

## Palvelunumeroiden liikenneraportoinnin (Report Manager) käyttöohje

Tämän liitteen tavoitteena on opastaa kirjautumaan Telia SurfManagerilla Cid Manageriin ja edelleen Report Managerilla hakemaan palvelunumeroraportteja.

Cid Manageria voi käyttää millä tahansa www-selaimella, kun käyttäjän päätelaite (esim. työsasema, kannettava tietokone tai älypuhelin) on yhteydessä Internetiin.

Parhaan käytettävyyden takaamiseksi suosittelemme selaimeksi Microsoft Internet Exploreria.

Käytettävän selaimen on tuettava HTML – ja HTTPS-määrittelyjä.

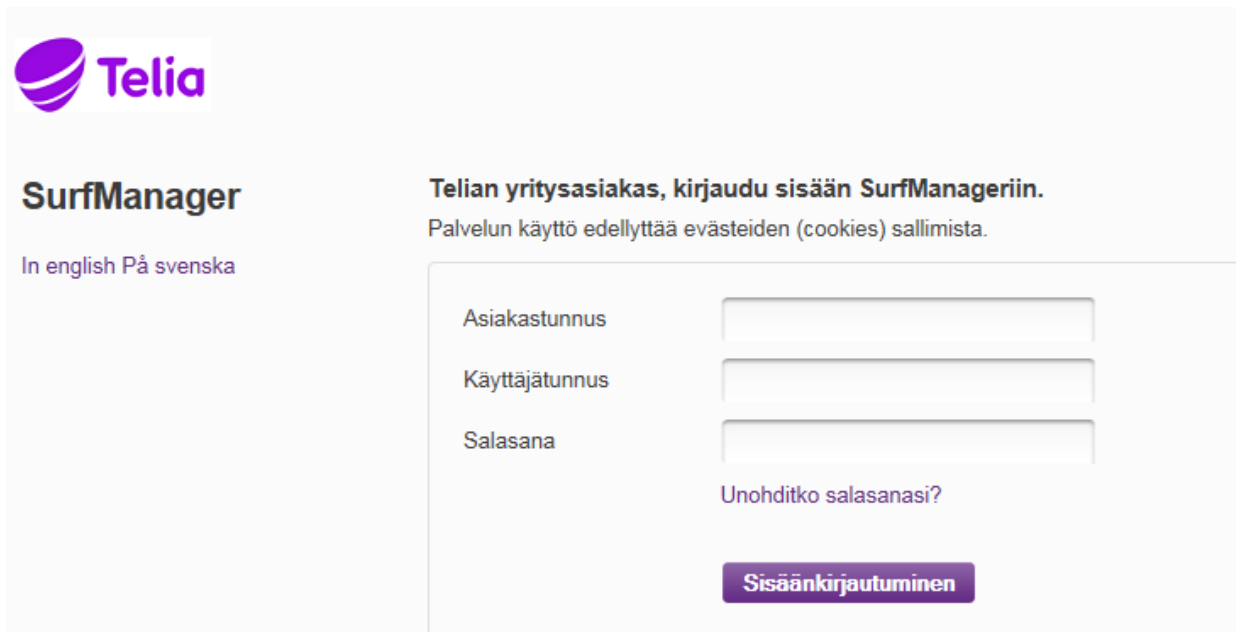
### Sisäänkirjautuminen

Näin pääset käyttämään Cid Manageria:

1. Siirry www-selaimellasi SurfManager-palvelun sisäänkirjautumisnäkömään osoitteessa

<https://surfmanager.telia.fi> TAI <https://telia.fi/yritysportaali>

2. Syötä yrityksesi asiakastunnus, käyttäjätunnuksesi ja salasanasi niille varattuihin kenttiin ja paina Sisäänkirjautuminen-painiketta. Siirryt SurfManager – yritysportaalin etusivulle.



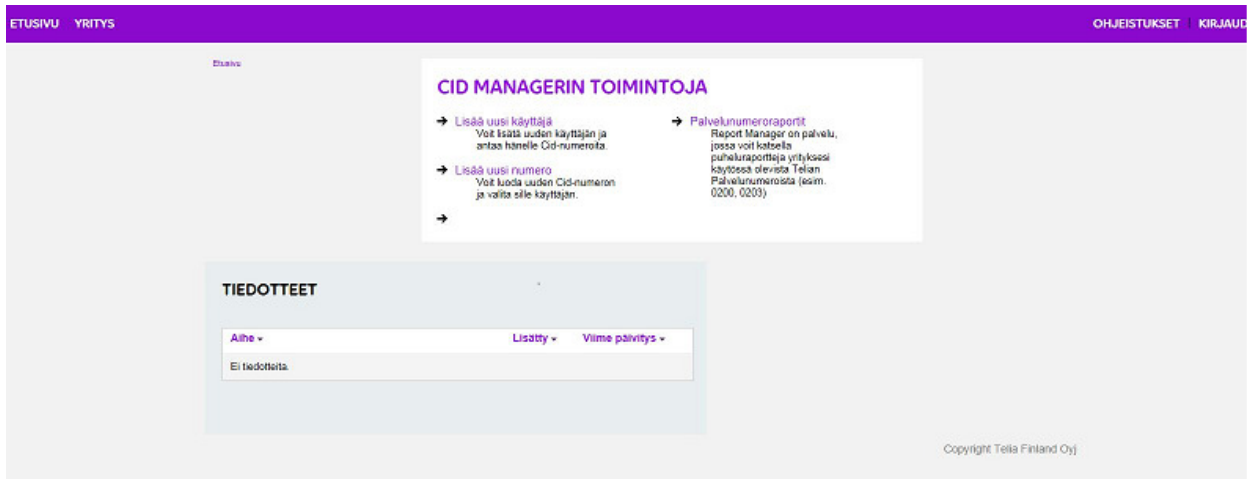
#### Company information

Telia Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 HELSINKI, FI  
Registered office: Helsinki  
Business ID 1475607-9, VAT No. FI14756079

3. Valitse Hallinta ja raportointi -osion pudotusvalikosta vaihtoehto Cid Manager tai vaihtoehtoisesti Cid Manager – linkki Seuraavat palvelut ovat käytössäsi -otsikon alta.



