



# RAPORTOINTI

Yritystason ja ryhmän pääkäyttäjät voivat ottaa DNA Vaihdepalvelusta kattavia päivä- ja viikkoraportteja eri kohteista: päänumerot, välittäjät, vastausryhmät, numerointi- ja valikkopalvelu, takaisinsoittopalvelu sekä käyttäjät. Raportit voidaan toimittaa kertaluonteisesti tai ajastetusti vaihdepalvelun käyttäjän sähköpostiin.



## SISÄLLYSLUETTELO

SALASANAN LUOMINEN JA KIRJAUTUMINEN .....	5
ONLINE-OHJEET .....	5
RAPORTIN LUOMINEN .....	5
Lisää uusi raportti .....	5
Raportin nimi .....	5
Raportin tyyppi .....	5
Aikaväli .....	5
Toimitus .....	6
Muoto .....	6
RAPORTEISTA YLEISESTI .....	6
Raportin tarkastelu .....	6
Raportin muokkaus .....	7
Vie CSV-muodossa .....	7
Poista raportti .....	7
PÄÄ- JA RYHMÄNUMERORAPORTTI .....	7
Raportin sisältö .....	7
Puheluiden kokonaismäärä .....	7
Vastatut puhelut .....	8
Kesto ja keskimääräinen kesto .....	8
Puheluiden käsittelyaika prosentteina .....	8
Vastattujen puheluiden prosenttiosuus .....	8
Vastattujen puhelujen prosenttiosuus, ilman 0–5 sek luopuneita .....	8
Puheluun vastattu -kategoriat .....	8
Siirretyt puhelut .....	9
Vastaamattomat puhelut .....	9
Luopuneet puhelut (soittajat) .....	9
Luopuneet puhelut alle 5 sek .....	9
Jonotusaika sekä keskimääräinen jonotusaika .....	9
Ohjatut puhelut .....	10
Vastaajaan jätetyt viestit .....	10
Välittäjälle sekä ulkoiseen numeron ohjatut puhelut .....	10
Puheluun vastattu .....	10
VÄLITTÄJÄ – JA RYHMÄN JÄSEN -RAPORTTI .....	10
Raportin sisältö .....	10
Puheluiden kokonaismäärä .....	10
Kuormanjako .....	11
Vastatut puhelut .....	11

Kesto ja keskimääräinen kesto .....	11
Vastattujen puheluiden prosenttiosuus .....	11
Siirretyt puhelut .....	11
Vastaamattomat puhelut .....	11
Ohjatut puhelut .....	11
Vastaajaan jätetyt viestit .....	11
Välittäjälle ohjatut puhelut .....	11
Ulkoiseen numeroon ohjatut puhelut .....	12
<b>KÄYTTÄJÄRAPORTTI</b> .....	12
Raportin sisältö .....	12
Puheluiden kokonaismäärä .....	12
Vastatut puhelut .....	12
Kesto ja keskimääräinen kesto .....	12
Vastattujen puheluiden prosenttiosuus .....	12
Siirretyt puhelut .....	12
Vastaamattomat puhelut .....	13
Ohjatut puhelut .....	13
Vastaajaan jätetyt viestit .....	13
Välittäjälle ohjatut puhelut .....	13
Ulkoiseen numeroon ohjatut puhelut .....	13
<b>PALVELUNUMERORAPORTTI</b> .....	13
Raportin sisältö .....	13
Puheluiden kokonaismäärä .....	13
Kiinteästä verkosta tulleiden puheluiden määrä .....	13
Mobiiliverkosta tulleiden puheluiden määrä .....	13
Vastatut puhelut .....	13
Kesto sekä keskimääräinen kesto .....	14
Vastattujen puheluiden prosenttiosuus .....	14
Luopuneet puhelut .....	14
<b>PALVELUNUMERON KOHDERAPORTTI</b> .....	14
Raportin sisältö .....	14
Puheluiden kokonaismäärä .....	14
Kuormanjako .....	14
Kiinteästä verkosta tulleiden puheluiden määrä .....	14
Mobiiliverkosta tulleiden puheluiden määrä .....	14
Vastatut puhelut .....	14
Kesto sekä keskimääräinen kesto .....	15
Vastattujen puheluiden prosenttiosuus .....	15
<b>RYHMÄN TAKAISINSOITTORAPORTTI</b> .....	15

