

ZVANU STATISTIKA

Kā lietot Tele2 zvanu
statistikas rīku?

TELE2

Bizness sākas ar cilvēku

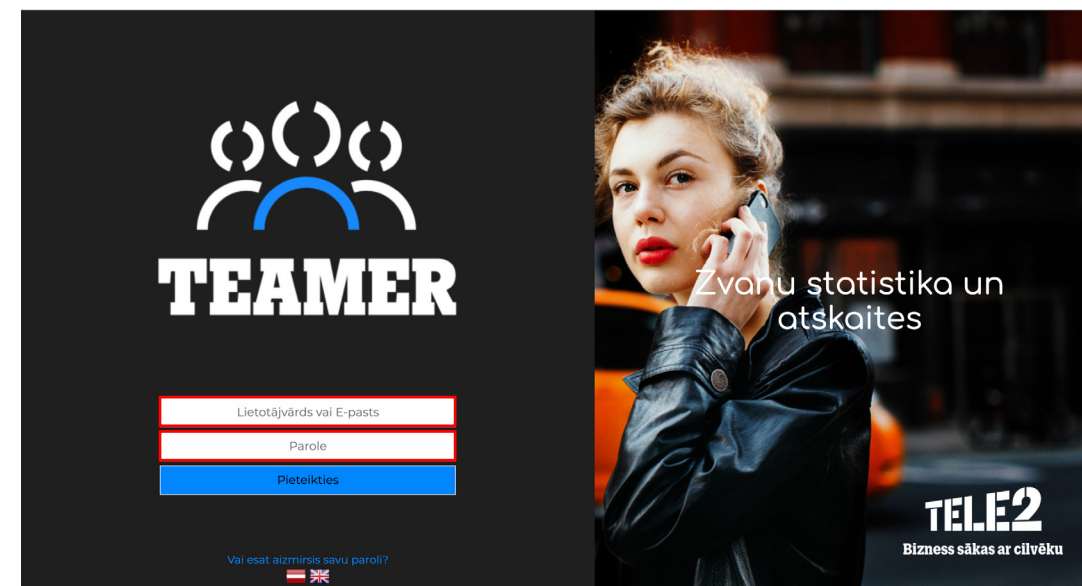


Saturs

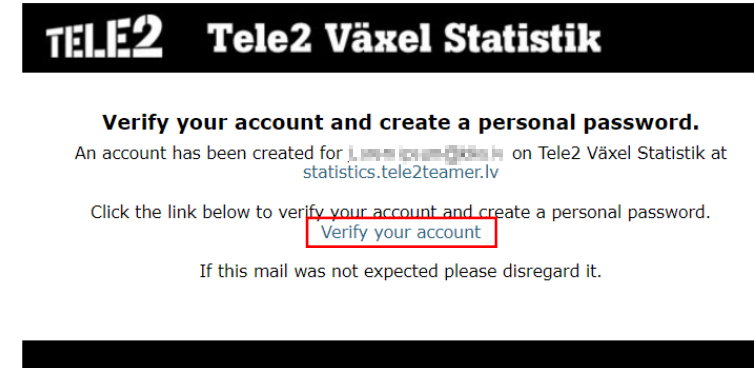
• Reģistrēšanās	3
• Sākumlapa/Mans konts	5
• Mans informācijas panelis	6
• Pamata pārskati	9
• Paplašinātie pārskati	13
• Saglabātie pārskati	21
• Lietotnē izmantotie termini un to skaidrojums	23

Reģistrēšanās

- Interneta pārlūkā jāieraksta saite **statistics.tele2teamer.lv**
- Ekrānā atvērsies reģistrācijas skats, kurā jāievada **reģistrētais e-pasts** un **Jūsu izvēlētā parole**. Individuālo paroli izveidosiet, aktivizējot saiti, kuru saņemsiet uz e-pastu reģistrācijas brīdī.



- Pa e-pastu tiks nosūtīta piekļuve, kuru būs nepieciešams apstiprināt, noklikšķinot **“Verify your account”**.



Reģistrēšanās

- Pēc saites aktivizācijas varēsiet izveidot **individuālo paroli**. Ievadiet savu Teamer statistikai piesaistīto e-pastu, izvēlieties un **apstipriniet** jauno **paroli**.
- Pēc paroles izveidošanas izvēlieties, kā saņemt **divfaktoru autentifikācijas kodu** – pa e-pastu vai īsziņā uz reģistrēto telefona numuru.
- Kad saņemsiet verifikācijas kodu e-pastā vai īsziņā, **ievadiet to attiecīgajā laukā**.

An account has been created and you need to set a password before you can start using it.

1. Type in a new password.
2. Click on the create and go to login page button and use your password to login into the system.

Note that once it has been done the link in the mail is no longer valid.

[javis.teamer.com](#)

Password
<input type="password"/>
Confirm password
<input type="password"/>



Nepieciešama papildu pārbaude

Uz [l@revoce.com](#) ir nosūtīts e-pasta ziņojums ar kodu, kas nepieciešams autentifikācijas procesa pabeigšanai

