



Cisco Unified Workforce Optimization

Användarhandbok för Cisco Quality Management Desktop 2.7(2)
Maj 2009

Huvudkontor Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

SPECIFIKATIONERNA OCH INFORMATIONEN OM PRODUKTERNA I DENNA HANDBOK KAN FÖRÄNDRAS UTAN FÖREGÅENDE MEDDELANDE. ALLA UTTALANDEN, ALL INFORMATION OCH ALLA REKOMMENDATIONER I DENNA HANDBOK HAR ANSETTS VARA KORREKTA MEN PRESENTERAS UTAN NÅGON SOM HELST GARANTI, VARE SIG UTTALAD ELLER UNDERFÖRSTÅDD. ANVÄNDARNA TAR FULLT ANSVAR FÖR SIN EGEN PRODUKTILLÄMPNING.

PROGRAMLICENSER OCH DEN BEGRÄNSADE GARANTIN FÖR DEN MEDFÖLJANDE PRODUKTEN BESKRIVS I INFORMATIONSPAKETET SOM LEVERERAS MED PRODUKTEN OCH INKORPORERAS HÄRI SOM REFERENS. OM DU INTE KAN HITTA PROGRAMLICENSER ELLER DEN BEGRÄNSADE GARANTIN SKA DU KONTAKTA EN CISCO-REPRESENTANT SOM KAN SKICKA DIG EN KOPIA.

Ciscos användning av TCP-rubrikkomprimering är en tillämpning av ett program som utvecklats av University of California, Berkeley (UCB) som en del av UCB:s publika version av UNIX-operativsystemet. Med ensamrätt. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÖRUTOM ANNAN GARANTI SOM GES HÄRI LEVERERAS ALLA DOKUMENT OCH PROGRAMVARA I BEFINTLIGT SKICK MED ALLA FEL. CISCO OCH OVAN NAMNGIVNA LEVERANTÖRER UNDERKÄNNER ALLA GARANTIER, UTTALADE ELLER UNDERFÖRSTÅDDA, UTAN BEGRÄNSNING, DE FÖR AFFÄRSMÄSSIGHET, SYFTE OCH ICKEINBLANDNING ELLER DE SOM UPPSTÅR SOM RESULTAT AV FÖRHANDLING, ANVÄNDNING ELLER HANDEL.

CISCO ELLER FÖRETAGETS LEVERANTÖRER SKA UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER HÅLLAS ANSVARIGA FÖR INDIREKTA ELLER SÄRSKILDA SKADOR ELLER FÖLJDSKADOR, INKLUSIVE, UTAN BEGRÄNSNING, UTEBLIVNA VINSTER ELLER FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ DATA SOM UPPSTÅR EFTER ANVÄNDNING ELLER PÅ GRUND AV OFÖRMÅGA ATT ANVÄNDA DENNA HANDBOK, ÄVEN OM CISCO ELLER DESS LEVERANTÖRER HAR UPPLYSTS OM MÖJLIGHETEN AV SÅDANA SKADOR.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco-logotypen, Cisco Luzmin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, DCE och Welcome to the Human Network är varumärken, Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn och Cisco Store är tjänstmärken och Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert-logotypen, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems-logotypen, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort-logotypen, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx och WebEx-logotypen är registrerade varumärken som tillhör Cisco Systems, Inc. och/eller dess dotterbolag i USA och andra länder.

Alla andra varumärken som omnämns i detta dokument eller på webbplatsen tillhör respektive ägare. Bruket av ordet partner innebär inte någon form av kompanjonskap mellan Cisco och ett annat företag. (0812R)

Eventuella IP-adresser (Internet Protocol) som används i detta dokument är exempel och inte avsedda att vara verkliga adresser. Alla exempel, kommandoutdata och bilder i dokumentet är endast tänkta som illustrationer. Om en verklig IP-adress använts som exempel har detta skett oavsiktligen.

Användarhandbok för Cisco Quality Management Desktop

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Med ensamrätt.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Med ensamrätt.

Innehåll

1

Översikt 7

- Inledning 7
- Funktionsnivåer i QM Desktop 8
- Logga in 9
- Automatiska uppdateringar 11
- Ändra din roll 12
- Ändra vy 13
- Logga ut 14

2

Gränssnittet i QM Desktop 15

- Inledning 15
 - Regler för omfattning 15
 - Regler för omfattning och HR-/utbildningsinspelningar 16
 - Handläggare 16
 - Arbetsledare 16
 - Utvärderare 16
 - Arkivanvändare 16
 - Agenter och kunskapsarbetare 16
 - Omfattningsskillnader mellan instrumentpanel och rapporter 17
 - Tidszoner 18
 - Tiden i QM Desktop-gränssnittet 18
 - Tiden i QM Desktop-rapporter 18
 - Flytta runt i navigeringsträdet 19
 - Mus 19
 - Tangentbord 19
 - Sortera tabeller 19
 - Om inspelningar 20
 - Spela upp en videoinspelning 21
 - Inspelningar för en och flera skärmar 21
 - Gafflade och överlagrade samtalsinspelningar 23
- Fliken Dashboard 25
 - Detaljerad statistik 27
 - Detaljerad statistik för agenter 27
 - Detaljerad statistik för arbetsledare och handläggare 27