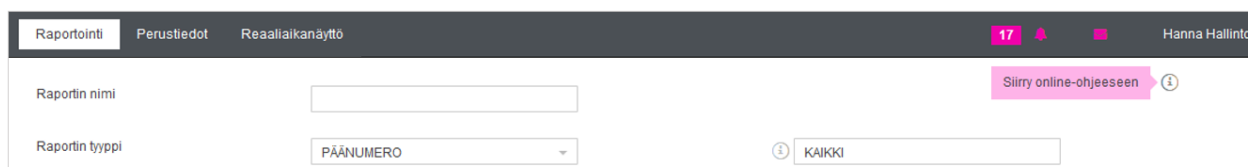
Raportin sisältö.....	15
Takaisinsoittojen lukumäärä .....	15
Takaisinsoittojen määrä puhelusta.....	15
Vastatut takaisinsoitot .....	15
Epäonnistuneita takaisinsoittoja.....	15
Epäonnistunut takaisinsoitto – välittäjä .....	15
Epäonnistunut takaisinsoitto – ei vastausta .....	15
Epäonnistunut takaisinsoitto – varattu.....	16
Kesto ja keskimääräinen kesto .....	16
1. Takaisinsoiton jonotusaika .....	16
1. Takaisinsoiton keskimääräinen jonotusaika .....	16
Takaisinsoiton jonotusaika .....	16
Keskimääräinen takaisinsoiton jonotusaika.....	16
Ajoitetun takaisinsoiton jonotusaika .....	16
Keskimääräinen ajoitetun takaisinsoiton jonotusaika .....	16
RYHMÄN JÄSENTEN TAKAISINSOITTORAPORTTI .....	16
Raportin sisältö.....	16
Vastatut takaisinsoitot .....	17
Epäonnistuneita takaisinsoittoja.....	17
Epäonnistunut takaisinsoitto – välittäjä .....	17
Epäonnistunut takaisinsoitto – ei vastausta .....	17
Epäonnistunut takaisinsoitto – varattu.....	17
Kesto ja keskimääräinen kesto.....	17

## SALASANAN LUOMINEN JA KIRJAUTUMINEN

DNA Vaihdepalvelun käyttöliittymä on käytettävissä osoitteessa [vaijde.dna.fi](http://vaijde.dna.fi). Salasanan luominen sekä kirjautuminen käyttöliittymään on kuvattu ohjeessa **DNA Vaihdepalvelu sisäänkirjautuminen**.

## ONLINE-OHJEET

Käyttöliittymässä on käytettävissä **Online**-ohjeet. Online-ohjeeseen pääsee jokaisen asetusosion oikeasta yläkulmasta löytyvän **Info**-ikonin kautta. Viemällä hiiren ikonin päälle aukeaa **Siirry online-ohjeeseen** -valinta. Ohjeet aukeavat uudelle välilehdelle ja opastavat kyseisen kohdan asetuksien määrittämisessä.



The screenshot shows the top navigation bar with 'Raportointi', 'Perustiedot', and 'Reaaliaikakäyttö' tabs. The user's name 'Hanna Hallinto' is visible in the top right. Below the navigation bar, there is a form with two input fields: 'Raportin nimi' (empty) and 'Raportin tyyppi' (set to 'PÄÄNUMERO'). A search bar contains the text 'KAIKKI'. A pink button labeled 'Siirry online-ohjeeseen' with an information icon is located in the top right of the form area.

## RAPORTIN LUOMINEN

### Lisää uusi raportti

Raporttipohjia ei ole valmiina vaan raportit luodaan aina raporttikohtaisesti pääkäyttäjän toimesta. Napauttamalla kohdasta **Lisää uusi raportti** aloitetaan uuden raportin lisääminen. Määrittämisien jälkeen raportti tallennetaan käyttöliittymän oikeasta alareunasta kohdasta **Tallenna**.

#### Raportin nimi

- Raportti nimetään yksilöidysti, jotta raportti on tunnistettavissa.

#### Raportin tyyppi

- Pudotusvalikosta valitaan raportin tyyppi ja viereisestä pudotusvalikosta valitulle tyypille tarkenne. Oletuksena on vaihtoehto **KAIKKI** eli raportissa ei eritellä sisältöä numerokohtaisesti.
- Jos tyyppi on esimerkiksi **PÄÄNUMERO**, valitaan viereisestä valikosta se päänumero, josta ollaan luomassa raporttia. Jos päänumeron nimeä on muutettu, nähtävillä on nykyinen sekä edellinen nimi sulkeissa.

#### Aikaväli

- Oletuksena on vaihtoehto **MÄÄRITETTY**, jolloin voidaan **Kalenteri**-ikonin kautta määritellä raportille alkamis- ja päättymisajankohta. Tarvittaessa voidaan määrittää haluttu kellonaika tai raportti ajetaan koko päivältä.
- Alkamisajankohta voi olla enintään 90 päivää menneisyydessä ja päättymisajankohta ei voi olla tulevaisuudessa.
- Raportin voi luoda vasta, kun raportoitava jakso on päättynyt. Koko päivän raporttia ei voi luoda keskellä päivää tai raporttia aikaväliltä 8.00–16.00 ei voi luoda kello 15.30.

- Vaihtoehtoisesti voidaan valita pudotusvalikosta valmiita raporttijaksoja. Käytävissä on useita vaihtoehtoja ja raportoinnin tarkkuuteen vaikuttaa tarkasteltavan ajanjakson pituus.