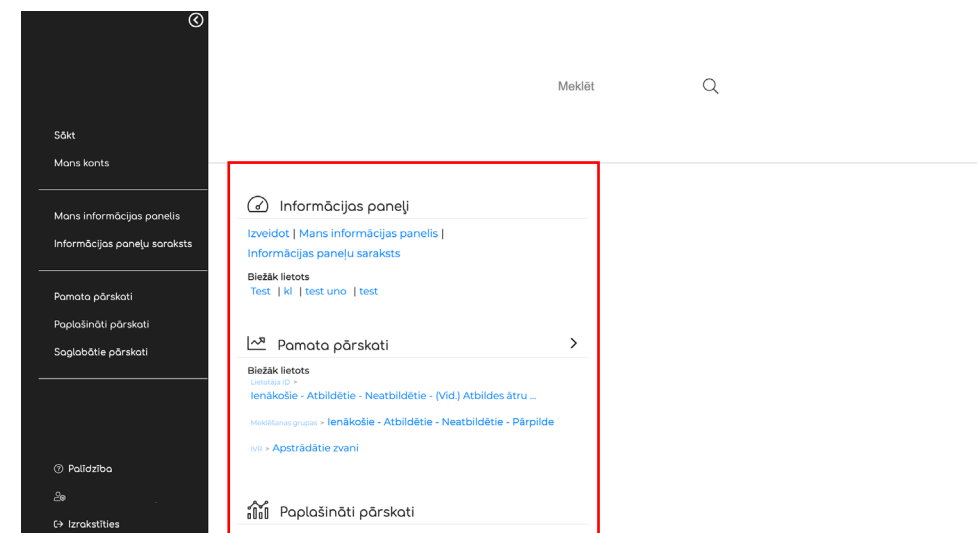
CODE

Pārbaudīt kodu

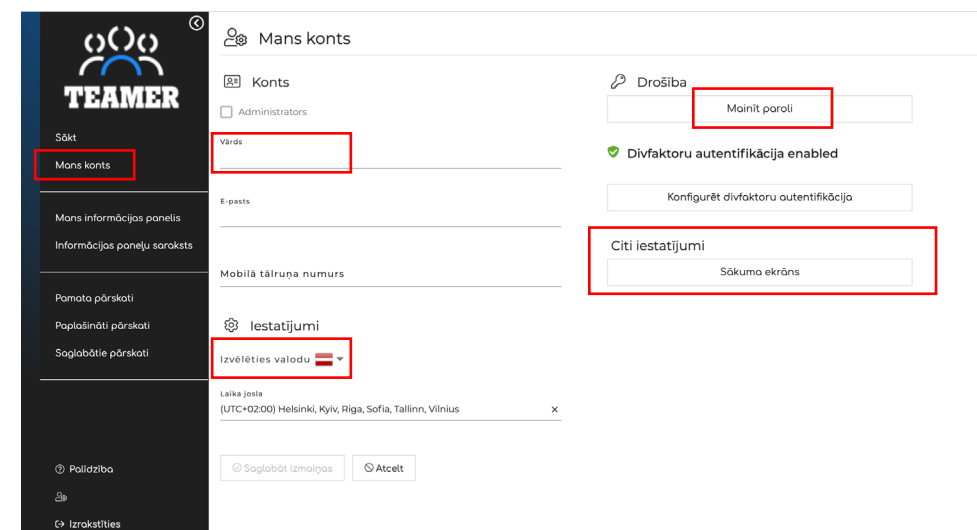
[Atgriezties](#)

Sākumlapa/Mans konts

- Atveroties lietotnei, nonāksiet sākuma lapā, kurā redzēsiet pēdējā laikā biežāk lietoto sadaļu kopsavilkumu.

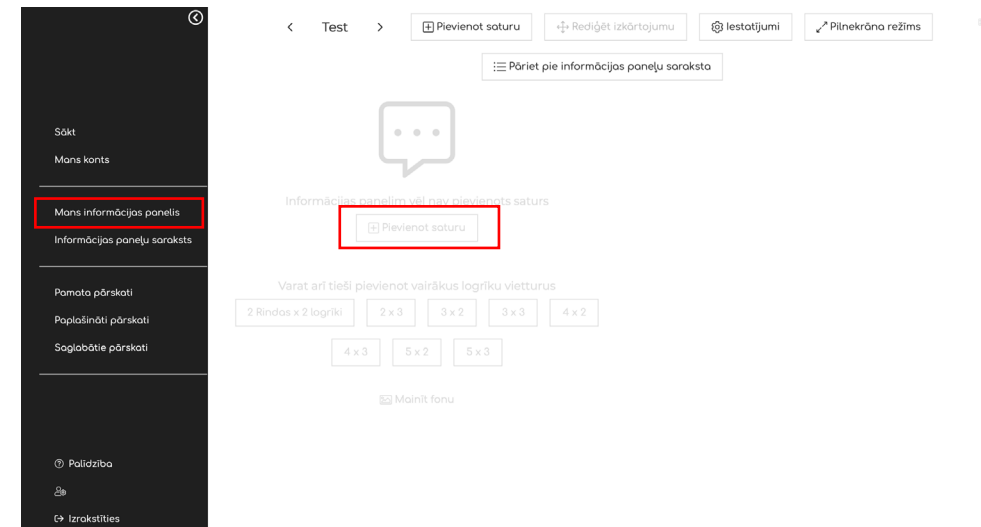


- Sadaļā **Mans konts** iespējams mainīt sava **profila iestatījumus** – vārdu, paroli, kā arī izvēlēties latviešu vai angļu valodu.
- Cīlnē **Citi iestatījumi** iespējams izvēlēties sev vēlamo sākuma ekrānu, kas parādīsies kā pirmais, autorizējoties sistēmā.



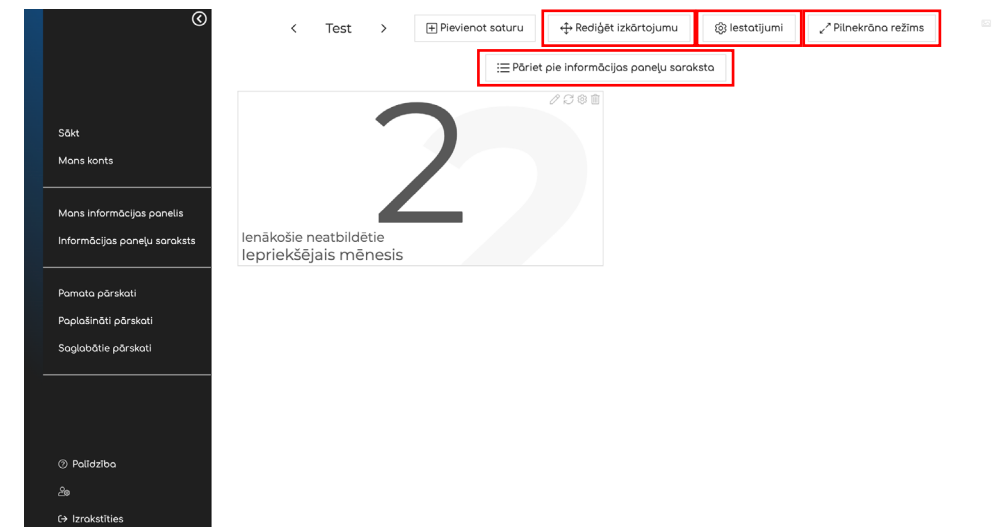
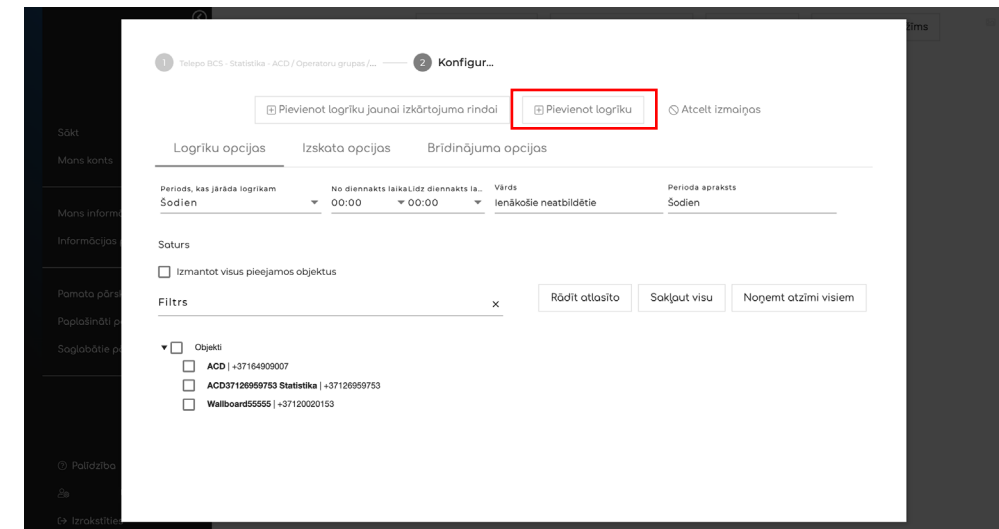
Mans informācijas panelis

