



VASTAUSRINGIN ONNISTUVUUS- RAPORTTI

Sarakkeiden selitteet

2017-03-23



ONNISTUVUUSRAPORTIN SELITTEET

| Päivä | Vastatut | Menetetyt | Vastattu jonotuksen jälkeen | Vastattu ilman jonotusta | Palveltu ennen | | | Hylätty ennen | | | Vastausaika | | | Puheluaika | | | Varattu | Verkkovirhe |
|-------|----------|-----------|-----------------------------|--------------------------|----------------|-----------|----------|---------------|-----------|----------|-----------------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|---------|-------------|
| | | | | | 60 (sek) | 120 (sek) | Yli 120s | 60 (sek) | 120 (sek) | Yli 120s | Keskiarvo (sek) | Max (min) | Min (sek) | Keskiarvo (sek) | Max (min) | Min (sek) | | |
| 1 | 21 | 9 | 5 | 16 | 19 | 20 | 1 | 4 | 6 | 3 | 25,6 | 2,4 | 4 | 64,5 | 2,1 | 5 | 0 | 0 |
| 2 | 5 | 2 | 0 | 5 | 5 | 5 | 0 | 2 | 2 | 0 | 16,6 | 0,4 | 5 | 52 | 2,1 | 21 | 0 | 0 |
| 3 | 10 | 1 | 1 | 9 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 19,5 | 0,9 | 4 | 92,2 | 2,1 | 21 | 0 | 0 |
| 4 | 9 | 0 | 0 | 9 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20,2 | 0,4 | 4 | 49,8 | 2,1 | 7 | 0 | 0 |
| Yht: | 45 | 12 | 6 | 39 | 43 | 44 | 1 | 6 | 8 | 4 | | | | | | | 0 | 0 |

- Sarake 1 Päivämäärä. Raportilla näkyy aina edellisen päivän tiedot. Alimmalla rivillä kappalemäärät yhteenlaskettuna.
- Sarake 2 Vastattujen puheluiden kappalemäärät.
- Sarake 3 Menetettyjen puheluiden kappalemäärät.
- Sarake 4 Kappalemäärä niistä puhelusta, jotka ovat jonottaneet ennenkuin puheluun on vastattu.
- Sarake 5 Kappalemäärä niistä puhelusta, joihin on vastattu ilman jonotusta.
- Sarake 6 Kappalemäärä niistä puhelusta, joihin on vastattu 60 sekunnin aikana.
- Sarake 7 Kappalemäärä niistä puhelusta, joihin on vastattu 120 sekunnin aikana. Edellisen sarakkeen puhelut sisältyvät tähän lukuun.
- Sarake 8 Kappalemäärä niistä puhelusta, jotka ovat odottaneet vastausta yli 120 sekuntia.
- Sarake 9 Kappalemäärä niistä puhelusta, jotka ovat luopuneet 60 sekunnin aikana.
- Sarake 10 Kappalemäärä niistä puhelusta, jotka ovat luopuneet 120 sekunnin aikana. Edellisen sarakkeen puhelut sisältyvät tähän lukuun.
- Sarake 11 Kappalemäärä niistä puhelusta, jotka ovat odottaneet yli 120 sekuntia ennen luopumista.
- Sarake 12 Vastausajan keskiarvo sekunteina. Kuinka kauan keskimäärin odotettu ennen kuin puheluun on vastattu.
- Sarake 13 Vastausajan maksimiaika minuutteina. Kuinka kauan maksimissaan odotettu ennen kuin puheluun on vastattu.
- Sarake 14 Vastausajan minimiaika sekunteina. Kuinka kauan minimissään odotettu ennen kuin puheluun on vastattu.
- Sarake 15 Puhelujan keskiarvo sekunteina. Kuinka kauan puhelu on kestänyt keskimäärin.
- Sarake 16 Puhelujan maksimiaika minuutteina. Kuinka kauan puhelu on kestänyt maksimissaan.
- Sarake 17 Puhelujan minimiaika sekunteina. Kuinka kauan puhelu on kestänyt minimissään.
- Sarake 18 Kappalemäärä puhelusta, jolloin palvelunumero on ollut varattu. Kaikki vastausringin aktiiviset vastauspaikat ovat olleet varattuina.
- Sarake 19 Kappalemäärä puhelusta, joissa Telian verkko ei ole pystynyt toimittamaan puhelua perille.
- Sarake 20 Palvelutasoprosentti. Vastatut puhelut prosentteina kaikista puhelusta. Kaava: $sarake\ 2 / (sarake\ 2 + sarake\ 3) * 100$