**AJANJAKSO****MAKSIMIPITUUS**

- Kuukausi enintään 12 kuukauden ajalta
- Viikko enintään 26 viikon ajalta
- Päivä enintään 90 päivän ajalta
- Tunti enintään 20 päivän ajalta
- 15 minuuttia enintään 10 päivän ajalta
- 10 minuuttia enintään 10 päivän ajalta
- Minuutti enintään 10 päivän ajalta

**Toimitus**

- Raportteja voi luoda kertaluonteisesti tai toimitettavaksi päivittäin, viikoittain sekä kuukausittain.
  - Vain kerran Raportti toimitetaan vain kerran
  - Päivittäin Raportti toimitetaan aamupäivällä
  - Viikoittain Raportti toimitetaan maanantaisin aamupäivällä
  - Kuukausittain Raportti toimitetaan kuukauden ensimmäisen vuorokauden aamupäivänä
- Raportteja voi tarkastella käyttöliittymässä tai raportin voi ajastaa toimitettavaksi sähköpostitse yhdelle tai useammalle DNA Vaihdepalvelun käyttäjälle.
- Raportti toimitetaan siihen sähköpostiosoitteeseen, joka on määritetty käyttäjälle vaihdepalvelun hakemiston käyttäjätietojen sarakkeessa **Sähköposti**.
- Etsi nimellä tai puhelinnumero** -kohdassa valitaan kohde tai kohteet, joille raportti toimitetaan.

**Muoto**

- Valittavissa, missä muodossa raportti toimitetaan. Raportin voi tilata sähköpostiin joko HTML- tai CSV-muodossa.

**RAPORTEISTA YLEISESTI****Raportin tarkastelu**

Valmiin raportin sisältöä voi tarvittaessa tarkastella käyttöliittymässä raportin perässä olevan **Raportti**-ikonin kautta. Raportti avautuu selaimen uudelle välilehdelle.



**Päänumero**

Aika 01.06.2020 00:00 - 07.06.2020 23:59  
Ryhmä Vaihde

Päiväys	Viikko	Puheluiden kokonaismäärä	Puhelut ulkoisista numeroista	Puhelut sisäisistä numeroista	Puhelut välittäjältä	Puhelut ryhmistä	Vastatut puhelut
<b>Päänumeron tyyppi Omat päänumerot</b>							
01.06.2020	23	27	20	7	0	0	0
<b>Välisumma</b>		27	20	7	0	0	0
<b>Yhteensä</b>		27	20	7	0	0	0

## Raportin muokkaus

Raportin määrittämiä voidaan tarvittaessa muokata uudelleen **Lisää uusi raportti** -ohjeistuksen mukaisesti. Mikäli olemassa olevaa raporttia muokkaa esimerkiksi vaihtamalla raportin tyyppiä, käyttöliittymässä nähtävät vanhat raportin tiedot ja sisällöt häviävät.

- Raportti on valittavissa raporttilistalta siitä kohdasta, mistä raportista on kyse, esimerkiksi **Päänumeroraportti**.
- Napauttamalla raportin nimeä aukeaa raportin määrittäminen ja niitä voidaan muokata. Lopuksi tallennetaan tehdyt muutokset.

### Vie CSV-muodossa

Valmiin raportin voi avata tai tallentaa omalle työasemalle. Valinta on käytettävissä vain, jos raportin määrittely on valmis.

### Poista raportti

Valmiin raportin voi tarvittaessa poistaa. Valinta on käytettävissä vain, jos raportin määrittely on valmis.

## PÄÄ- JA RYHMÄNUMERORAPORTTI

### Raportin sisältö

Päänumeron ja vastausryhmän osalta raportin sisältö on sama. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihdepalvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

### Puheluiden kokonaismäärä

- Kaikkien raportointijakson aikana numeroon saapuneiden puheluiden lukumäärä.
- Mikäli raportissa ei ole rajattu kellonajalla päänumeron tai vastausryhmän aukioloaika, raportissa huomioidaan myös aukioloajan ulkopuolella saapuneet puhelut.
- Tervetulo- ja pikatiedotteen aikana luopuneet soittajat huomioidaan kokonaismäärässä.

- Mikäli käytössä on lisämaksullinen takaisinsoittopalvelu, kokonaismäärässä huomioidaan puhelut, joissa soittaja on jättänyt takaisinsoittopyynnön jonottaessaan tai puhelun ohjautuessa ylivuototilanteessa takaisinsoittopalveluun.
- Välittäjän aiemmin vastaamat ja välittämät puhelut huomioidaan kokonaismäärässä uudelleen, kun puhelut palautuvat takaisin jonoon.
- Erikseen on jaoteltu, paljonko puheluita on tullut eri kohteista; ulkoisista ja sisäisistä numeroista sekä toisesta päänumerosta tai vastausryhmästä.
  - Puhelut ulkoisista numeroista eli soittajana on vaihdepalvelun ulkopuolinen numero.
  - Puhelut sisäisistä numeroista eli soittajana on yrityksen vaihdepalvelun käyttäjä tai puhelu on ylivuotanut käyttäjältä.
  - Puhelut välittäjiltä eli puhelut on yhdistetty tai ohjattu päänumeroista.
  - Puhelut ryhmistä eli puhelut on ohjattu ryhmistä suoraan tai välipuhelun kautta.