- Sadaļā **Mans informācijas panelis** varat izveidot savu statistikas skatu pēc piedāvātā parauga, kas sākotnēji izveidots sadaļā **Informācijas paneli**.
- Klikšķinot uz pogas **Pievienot saturu**, informācijas panelim iespējams pievienot individuāli izvēlētu pārskata saturu (YouTube video, statistikas datus, bildes utt.).



Mans informācijas panelis

- Kad saturs izvēlēts, uzspiediet uz **Pievienot logrīku**. Pēc pievienošanas logrīks parādīsies sadaļā **Informācijas paneli**.
- Informācijas panelī iespējams **redigēt izkārtojumu** un **vizuālo noformējumu**, **mainīt iestatījumus** un pāriet uz **pilna ekrāna režīmu**.
- Sadaļā **Informācijas paneļu saraksts** ir iespējams izveidot vairākus paneļu profilus.



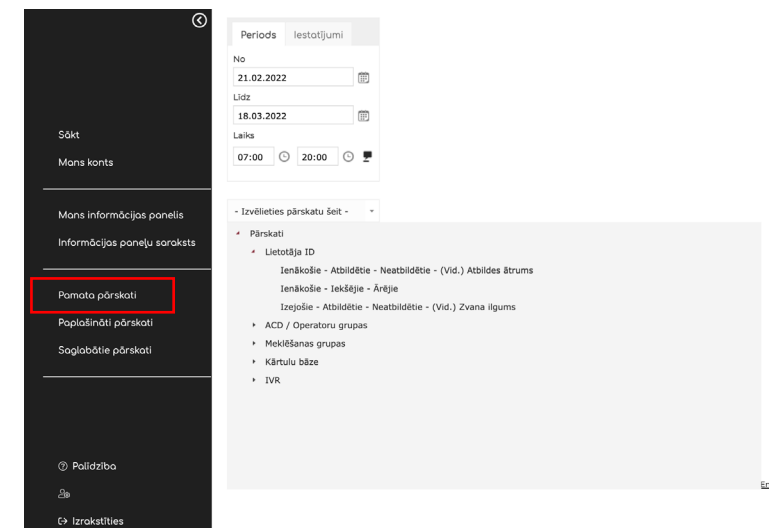
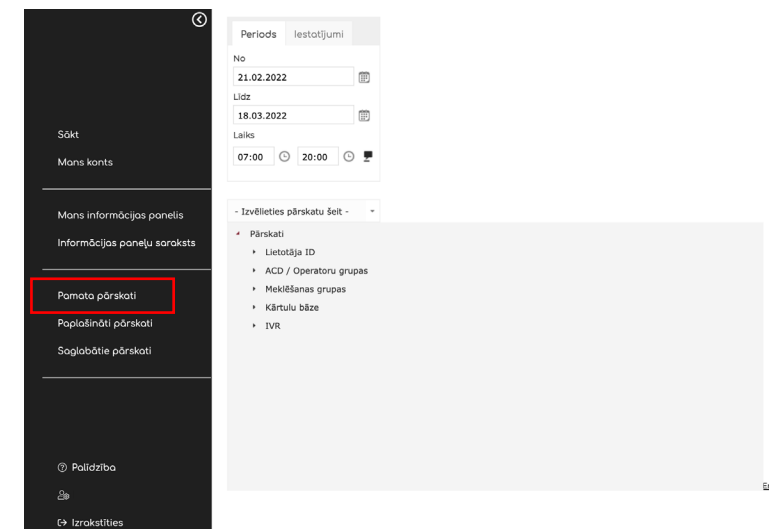
Mans informācijas panelis

- Lai pievienotu jaunu paneli, uzspiediet uz **Izveidot jaunu**, ierakstiet nosaukumu un uzspiediet uz **Izveidot**.
- Starp paneļiem varat pārslēgties un, ja nepieciešams, mainīt **Mans informācijas panelis** skatu.
- **Publiskie informācijas paneļi** sniedz iespēju iepazīties ar citiem lietotājiem kopīgajiem informācijas paneļiem.



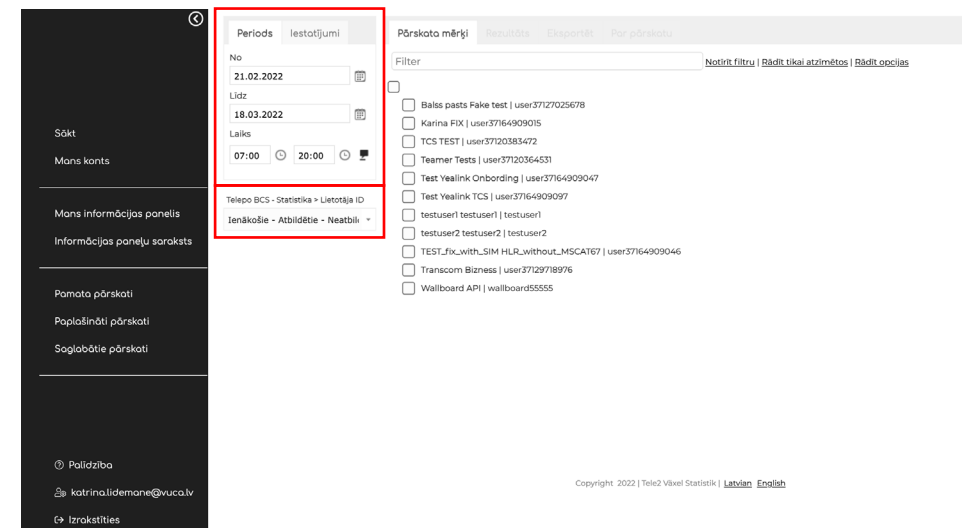
Pamata pārskati

- Sadaļā **Pamata pārskati** iespējams ērti apskatīt informāciju par zvanu plūsmu konkrētā laika periodā.



