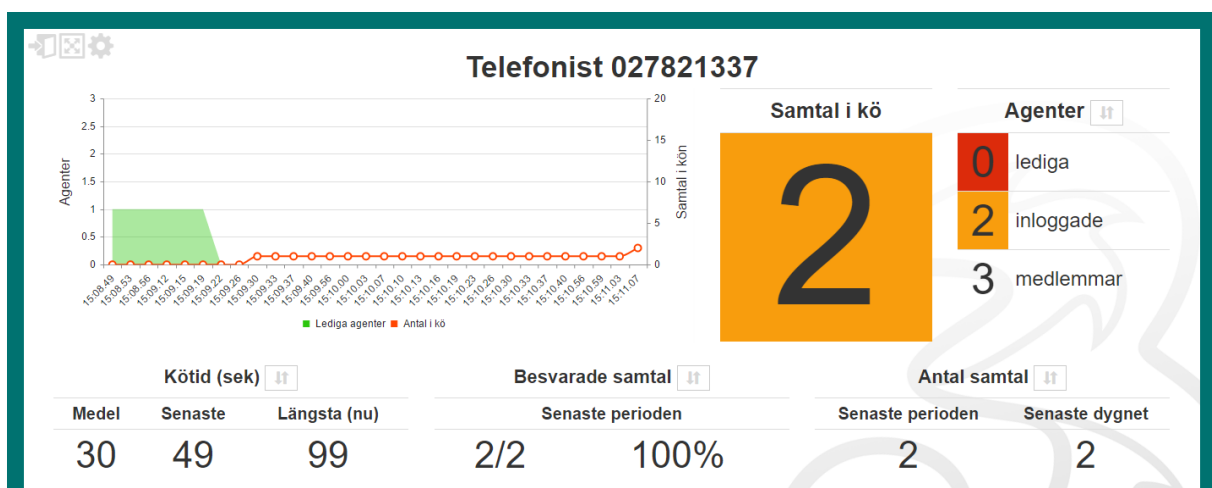
Lediga agenter-varningar – antal lediga agenter som kan ta nya samtal.

Inloggade agenter-varningar – antal inloggade agenter.

För att använda färglarm markerar du rutan vid önskad parameter och färg. Du kan sedan ange ett värde när gul färg ska visas, ett annat värde för att visa orange färg och ett tredje värde för att visa röd färg.

Kö-varningar	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	4
Lediga agenter-varningar	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	0
Inloggade agenter-varningar	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	1

När ett tröskelvärde nås för en parameter visas den valda färgen för tröskelvärdet, till exempel vid 5 samtal i kö på statistiksidan. Det blir då tydligt att ett tröskelvärde har uppnåtts och att det eventuellt är dags att se över bemanningen för numret.

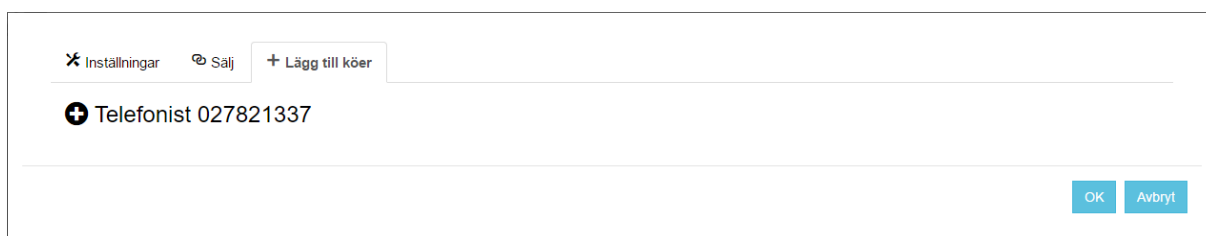


Kom ihåg!

När du har ändrat inställningarna behöver du spara om sidan som en favorit, så att de senaste inställningarna visas.