### **Vastatut puhelut**

- Vastattujen puheluiden lukumäärä ei vastaa välttämättä puheluiden kokonaismäärää, koska osa puheluista voi olla esimerkiksi vastaamattomia tai luopuneita. Nämä puhelut näkyvät omissa sarakkeissaan.

### **Kesto ja keskimääräinen kesto**

- Vastattujen puheluiden kokonaiskesto. Erikseen on nähtävillä myös keskimääräinen kesto.
- Kesto alkaa siitä, kun soittaja kytkeytyy puheluun ja päättyy, kun puhelu katkeaa. Kesto sisältää myös jonotusajan.
- Mikäli puhelu yhdistetään eteenpäin, lasketaan tähän keston puhelun hälytysaika ja puhelu aika siirrettävässä kohteessa.

### **Puheluiden käsittelyaika prosentteina**

- Käsittelyajan prosenttiosuus on eroteltu 15–30 sekuntia ja yli 30 sekuntia kestäviin puheluiden käsittelyaikoihin. Mikäli käsittelyaika on alle 15 sekuntia, se ei sisälly edellä mainittuihin jaksoihin.
- Aika, jonka välittäjä tai ryhmän jäsen on puheluissa. Käsittelyaika sisältää myös mahdollisen välipuhelun puhelun aikana.

### **Vastattujen puheluiden prosenttiosuus**

- Vastattujen puheluiden prosenttiosuus kaikista palveluun saapuneista puheluista.

### **Vastattujen puhelujen prosenttiosuus, ilman 0–5 sek luopuneita**

- Moneenko prosenttiin puheluista on vastattu, pois lukien ne puhelut, joissa soittaja on luopunut alle 5 sekunnin kuluessa.

### **Puheluun vastattu -kategoriat**

- Kategoriat kertovat tarkasteltavan ajan kuluessa vastattujen puheluiden prosenttiosuuden kaikista vastatuista puheluista.
  - Puheluun vastattu alle 15 sek %
  - Puheluun vastattu alle 20 sek %
  - Puheluun vastattu alle 30 sek %
  - Puheluun vastattu alle 45 sek %



- Puheluun vastattu alle 60 sek %
- Puheluun vastattu alle 90 sek %
- Puheluun vastattu alle 120 sek %
- Puheluun vastattu alle 180 sek %
- Puheluun vastattu alle 300 sek %
- Puheluun vastattu alle 600 sek %

### Siirretyt puhelut

- Välittäjän, agentin tai jäsenen siirtämien puheluiden lukumäärä.

### Vastaamattomat puhelut

- Puhelut, joihin ei ole vastattu ja jotka ovat ohjautuneet ylivuotoon. Ylivuotokohde voi olla esimerkiksi tiedote tai takaisinsoittopalvelu.
- Vastaamattomat puhelut lasketaan kokonaispuhelumäärään.

### Luopuneet puhelut (soittajat)

- Puhelut, joissa soittaja on katkaissut puhelun pika- tai tervetulotiedotteen tai jonotuksen aikana. Nämä puhelut huomioidaan myös puheluiden kokonaismäärässä.
- Puhelut, joissa soittaja on aktivoinut takaisinsoittopyynnön jonotuksen aikana, huomioidaan luopuneiden puheluiden määrässä.

### Luopuneet puhelut alle 5 sek

- Niiden soittajien kappalemäärä, jotka ovat luopuneet alle 5 sekunnin aikana.

### Jonotusaika sekä keskimääräinen jonotusaika

- Jonotusaika-sarakkeessa huomioidaan vain vastatut puhelut valitulla ajanjaksolla.
- Keskimääräinen jonotusaika lasketaan jakamalla valitulla ajanjaksolla vastattujen puheluiden yhteenlaskettu jonotusaika samana ajankohtana vastattujen puheluiden kokonaismäärällä.
- Tervetulo- ja pikatiedotteiden toistamiseen kuluva aikaa ei huomioida jonotusajassa.
- Jonotusaika päättyy, kun puheluun vastataan tai puhelu ohjautuu ylivuotoon.

Jonotusajan laskentaan vaikuttaa päänumeron ja vastausryhmän asetuksissa määritetyt asetukset. Jonotusajan laskeminen voidaan aloittaa heti puhelun saapuessa jonoon tai vasta, kun vapaat jäsenet on kerätyilleen tavoiteltu. Mikäli päänumeron ohjaustavan valintana on vaihtoehto **Ohjaa jonoon**, jonotusajan laskeminen aloitetaan heti puhelun saapuessa työtilaan jonoon. Tällöin jono- ja ylivuotoasetuksilla ei ole vaikutusta jonotusajan alkamiseen.