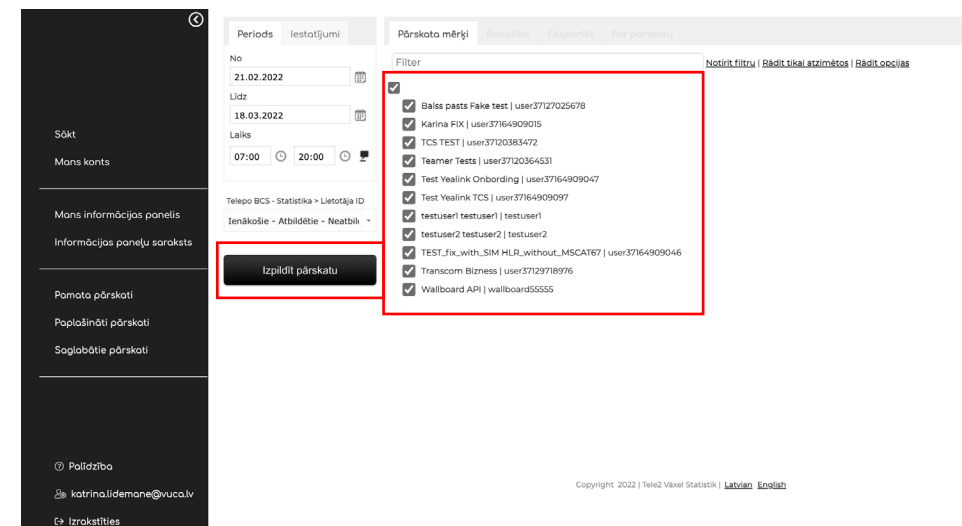
Pamata pārskati

- Lai iegūtu pārskatu, vispirms izvēlieties **laika posmu**, **pārskata tipu** (vai tas ir lietotājs vai vesela grupa) un **atzīmējiet vajadzīgo**.



The screenshot shows the 'Pārskata mērķi' (Report Targets) page. On the left, the 'Periods' section is highlighted with a red box, showing filters for 'No' (21.02.2022), 'Līdz' (18.03.2022), and 'Laiks' (07:00 to 20:00). Below this, the 'Telepo BCS - Statistika > Lietotāja ID' section is also highlighted with a red box, showing 'Ienākošie - Atbildētie - Neatbils'. The main area displays a list of test targets with checkboxes, including 'Balss pasts Fake test', 'Karlina FIX', 'TCS TEST', 'Teamer Tests', 'Test Yealink Onboarding', 'Test Yealink TCS', 'testuser1', 'testuser2', 'TEST_fix_with_SIM_HLR_without_MSCAT67', 'Transcom Bizness', and 'Wallboard API'. The 'Izpildīt pārskatu' button is visible at the bottom.

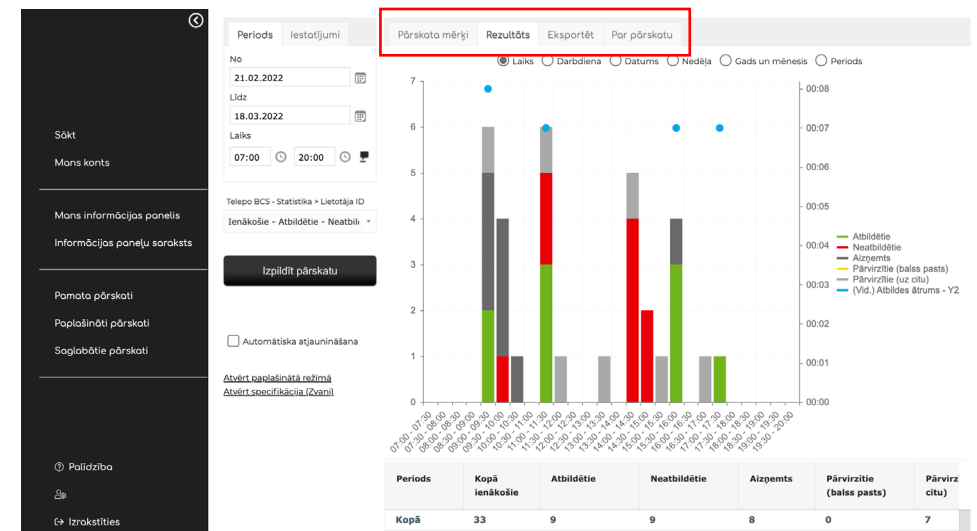
- Atvērsies **Pārskata mērķa grupu** saraksts. Atzīmējiet nepieciešamo un uzspiediet uz **Izpildīt pārskatu**.



The screenshot shows the 'Pārskata mērķi' (Report Targets) page with the same filters as the previous screenshot. The 'Izpildīt pārskatu' button is highlighted with a red box. The list of test targets now has checkboxes checked for all items: 'Balss pasts Fake test', 'Karlina FIX', 'TCS TEST', 'Teamer Tests', 'Test Yealink Onboarding', 'Test Yealink TCS', 'testuser1', 'testuser2', 'TEST_fix_with_SIM_HLR_without_MSCAT67', 'Transcom Bizness', and 'Wallboard API'.

Pamata pārskati

- Kad atskaite ir izveidota, rezultāti atvērsies grafika un tabulas formā. Rezultātus var grupēt pēc laika, datuma, nedēļas vai citiem parametriem.
- Pie sadaļas **Pārskata mērķi** iespējams pievienot papildu lietotājus, par kuriem tiks izveidota atskaite.



- Balss pasts Fake test | user37127025678
- Karina FIX | user37164909015
- TCS TEST | user37120383472
- Teamer Tests | user37120364531
- Test Yealink Onboarding | user37164909047
- Test Yealink TCS | user37164909097
- testuser1 testuser1 | testuser1
- testuser2 testuser2 | testuser2
- TEST_fix_with_SIM_HLR_without_MSCAT67 | user37164909046
- Transcom Business | user37129718976
- Wallboard API | wallboard55555

Pamata pārskati

- Cilnē **Eksportēt** iegūto pārskatu var saglabāt savā datorā Excel vai CSV formātā.