Onnistuneen sisäänkirjautumisen jälkeen siirryt Cid Managerin etusivulle, jossa on lista valittavia toimintoja.



Valitse Palvelunumeroraportit – kohta.

### Raportoitavan palvelunumeron valinta tai koontiraportin valinta.

Seuraavassa näkymässä valitse käsiteltävä palvelunumero, jollain seuraavista tavoista: valitse ylhäällä olevan lasvetovalikon listasta (Kausiraportit palvelunumerosta) haluttu palvelunumero ja paina OK – painiketta

#### Company information

Telia Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 HELSINKI, FI  
Registered office: Helsinki  
Business ID 1475607-9, VAT No. FI14756079

- Etsi haluamasi numero kirjoittamalla hakukenttään koko palvelunumero ja painamalla Etsi – painiketta (mahdollisuus käytettävissä jos sinulla on yli 10 palvelunumeroa)



Huom! Tähti (\*) palvelunumeron perässä tarkoittaa, että numerolle on saatavissa raportti.

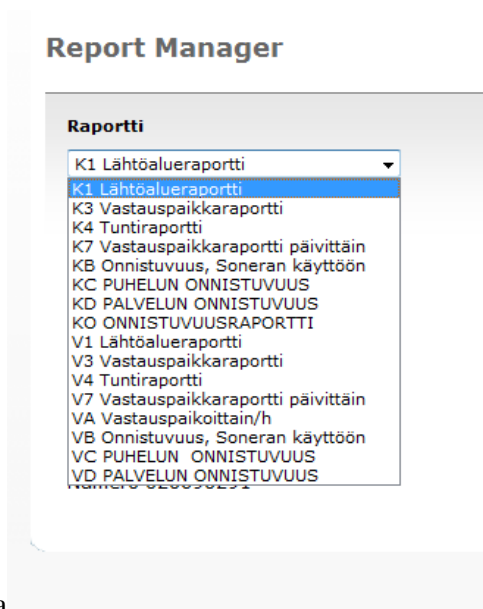
### Käsiteltävän raportin valinta

- Valitse haluamasi raportti Raportti-alasvetovalikosta, valittavissa ovat seuraavat raportit (K=kuukausitaso, V=viikkotaso):
  - K1/V1: Puhelut lähtöalueittain, eriteltyinä arkisin ja muulloin soitetut puhelut
  - K3/V3: Puhelut vastauspaikoittain
  - K4/V4: Puhelut tunneittain eriteltyinä
  - K7/V7: Puhelut vastauspaikoittain, eriteltyinä päiväkohtaisesti
  - VA: Puhelut vastauspaikoittain, eriteltyinä tunneittain (vain viikkoraportit)
  - KC/VC: Puheluiden onnistuvuus eriteltyinä vastauspaikoittain ja päivittäin
  - KD/VD: Palvelun onnistuvuus eriteltyinä päivittäin
  - KO: Vastausringin onnistuvuusraportointi (erikseen tilattava erillismaksullinen palvelu)

#### Company information

Telia Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 HELSINKI, FI  
Registered office: Helsinki  
Business ID 1475607-9, VAT No. FI14756079

- Valitse raportointikausi (esim. Tammikuu 2017) Kausi-alasvetovalikosta
- Valitse tulostusmuodoksi Näyttö alimmasta alasvetovalikosta



- Paina Hae-painiketta

Saat näkyviin valitsemasi raportin.

- Voit tulostaa raportin selaimesi Print-toiminnolla
- Jos haluat jatkokäsittellä raportin tietoja (esim. Excelillä), voit ladata sen tiedostoon jota käsittelet haluamallasi ohjelmalla. Valitse silloin tulostusmuodoksi Tallenna tiedostona ja paina Hae – painiketta.

### **Käytön lopettaminen**

Kun haluat lopettaa Cid Managerin käytön:

- Sulje Cid manager Kirjaudu ulos – linkistä navigaatiopalkin oikeasta reunasta.
- Sulje SurfManager painamalla Kirjaudu ulos- painiketta näytön yläosasta.

Suosittellemme, että vielä lopuksi selaimen sivuhistoria ja välimuisti tyhjennetään tietoturvallisuuden varmistamiseksi.

### **Käyttäjien hallinta**

Yksityiskohtaiset ohjeet uusien käyttäjien lisäämiseen, muokkaamiseen ja poistamiseen löydät Cid Managerin online ohjeista Ohjeistukset linkin takaa.

#### **Company information**

Telia Finland Oyj  
Teollisuuskatu 15, 00510 HELSINKI, FI  
Registered office: Helsinki  
Business ID 1475607-9, VAT No. FI14756079