Mikäli jono- ja ylivuotoasetuksissa on valittuna vaihtoehto **Aloita jonotusajan laskeminen, kun kaikki vapaat jäsenet on tavoiteltu**:

- Jonotusaika alkaa vasta, kun mahdolliset tervetulo- ja pikatiedotteet on toistettu ja vapaita jäseniä on tavoiteltu yhden kerran.
- Mikäli ensimmäisellä tavoittelukierroksella jäsen vastaa puheluun, soittaja luopuu tai jättää takaisinsoittopyynnön, jonotusaikaa ja keskimääräistä jonotusaikaa ei voida raportoida (lukemat raportilla nolla).
- Keskimääräistä jonotusaikaa ei voida raportoida myöskään, kun puhelu ohjautuu ylivuotoon (lukema raportilla nolla). Jonotusaika on kuitenkin raportoitavissa.

Mikäli jono- ja ylivuotoasetuksissa on valittuna vaihtoehto **Aloita jonotusajan laskeminen, kun puhelu saapuu ryhmään:**

- Jonotusaika alkaa heti mahdollisten tervetulo- ja pikatiedotteiden jälkeen ja päättyy, kun puheluun vastataan tai puhelu ohjautuu ylivuotoon.
- Keskimääräistä jonotusaikaa ei voida raportoida, kun puhelu ohjautuu ylivuotoon (lukema on raportilla nolla). Jonotusaika on kuitenkin raportoitavissa.

#### Ohjatut puhelut

- Puhelut, jotka ovat saapuneet, kun palvelu on tilapäisesti tai aukioloaikojen mukaisesti suljettu tai palvelu on ohjannut ne ylivuotoon.
- Nämä puhelut lasketaan myös puheluiden kokonaismäärään.

#### Vastaajaan jätetyt viestit

- Niiden puheluiden lukumäärä, jotka ovat ohjautuneet vastaajapalveluun.
- Lukumäärässä ei erotella sitä, onko soittaja jättänyt viestin vastaajaan vai ei.

#### Välittäjälle sekä ulkoiseen numeron ohjatut puhelut

- Päänumeroon ja ulkoisiin numeroihin ohjatut puhelut raportoituvat omiin sarakkeisiin.
- Nämä ovat järjestelmän ohjaamia puheluita kohteeseen eli eivät ole kenenkään yhdistämiä puheluita.

#### Puheluun vastattu

- Prosenttiosuus vastatuista puheluista.
- Vastausaika on jaettu 15–20, 20–30, 30–45 ja 45–60 sekuntiin. Mikäli vastausaika on yli 60 sekuntia, sitä ei lasketa edellä oleviin jaksoihin
- Aika, jonka soittaja odottaa ennen kuin puheluun vastataan ja puhelu kytkeytyy välittäjälle tai ryhmän jäsenelle. Aika ei sisällä tervetulo- ja pikatiedotteen toistamisen kuluvaan aikaan eikä mobiiliverkon mahdollista kytkentäviivettä.
- Puhelut, joihin on vastattu alle 15 sekunnissa, raportoituvat sarakkeeseen **Puheluun vastattu alle 15 sek %**.

## VÄLITTÄJÄ – JA RYHMÄN JÄSEN -RAPORTTI

### Raportin sisältö

Päänumeron ja vastausryhmän osalta raportin sisältö on sama. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihdepalvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

#### Puheluiden kokonaismäärä

- Kaikkien raportointijakson aukioloaikana välittäjälle, agentille tai jäsenelle saapuneiden puheluiden lukumäärä.
- Raportilla ei huomioida vastaamattomia tai luopuneita puheluita eikä myöskään aukioloajan ulkopuolella saapuneita puheluita.

- Erikseen on jaoteltu, paljonko puheluita on tullut eri kohteista; ulkoisista ja sisäisistä numeroista sekä toisesta päänumerosta tai vastausryhmästä.
  - Puhelut ulkoisista numeroista eli soittajana on vaihdepalvelun ulkopuolinen numero.
  - Puhelut sisäisistä numeroista eli soittajana on yrityksen vaihdepalvelun käyttäjä tai puhelu on ylivuotanut käyttäjältä.
  - Puhelut välittäjiltä tai agenteilta eli puhelut on yhdistetty tai ohjattu päänumeroista.
  - Puhelut ryhmistä eli puhelut on ohjattu ryhmistä suoraan tai välipuhelun kautta.

### **Kuormanjako**

- Prosenttiosuus vastatuista puheluista kunkin välittäjän, agentin tai ryhmän jäsenen osalta.

### **Vastatut puhelut**

- Jäsenkohtaisesti vastattujen puheluiden kappalemäärä.