The screenshot displays the TEAMER web application interface. On the left is a dark sidebar with the TEAMER logo and navigation links: Sākt, Mans konts, Mans informācijas panelis, Informācijas panelu saraksts, Pamata pārskati, Paplašināti pārskati, Saglabātie pārskati, Palīdzība, Īs, and Izrakstīties. The main content area shows a report titled 'Iekļaut' with a dropdown menu set to 'Atzīmēt/Nonemst atzīmi'. Below this are filters for 'Pirms', 'Otrd.', 'Trešd.', 'Ceturtd.', 'Piektd.', and 'Sestd.', and a 'Formāts' dropdown set to 'hmmss'. There are also links for 'Telepo BCS - Statistika > Lietotāja ID' and 'Ienākšie - Atbildētie - Neatbiki'. A 'Izpildīt pārskatu' button is visible. The right side of the interface shows the 'Eksportēt' tab selected, with options for 'Excel 2010-2019/365 (.xlsx)', 'Excel 97-2003 (.xls)', and 'CSV (.csv)'. Under 'Excel 2010-2019/365 (.xlsx)', there are three checked options: 'Iekļaut diagrammas', 'Iekļaut zvana specifikāciju', and 'Iekļaut kolonnu aprakstus'. Each option has a sub-note: 'Atļausiet, ja vēlaties iekļaut eksportēt diagrammas.', 'Atļausiet, ja vēlaties iekļaut eksportēt zvana specifikāciju.', and 'Atļausiet, ja vēlaties iekļaut eksportēt kolonnu aprakstus.' At the bottom of the export options, there are two buttons: 'Saglabāt kā failu' and 'Sūtīt kā e-pastu', which are highlighted with a red box. At the bottom right of the page, there is a copyright notice: 'Copyright 2022 | Tele2 Vācēl Statistik | Latvian English'.

Paplašināti pārskati

- Sadaļā **Paplašināti pārskati** ir pieejami detalizēti pārskati par zvanu plūsmu konkrētos laikos un dienās.
- Izvēlieties laika periodu, dienas un diennakts stundas, par kurām vēlaties izveidot pārskatu.

Parametri Pārskata mērķi

No-līdz Pielāgots Pašreizējā otlase Intervāls Populdu Pārskats Pārskata mērķi

No 19.06.2022 07:00
Līdz 19.06.2022 20:00

Iekļaut - Atzīmēt | Nenorēmt atzīmēt

Pirmd. Otrd. Trešd. Ceturtd. Piekd.
 Sestd. Svētd.

Intervālu grupēšana
Laiks
Interval
30 minūtes

Lietotāja ID
 Zvanu saņēmēju grupas
 Zvanu saņēmēju skaits katrā grupā
 Zvanu saņēmēju grupas - avoti
 Zvanu gaidīšanas rindas
 Kārtulu bāze
 IVR
 IVR - Pārsūtīts uz
 Organisation
 External systems

Rezultātu grupēšana
Kopā

Izpildīt pārskatu

- Izvēlieties pārskata parametrus un mērķus un uzspiediet uz **Izpildīt pārskatu.**

Parametri Pārskata mērķi

No-līdz Pielāgots Pašreizējā otlase Intervāls Populdu Pārskats Pārskata mērķi

No 19.06.2022 07:00
Līdz 19.06.2022 20:00

Iekļaut - Atzīmēt | Nenorēmt atzīmēt

Pirmd. Otrd. Trešd. Ceturtd. Piekd.
 Sestd. Svētd.

Intervālu grupēšana
Laiks
Interval
30 minūtes

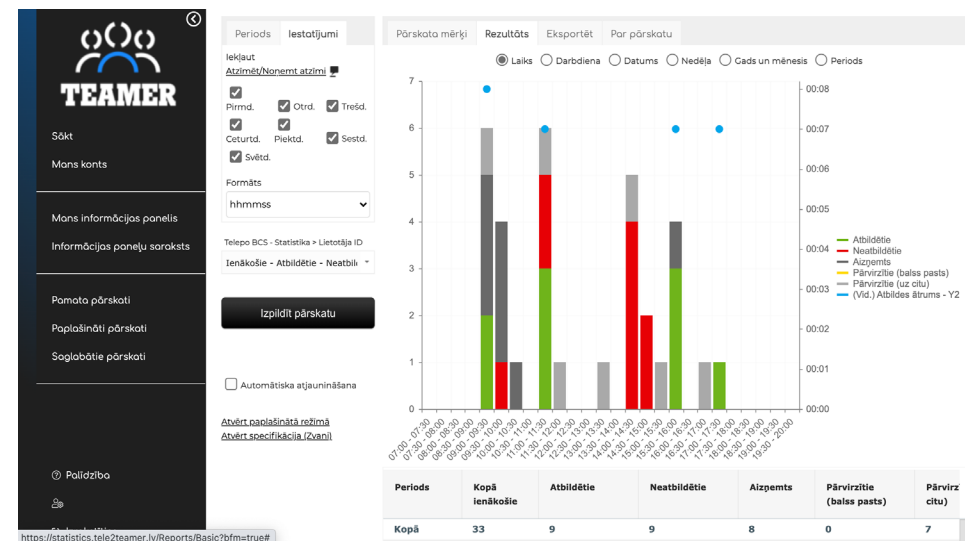
Lietotāja ID
 Zvanu saņēmēju grupas
 Zvanu saņēmēju skaits katrā grupā
 Zvanu saņēmēju grupas - avoti
 Zvanu gaidīšanas rindas
 Kārtulu bāze
 IVR
 IVR - Pārsūtīts uz
 Organisation
 External systems

Rezultātu grupēšana
Kopā

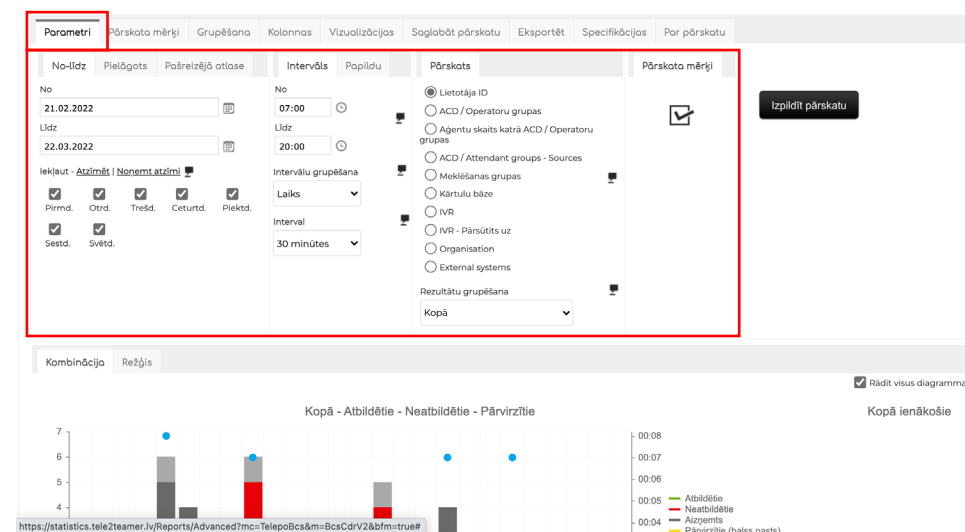
Izpildīt pārskatu

Paplašināti pārskati

- Kad atskaite ir izveidota, atvērsies paplašinātie rezultāti diagrammu un tabulas formā.



