

Statistik Plus

Sammanfattning

Tjänst för webbaserad, detaljerad statistik över inkommande och utgående samtalstrafik. Skapade rapporter kan exporteras och schemaläggas för återkommande mailutskick.

Specifikation av Tjänsten

Tjänsten omfattar kraftfulla, anpassade rapporter:

- Inkommande/utgående trafik
- Rapportering per användare/avdelning eller manuell gruppering av nummer
- Möjlighet att exportera data till Excel, textfil mm
- Samtalsspecifikation (möjligt att maskera delar av nummer för sekretess)
- Schemalagda rapporter via mail

Ingående rapportvariabler:

- Totalt inkommande/utgående
- Inkomna via omstyrning
- Totalt besvarade
- Totalt obesvarade
- Obesvarade fördelat på orsak
- Svarstid, medel (väntetid innan inringande fått svar)
- Totalt vidarekopplade
- Vidarekopplade fördelat på orsak
- Toleranstid (väntetid innan inringande lagt på vid obesvarat samtal)
- Samtalstid
- Längsta väntetid för ett besvarat samtal
- Längsta väntetid för ett obesvarat samtal
- Utgående totalt, besvarade

Förutsättningar för tjänsten

- Grundtjänsten iCentrex Företagstelefon (en per företag/Organisation)

Omfattning av leverans

- Tjänsten anses levererad när den är aktiverad i Mina Sidor. Därefter påbörjas fakturering av Tjänsten.

Debitering

- Tjänsten debiteras per organisation och betalningsmodellen ser ut som följer, 1 licens för 1-200 användare, 2 licenser för 201-400 användare, 3 licenser för 401-600 användare osv. Startavgifter debiteras vid aktivering.