Lägga till köer

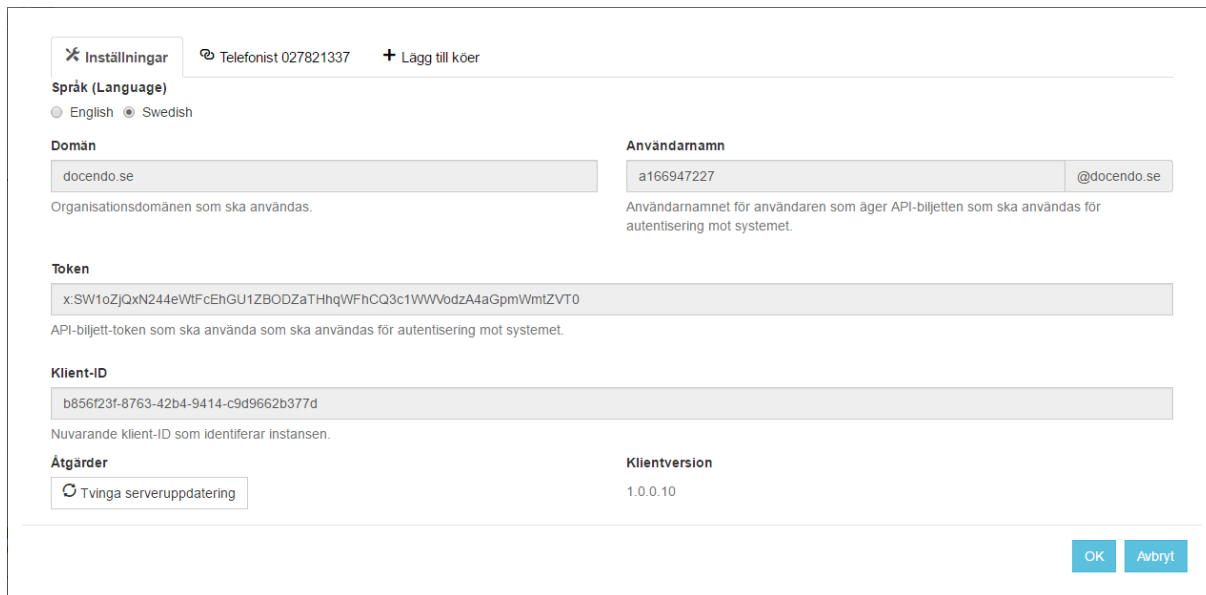
Längst till höger finns fliken **+ Lägg till köer**. På denna flik kan du lägga till fler nummer på Statistik-sidan om det finns tillgängliga nummer. Klicka på plus-tecknet framför det nummer du vill lägga till så läggs numret till direkt.



The screenshot shows a dialog box with a title bar containing three tabs: 'Inställningar' (with a close icon), 'Salj', and '+ Lägg till köer'. Below the tabs, there is a list of numbers, with 'Telefonist 027821337' selected and highlighted. At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'Avbryt'.

Fliken Inställningar

Fliken **Inställningar** innehåller användar- och systeminformation som används vid felsökning.



The screenshot shows the 'Inställningar' dialog box. The title bar has three tabs: 'Inställningar' (with a close icon), 'Telefonist 027821337', and '+ Lägg till köer'. The main content area is divided into several sections:

- Språk (Language):** Radio buttons for 'English' and 'Swedish'.
- Domän:** A text input field containing 'docendo.se'. Below it, the text reads: 'Organisationsdomänen som ska användas.'
- Användarnamn:** A text input field containing 'a166947227' and a dropdown menu showing '@docendo.se'. Below it, the text reads: 'Användarnamnet för användaren som äger API-biljetten som ska användas för autentisering mot systemet.'
- Token:** A text input field containing a long alphanumeric string. Below it, the text reads: 'API-biljett-token som ska använda som ska användas för autentisering mot systemet.'
- Klient-ID:** A text input field containing a long alphanumeric string. Below it, the text reads: 'Nuvarande klient-ID som identifierar instansen.'
- Åtgärder:** A text input field containing 'Tvinga serveruppdatering'.
- Klientversion:** A text input field containing '1.0.0.10'.

At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'Avbryt'.