### **Kesto ja keskimääräinen kesto**

- Tarkasteltavalla aikaväliltä kaikkien vastattujen puheluiden kokonaiskesto. Kokonaiskesto soittajalle lasketaan siitä hetkestä, kun soittaja kytketään puheluun aina siihen hetkeen, kun puhelu katkeaa. Kesto sisältää myös jonotusajan.
- Keskimääräinen kesto lasketaan jakamalla kokonaiskesto vastattujen puheluiden määrällä.

### **Vastattujen puheluiden prosenttiosuus**

- Välittäjän, agentin ja jäsenen vastaamien puheluiden prosenttiosuus.

### **Siirretyt puhelut**

- Välittäjän, agentin ja jäsenen yhdistämien puheluiden lukumäärä.

### **Vastaamattomat puhelut**

- Välittäjän, agentin ja jäsenen vastaamattomien puheluiden lukumäärä.
- Raportilla näkyy kokonaismäärässä ne tarjotut puheluyritykset, mihin ei ole vastattu.

### **Ohjatut puhelut**

- Palvelun ohjaamien puheluiden määrä.
- Tähän lasketaan myös vastaajapalveluun ohjautuneet puhelut.

### **Vastaajaan jätetyt viestit**

- Niiden puheluiden lukumäärä, jotka ovat ohjautuneet vastaajapalveluun.
- Lukumäärässä ei erotella sitä, onko soittaja jättänyt viestin vastaajaan vai ei.

### **Välittäjälle ohjatut puhelut**

- Puhelut, jotka ovat ohjattu päänumeroon tai vastausryhmään, ja puhelun on vastattu.
- Tämä ei sisällä yhdistettyjä puheluita.

## Ulkoiseen numeroon ohjatut puhelut

- Ulkoiseen kohdenumeroon ohjatut puhelut, esimerkiksi palvelun ollessa suljettu.
- Tämä ei sisällä yhdistettyjä puheluita.

# KÄYTTÄJÄRAPORTTI

## Raportin sisältö

Raportointi koostaa raportointijaksolta yhteenvedon käyttäjälle henkilökohtaiseen numeroon saapuneista puhelusta. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puhelusta, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puhelusta. Sama puhelu voi raportoitua myös useampaan sarakkeeseen, esimerkiksi vastaajaan ohjautuneet puhelut näkyvät **Ohjatut puhelut** - sekä **Vastaajaan jätetyt viestit** -sarakkeissa. Puhelut, joihin ei ole vastattu, koska käyttäjä on ollut varattuna, näkyvät vain puheluiden kokonaismäärässä.

DNA Vaihdepalvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

## Puheluiden kokonaismäärä

- Kaikkien raportointijakson aikana saapuneiden puheluiden lukumäärä. Saapuneiden puheluiden lukumäärä ei ole suoraan verrannollinen muiden sarakkeiden yhteislukumäärään.
- Erikseen on jaoteltu, paljonko puheluita on tullut eri kohteista; ulkoisista ja sisäisistä numeroista sekä toisesta päänumerosta tai vastausryhmästä.
  - Puhelut ulkoisista numeroista eli soittajana on vaihdepalvelun ulkopuolinen numero.
  - Puhelut sisäisistä numeroista eli soittajana on yrityksen vaihdepalvelun käyttäjä tai puhelu on ylivuotanut käyttäjältä.
  - Puhelut välittäjiltä eli puhelut on yhdistetty tai ohjattu päänumeroista.
  - Puhelut ryhmistä eli puhelut on ohjattu ryhmistä suoraan tai välipuhelun kautta. Sarakkeessa ei näy ne puhelut, joihin käyttäjä on vastannut ryhmän jäsenenä.

## Vastatut puhelut

- Vastattujen puheluiden lukumäärä.

## Kesto ja keskimääräinen kesto

- Kaikkien vastattujen puheluiden kokonaiskesto. Kokonaiskesto soittajalle lasketaan siitä hetkestä, kun soittaja kytketään puheluun aina siihen hetkeen, kun puhelu katkeaa. Kesto sisältää myös jonotusajan.
- Keskimääräinen kesto lasketaan jakamalla kokonaiskesto vastattujen puheluiden määrällä.

## Vastattujen puheluiden prosenttiosuus

- Vastattujen henkilökohtaisten puheluiden prosenttiosuus käyttäjän henkilökohtaiseen numeroon soitetuista puhelusta.

## Siirretyt puhelut

- Käyttäjän yhdistämien henkilökohtaisten puheluiden lukumäärä.

### Vastaamattomat puhelut

- Henkilökohtaisten vastaamattomien puheluiden lukumäärä.

### Ohjatut puhelut

- Palvelun ohjaamien puheluiden lukumäärä.
- Tähän lasketaan mm. välittömän soitonsiirron kautta toiseen kohteeseen sekä vastaajapalveluun ohjautuneet puhelut.

### Vastaajaan jätetyt viestit

- Niiden puheluiden lukumäärä, jotka ovat ohjautuneet vastaajapalveluun.
- Lukumäärässä ei erotella sitä, onko soittaja jättänyt viestin vastaajaan vai ei.