- Cilnē **Parametri** var mainīt vai pievienot atskaites objektus.



Paplašināti pārskati

- **Automātiska atjaunināšana** dod iespēju izvēlēties automātiskas atjaunināšanas intervālu no 1 līdz 30 minūtēm.
- **Atvērt paplašinātā režīmā** tiks atvērts paplašinātais pārskats.
- **Atvērt specifikāciju (Zvani)** atvērsies detalizēts pārskats par zvaniem.



- Specifikācijas skats:

Tips	Laikspieds	Zvanītājs	Pārvirzītie no	Grupas zvans no	Lietotāja ID	Piezvanīts	Gaidīšanas laiks	Ilgums	Pārvirzītie
ien. neatbildētie	22.02.2022 15:39:37	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests				
ien. atbildētie	22.02.2022 15:40:00	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests		00:00:07	00:00:07	
Izej. atbildētie	23.02.2022 09:02:51	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests	+37126064375	00:00:04	00:04:43	
ien. un pārvirzītie	23.02.2022 09:03:09	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests				+371271
ien. neatbildētie	23.02.2022 09:06:03	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests				
ien. neatbildētie	23.02.2022 09:07:56	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests				
Izej. atbildētie	23.02.2022 09:09:07	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests	+37120375555	00:00:10	00:00:05	
Izej. atbildētie	23.02.2022 09:10:15	+37120375555	+37129508184 IVR Statistika		user37120364531 Teamer Tests	+37120375555	00:00:09	00:00:18	
ien. atbildētie	23.02.2022 09:14:58	+37126064375			user37120364531 Teamer Tests				
ien. atbildētie	23.02.2022 09:28:51	+37120375555	+37126064375 ACCD371262959753 Statistika		user37120364531 Teamer Tests				

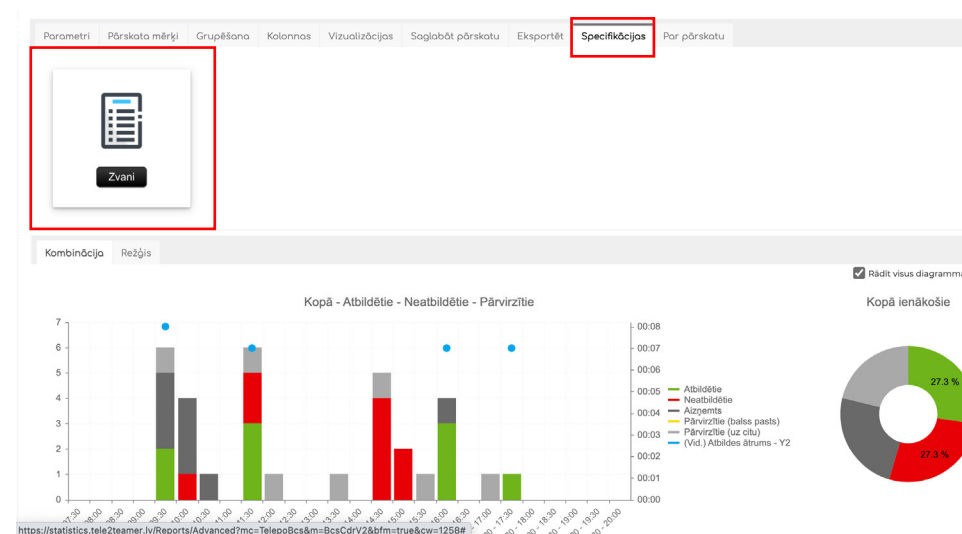
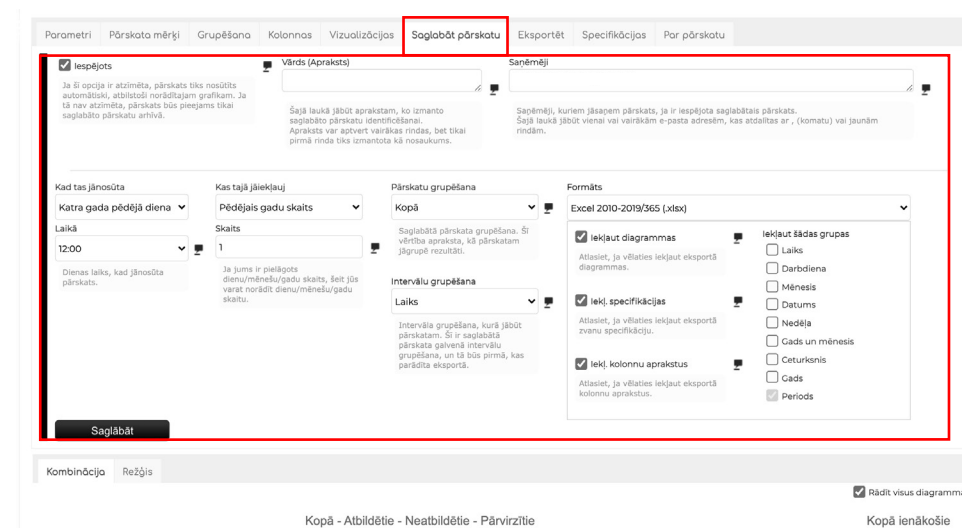
Paplašināti pārskati

- Cilnē **Pārskata mērķi** iespējams pievienot vai dzēst jau izvēlētos numurus.
- Cilnē **Eksportēt** iegūtos datus var nosūtīt pa e-pastu vai saglabāt savā datorā Excel vai CSV formātā.



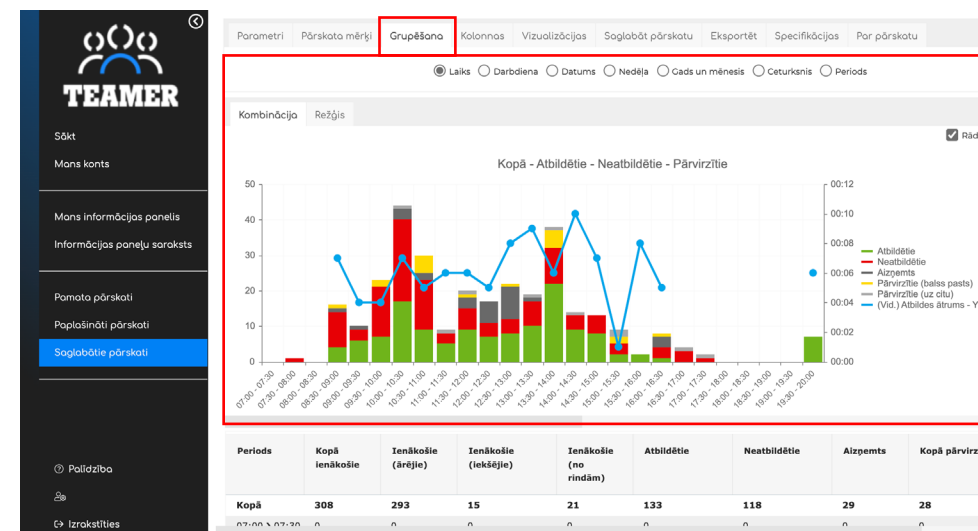
Paplašināti pārskati

- Cilnē **Saglabāt pārskatu** iespējams iestatīt automātisko pārskata izsūtīšanu konkrētā laikā un dienā pa e-pastu sev vai kādam citam.
- Cilne **Specifikācijas** dod iespēju apskatīt un filtrēt detalizētu zvanu statistiku dažādās parametru grupās.