Visa en webbsida per nummer

Statistik Direkt-sidan innehåller från början alla nummer som kan visas. Du kan enkelt dela upp sidan och visa en webbsida per nummer och sedan skapa en ny länk för denna sida.

- 1 Klicka på **Inställningar** (kugghjulet) högst upp till vänster.
- 2 Visa fliken för det nummer (den kön) som ska visas på en egen sida.
- 3 Klicka på **Öppna i nytt fönster**.
- 4 Klicka på **OK** för att stänga **Inställningar**.

Nu visas endast det valda numret på en ny Statistik Direkt-sida.

- 5 Spara sidan som en ny favorit med ett nytt namn.
- 6 Upprepa punkt 1–5 för att skapa favoritlänkar för fler nummer.

The screenshot shows the 'Inställningar' (Settings) page for the queue 'Telefonist 027821337'. The page is divided into several sections:

- Könnamn**: 'Telefonist 027821337'. Below it, 'Namnet på kön från plattformen.'
- Eget könnamn**: 'Överride'. Below it, 'Använd ett eget könnamn istället för det från plattformen.'
- Synlig**: Synlig. Below it, 'Ska kön vara synlig. Detta är ett tillfälligt värde som ej sparas.'
- Buttons**: 'Öppna i nytt fönster' (highlighted with 3), 'Återställ storleksinställningar till standardvärdena', 'Ta bort', 'Flytta till vänster'.
- Synlig information**:
 - Visa huvudgraf. Below it, 'Visa huvudgraf på sidan. Den kommer endast vara synlig om konfigurationen innehåller en kö. Vid flera köer döljs huvudgraf automatiskt.'
 - Visa widgets. Below it, 'Visa widgets. Vid flera köer i samma vy kommer den sista att döljas.'
 - Visa agentstatus. Below it, 'Visa nuvarande agentstatus m.a.o. inloggad/urloggad m.m.'
 - Visa endast inloggade agenter. Below it, 'Visa endast inloggade agenter i agentlistan.'
- Kö-varningar**: Three columns of warning indicators (yellow and red triangles) and a '0'.
- Lediga agenter-varningar**: Three columns of warning indicators and a '0'.
- Inloggade agenter-varningar**: Three columns of warning indicators and a '0'.
- Buttons**: 'OK' (highlighted with 5) and 'Avbryt'.

A dialog box titled 'Ett bokmärke har lagts till' (A bookmark has been added) is shown at the bottom. It contains:

- Namn:** 'Wallboard Telefonist' (highlighted with 6)
- Mapp:** 'Övriga bokmärken' (dropdown menu)
- Buttons:** 'Ta bort', 'Redigera...', 'Klart'.
- Text:** 'Logga in i Chrome om du vill få tillgång till samma bokmärken på alla dina enheter.'

Perioder

Standardvärde för perioder är 30 minuter. För telefonistgrupper kan du själv bestämma hur lång en period är.

- 1 Logga in på webbsidan **3frontoffice.tre.se** och visa administratörs-vyn.
- 2 Välj **Nummer till telefonistgrupp** under **Funktionsnummer** och öppna den telefonistgrupp vars inställningar du vill ändra.
- 3 Ange önskat antal minuter i rutan **För hur lång tid ska statistik visas** längst ner i gruppen **Allmänt**.
- 4 Klicka på **Spara** längst ner på sidan.

The screenshot shows the 3FrontOffice administrative interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu with options like 'Hem', 'Tjänster', 'Organisation', 'Användaradministration', 'Funktionsnummer', and 'Enheter'. The user is logged in as '46735143331'. The main content area is divided into two columns: 'Funktionsnummer' and 'Telefonistgrupper'. Under 'Funktionsnummer', there is a list of options, with 'Nummer till telefonistgrupp' selected and highlighted by a red circle with the number '2'. The 'Telefonistgrupper' section shows details for a group with the number '+4627821337'. The 'Allmänt' section is expanded, showing various settings. A red circle with the number '3' points to the input field for 'För hur lång tid ska statistik visas (i minuter):', which contains the value '30'.