### Välittäjälle ohjatut puhelut

- Puhelut, jotka on ohjattu päänumeroon ja välittäjä on vastannut.
- Tämä ei sisällä kenenkään yhdistämiä puheluita vaan kyse on järjestelmän ohjaamista puheluista.

### Ulkoiseen numeroon ohjatut puhelut

- Ulkoiseen kohdenumeroon ohjatut puhelut.
- Tämä ei sisällä kenenkään yhdistämiä puheluita vaan kyse on järjestelmän ohjaamista puheluista.

## PALVELUNUMERORAPORTTI

### Raportin sisältö

Raportointi koostaa raportointijaksolta yhteenvedon palvelunumeroon, numerointi- tai valikkopalveluun saapuneista puheluista. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihdepalvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

### Puheluiden kokonaismäärä

- Kaikkien raportointijakson aikana palvelunumeroon, numerointi- tai valikkopalveluun saapuneiden puheluiden lukumäärä.

### Kiinteästä verkosta tulleiden puheluiden määrä

- Kiinteästä verkosta saapuneiden puheluiden lukumäärä.

### Mobiiliverkosta tulleiden puheluiden määrä

- Mobiiliverkosta saapuneiden puheluiden lukumäärä.

### Vastatut puhelut

- Vastattujen puheluiden lukumäärä.

**Kesto sekä keskimääräinen kesto**

- Vastattujen puheluiden kokonaiskesto. Kesto alkaa siitä, kun soittaja kytkeytyy puheluun ja päättyy, kun puhelu katkeaa. Tämä sisältää myös jonotusajan.
- Erikseen on nähtävillä myös keskimääräinen kesto. Keskimääräinen kesto lasketaan jakamalla kokonaiskesto vastattujen puheluiden määrällä.

**Vastattujen puheluiden prosenttiosuus**

- Vastattujen puheluiden osuus kaikista puheluista.

**Luopuneet puhelut**

- Puhelut, joissa soittaja on katkaissut puhelun jonotuksen aikana.
- Nämä lasketaan myös puheluiden kokonaismäärään.
- Luopuneissa puheluissa näkyy myös tiedotteeseen ohjatut puhelut.
- Puhelut, jotka on katkaistu pika- tai tervetulotiedotteen aikana, eivät raportoidu tähän kohtaan.

**PALVELUNUMERON KOHDERAPORTTI****Raportin sisältö**

Raportointi koostaa raportointijaksolta yhteenvedon palvelunumeroon, numerointi- tai valikkopalveluun saapuneista puheluista. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihd palvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

**Puheluiden kokonaismäärä**

- Kaikkien raportointijakson aikana palvelunumeroon, numerointi- tai valikkopalveluun saapuneiden puheluiden lukumäärä.

**Kuormanjako**

- Prosenttiosuus vastatuista puheluista kunkin jäsenen tai kohteen osalta.

**Kiinteästä verkosta tulleiden puheluiden määrä**

- Kiinteästä verkosta saapuneiden puheluiden lukumäärä.

**Mobiiliverkosta tulleiden puheluiden määrä**

- Mobiiliverkosta saapuneiden puheluiden lukumäärä.

**Vastatut puhelut**

- Vastattujen puheluiden lukumäärä.

### **Kesto sekä keskimääräinen kesto**

- Vastattujen puheluiden kokonaiskesto. Kesto alkaa siitä, kun soittaja kytkeytyy puheluun ja päättyy, kun puhelu katkeaa. Tämä sisältää myös jonotusajan.
- Erikseen on nähtävillä myös keskimääräinen kesto. Keskimääräinen kesto lasketaan jakamalla kokonaiskesto vastattujen puheluiden määrällä.

### **Vastattujen puheluiden prosenttiosuus**

- Vastattujen puheluiden osuus kaikista puheluista.

## **RYHMÄN TAKAISINSOITTORAPORTTI**

### **Raportin sisältö**

Maksulliselle takaisinsoittopalvelulle on oma raportointinsa. Raportointi koostaa raportointijaksolta yhteenvedon päänumeron tai vastausryhmän takaisinsoittopuheluista. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihd palvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.

### **Takaisinsoittojen lukumäärä**

- Jätettyjen takaisinsoittopyyntöjen kappalemäärä.
- Lukumäärässä huomioidaan myös työtilassa poistetut takaisinsoittopyynnot.

### **Takaisinsoittojen määrä puheluista**

- Takaisinsoittopyyntöjen määrä kaikista saapuneista puheluista prosentteina.
- Puhelu huomioidaan lukumäärässä, kun mahdollinen tervetulo- ja pikatiedote on kuunneltu.