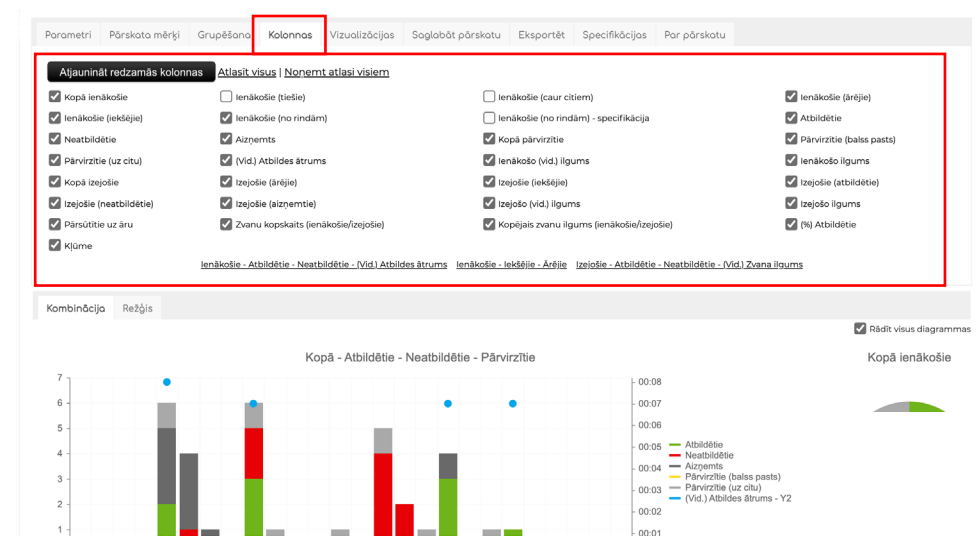


Paplašināti pārskati

- Atvērsies sadaļa **Grupēšana**, kur būs redzamas dažādu veidu diagrammas.



- Sadaļā **Kolonnas** iespējams pievienot vai atvienot zvanu veidus.

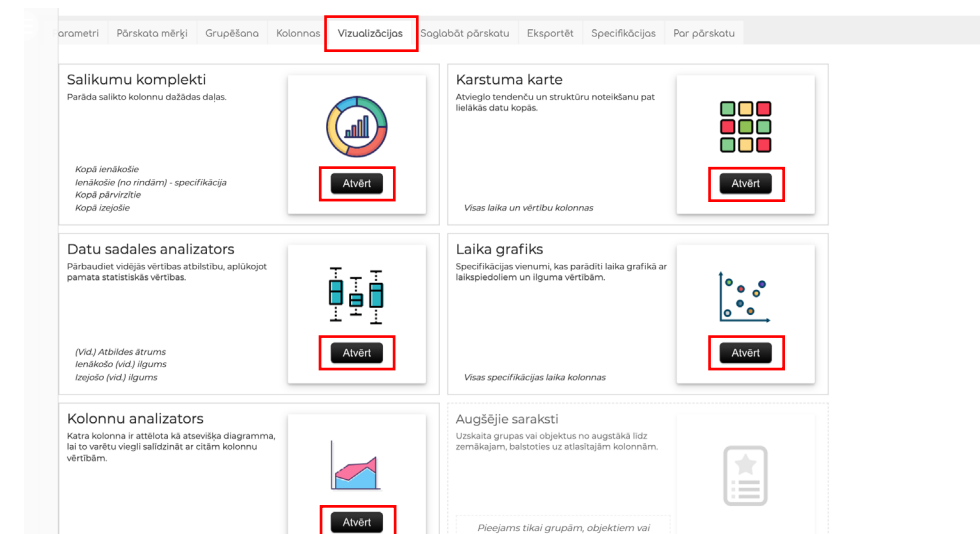


Paplašināti pārskati

- Sadaļā **Saglabāt pārskatu** iespējams saglabāt izveidoto zvanu statistiku.
- Iespēja nosūtīt zvanu statistiku Excel formātā pa e-pastu, definējot saņemšanas intervāla laiku.
- **Vārds (Apraksts)** – nosaukums.
- **Saņēmēji** – norādīt saņēmēju e-pastus (atdalīt e-pastus ar semikolu).
- **Kad tas jānosūta** – iespēja izvēlēties saņemšanas biežumu.
- **Laikā** – cikos saņemt.
- **Kas tajā jāiekļauj** – par kādu laika periodu.
- **Skaitis** – šeit jūs varat norādīt dienu/mēnešu/gadu skaitu.
- **Pārskatu grupēšana** – saglabāt pārskatu par visiem lietotājiem vai par izveidotajām lietotāju grupām.
- **Intervālu grupēšana**
- **Formāts** – iespēja izvēlēties faila formātu.
- Beigās jānospiež uz **Saglabāt**.

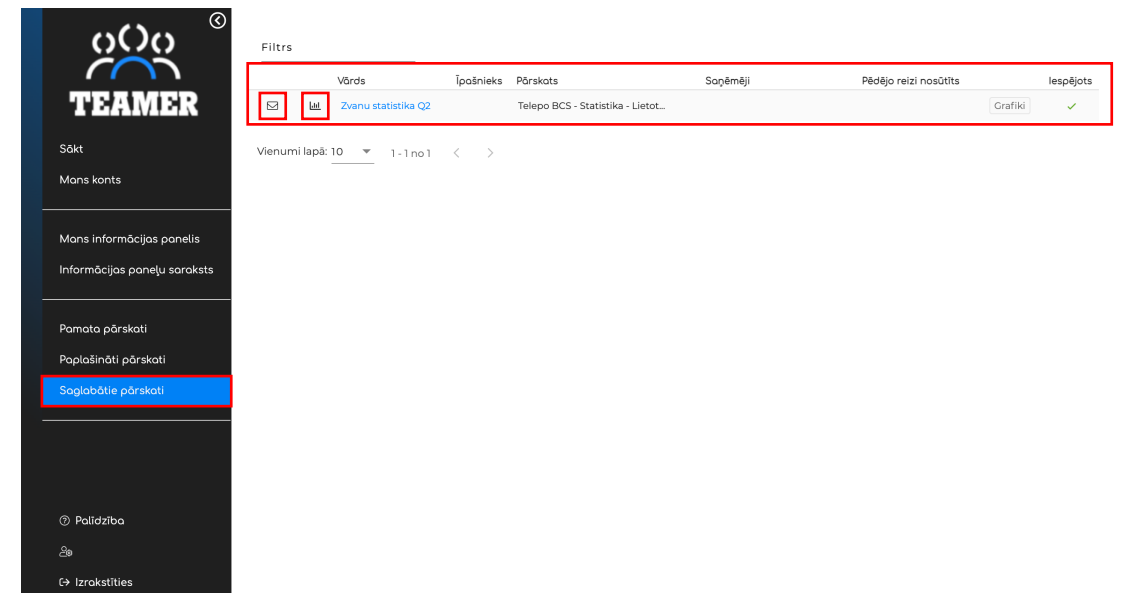
Paplašināti pārskati

- Sadaļā **Vizualizācijas** iespējams dažādos veidos apskatīt zvanu plūsmu.
- Lai iepazītos ar saturu, jānospiež uz **Atvērt**.



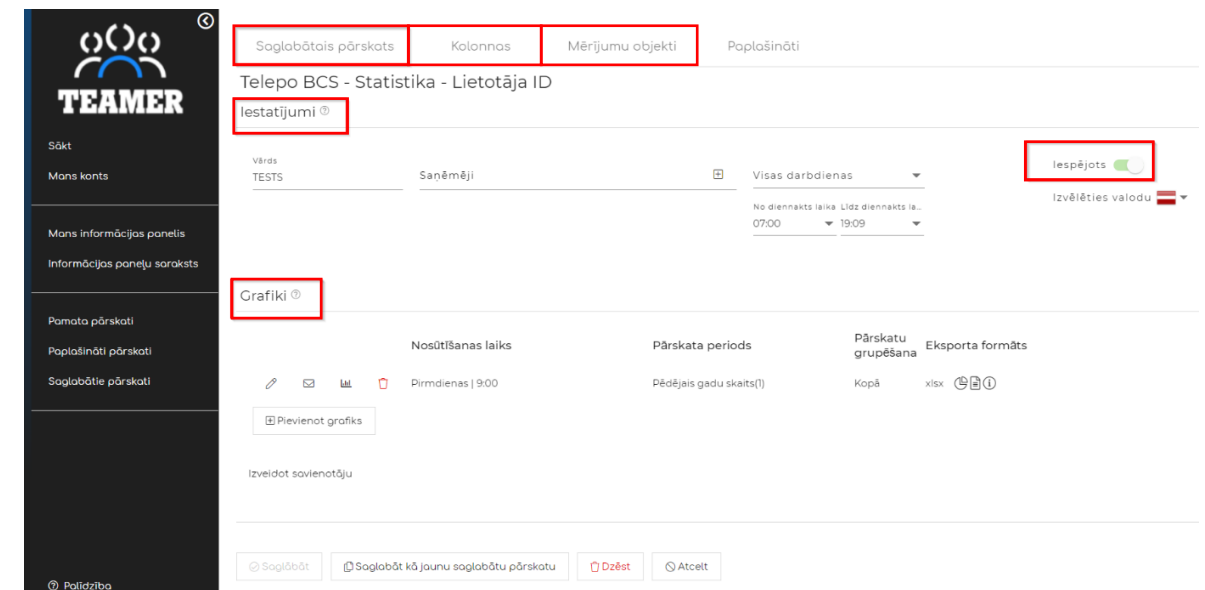
Saglabātie pārskati

- Sadaļā **Saglabātie pārskati** redzami visi sistēmas nosūtītie e-pasti, pārskata izveidotājs, parametri, saņēmējs un nosūtīšanas laiks.
- Saglabāto pārskatu var atvērt un nosūtīt, uzspiežot uz **Izpildīt pārskatu**.



Saglabātie pārskati

- Atverot kādu no pārskatiem, iespējams rediģēt **Iestatījumus**.
- Nosaukums ir jebkurš apraksts, kuru izmanto saglabātā pārskata identificēšanai.
- Saņēmēji – e-pasta adreses, uz kurām saskaņā ar grafikiem tiek nosūtīts pārskats.
- Iespējams mainīt darbdienu, kā arī laiku no–līdz, lai noteiktu, kuras dienas un kādi laika periodi jāietver pārskatā. Pārskatā tiks iekļauti tikai izvēlētajā laika un perioda dati.



- **Grafiki** – nosaka, kad saglabātais pārskats ir jāizpilda un jānosūta.
- **Iespējots** dod iespēju aktivizēt (ja ir zaļš) vai deaktivizēt (ja ir pelēks) pārskata sūtīšanu.
- Sadaļā **Kolonnas** iespējams pievienot vai atvienot zvanu veidus.
- Sadaļā **Mērījumu objekti** iespējams pievienot vai atvienot lietotājus.

Lietotnē izmantotie termini un to skaidrojums

- **Tips** - zvana veids.
- **Laika periods** - datums un laiks.
- **Zvanītājs** - zvanītāja numurs, kas veicis zvanu uz grupas vai virtuālo numuru.
- **Pārvirzītie no** - ja zvans ticis pārvirzīts no cita numura/lietotāja.
- **Grupās zvans no** – no grupām pārvirzītie zvani.
- **Lietotāja ID** – lietotājs, kurš apstrādājis zvanu vai kuram bija vajadzējis atbildēt, pieņemot, ka šis lietotājs ir vienīgais grupā.
- **Piezvanīts** – ekvivalents **Zvanītājs**, bet informācija šajā vietā parādās tādā gadījumā, ja zvans veikts tieši, ievadot numuru.
- **Gaidīšanas laiks** – ataino laiku, cik ilgi zvanītājs pavadījis gaidīšanas režīmā.
- **Ilgums** – sarunas ilgums.
- **Pārvirzītie uz** – atspoguļo pārvirzītos zvanus gadījumā, ja kāda iemesla dēļ (iestatījumi, pāradresācija) zvans ir pārvirzīts uz citu numuru.
- **Papildu** – papildu komentāri par zvanu (piemēram, “uz zvanu nav atbildēts, jo tas tika noraidīts”).
- **Undefined** – izejošais zvans, numurs nav pieejams (piemēram, atrodas ārpus zonas).