### **Vastatut takaisinsoitot**

- Onnistuneiden takaisinsoittopuheluiden määrä.
- Jos takaisinsoittopyyntö on jätetty edellisenä päivänä (esimerkiksi maanantaina), mutta se hoidetaan vasta seuraavana päivänä (tiistaina), puhelu näkyy raportilla vasta käsittelyn jälkeen. Puhelu raportoi- tuu sen päivän raportille, milloin takaisinsoittopyyntö on jätetty (maanantaille).

### **Epäonnistuneita takaisinsoittoja**

- Epäonnistuneiden puheluyritysten määrä.
- Takaisinsoittopuhelu voi epäonnistua, mikäli välittäjä ei vastaa tai takaisinsoiton kohdetta ei tavoiteta.

### **Epäonnistunut takaisinsoitto – välittäjä**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska välittäjää, agentti tai ryhmän jäsentä ei tavoitettu.

### **Epäonnistunut takaisinsoitto – ei vastausta**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska takaisinsoiton kohde ei vastannut takaisinsoittopuheluun.

## **Epäonnistunut takaisinsoitto – varattu**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska takaisinsoiton kohde oli varattu.

## **Kesto ja keskimääräinen kesto**

- Määritellyllä aikavälillä soitettujen takaisinsoittojen kesto ja keskimääräinen kesto.
- Kestoon sisältyy myös mahdollinen puhelun edelleen siirto.
- Keston laskeminen loppuu, kun soittaja katkaisee puhelun.

## **1. Takaisinsoiton jonotusaika**

- Onnistuneiden jonopaikan säilyttävien takaisinsoittopuheluiden kokonaisjonotusaika, kun puheluun vastattiin ensimmäisellä kerralla .
- Ajastettuja takaisinsoittoja ei tässä kohdassa huomioida.

## **1. Takaisinsoiton keskimääräinen jonotusaika**

- Onnistuneiden jonopaikan säilyttävien takaisinsoittopuheluiden keskimääräinen jonotusaika, kun puheluun vastattiin ensimmäisellä kerralla.
- Ajastettuja takaisinsoittoja ei tässä kohdassa huomioida.

## **Takaisinsoiton jonotusaika**

- Kaikkien jonopaikan säilyttävien onnistuneiden takaisinsoittopuheluiden kokonaisjonotusaika.

## **Keskimääräinen takaisinsoiton jonotusaika**

- Kaikkien jonopaikan säilyttävien onnistuneiden takaisinsoittopuheluiden keskimääräinen jonotusaika.

## **Ajoitetun takaisinsoiton jonotusaika**

- Kaikkien onnistuneiden takaisinsoittopuheluiden kokonaisjonotusaika silloin, kun soittaja on pyytänyt tiettyä takaisinsoittoaikaa.
- Jonotusaika lasketaan siitä, kun puhelu tulee jonoon eli aika minkä soittaja on itse määritellyt ja siihen, kun soittaja tavoitetaan.

## **Keskimääräinen ajoitetun takaisinsoiton jonotusaika**

- Kaikkien onnistuneiden takaisinsoittopuheluiden keskimääräisen jonotusaika, kun soittaja on pyytänyt tiettyä takaisinsoittoaikaa.

# **RYHMÄN JÄSENTEN TAKAISINSOITTORAPORTTI**

## **Raportin sisältö**

Maksulliselle takaisinsoittopalvelulle on oma raportointi. Raportointi koostaa raportointijaksolta yhteenvedon päänumeron tai vastausryhmän takaisinsoittopuheluista jäsenkohtaisesti. Puheluraportointi koostaa yleistiedot puheluista, se ei sisällä tietoja yksittäisistä puheluista. DNA Vaihdepalvelupalvelun **Historia**-näkyvässä voi tarvittaessa tarkastella puheluiden historiatietoja 90 vuorokauden ajalta.



**Vastatut takaisinsoitot**

- Vastattujen takaisinsoittojen määrä.
- Puhelu näkyy raportilla, kun takaisinsoitto on hoidettu (kts. Ryhmän takaisinsoittoraportti)

**Epäonnistuneita takaisinsoittoja**

- Yhteenlaskettu kokonaismäärä takaisinsoittoyrityksistä.
- Raportilla käytettävällä epäonnistunut termillä tarkoitetaan tavoitteluyrityksiä.

**Epäonnistunut takaisinsoitto – välittäjä**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska välittäjää, agenttia tai ryhmän jäsentä ei tavoitettu.

**Epäonnistunut takaisinsoitto – ei vastausta**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska takaisinsoiton kohde ei vastannut takaisinsoittopuheluun.

**Epäonnistunut takaisinsoitto – varattu**

- Epäonnistuneet takaisinsoitot, koska takaisinsoiton kohde oli varattu.

**Kesto ja keskimääräinen kesto**

- Määritellyllä aikavälillä soitettujen takaisinsoittojen kesto ja keskimääräinen kesto.
- Kestoon sisältyy myös mahdollinen puhelun edelleen siirto. Keston laskeminen loppuu, kun soittaja katkaisee puhelun.