Innehåll

- Fliken Inspelningar 29
 - Sortera inspelningar 32
 - Kvarhållning av inspelningar 32
 - Utvärderingsvisning 33
 - De olika delarna i fönstret Utvärderingsvisning 33
 - Spela upp en inspelning 34
 - Lägga till kommentarer till utvärderingen 35
 - Märka utvärderingen för utbildning eller HR 36
- Fliken Rapporter 37
 - Rapportbeskrivningar 39
 - Rapporten Poängsättning agentutvärdering 39
 - Rapporten Poäng agentavdelning 40
 - Rapporten Agenttrend 40
 - Rapporten Åtkomstmönster för arkivsystem 41
 - Åtkomstrapport för revideringsspar 41
 - Rapporten Företagsgruppens genomsnittspoäng 42
 - Rapporten Utvärderarens prestanda 42
 - Rapporten Gruppens genomsnittliga agentpoäng 43
 - Rapporten Gruppens genomsnittliga teampoäng 44
 - Rapporten Gruppens teamavdelningspoäng 44
 - Status för användarinspelning 45
 - Systemstatus 45
 - Rapporten Teamets genomsnittliga agentpoäng 46
 - Rapporten Teamets agentavdelningspoäng 47
- Fliken Arkiv 48
 - Söka i arkiven 49
 - Sökprocess i ett steg 51
 - Sökprocess i två steg 51
 - Rensa sökresultaten 52
 - Spela upp kontaktinspelningar 52
 - Redigera kontaktens metadata 53
 - Spela upp alla segment i ett samtal 53
- Exportera kontaktinspelningar 55
 - Visa exporterade metadata 55

Innehåll

3	Utvärdera kontakter	57
	■ Inledning	57
	Allmän procedur för utvärdering av en kontakt	57
	Mappar i navigeringsträdet för inspelning	58
	■ Utvärdera en kontakt	59
	Utvärdera en agentmärkt inspelning	59
	Spela upp en inspelning	60
	Fylla i utvärderingsformuläret	60
	Nyckeltalsfrågor (KPI)	61
	Lägga till kommentarer till utvärderingen	61
	Märka utvärderingen för utbildning eller HR	63
	Redigera kontaktens metadata	63
	Spara utvärderingen	64
	Slutföra utvärderingen	64
	Godkänna utvärderingen	64
	Poängsättning av utvärderingar	65
	Viktning av avdelningar	66

	Index	67
--	--------------	-----------

Innehåll

Inledning

Med hjälp av Cisco Quality Management (QM) Desktop kan handläggare, arbetsledare, agenter, kunskapsarbetare, arkivanvändare och utvärderare använda samma program för att övervaka och utvärdera prestationerna för grupper, team och enskilda agenter i en kundcentermiljö.

QM Desktop tillhandahåller sammanfattningar och detaljerad information om resultaten av agentutvärderingar, på grupp- och teamnivå likväl som för enskilda agenter, via instrumentpanelen i QM Desktop. Den roll du tilldelas ger dig åtkomst till olika informationsnivåer. Utvärderare, handläggare och arbetsledare kan utvärdera en kontakt, visa utvärderingsresultat och ange kommentarer för en utvärdering – och agenter kan visa och kommentera sina egna utvärderingsresultat.

Alla roller, med undantag för utvärderare och arkivanvändare, kan visa historiska rapporter som innehåller data för en bestämd tidsperiod som användaren väljer. Tidsperioden kan sträcka sig från en dag upp till ett år från innevarande datum.

Om arkivering är aktiverad kan handläggare, arbetsledare och arkivanvändare automatiskt få åtkomst till arkiverade ljudinspelningar. Handläggare kan ha tillgång till inspelningarna för de grupper de ansvarar för, och arbetsledare kan komma åt inspelningarna för sina team. Arkivanvändare har åtkomst till alla inspelningar. Agenter och kunskapsarbetare kan endast granska sina egna arkivinspelningar om den funktionen aktiverats av en administratör.

Ljudinspelningar kan arkiveras i valfri tidsperiod, enligt den konfiguration administratören har gjort. Arkiverade inspelningar kan också exporteras till valfri plats, och det går att spara varje separat inspelning för sig.

Funktionsnivåer i QM Desktop

Det finns två funktionsnivåer i QM Desktop: Grundläggande och Avancerad. Cisco tillhandahåller följande licenstyper med dessa funktionsnivåer.

- För licenstypen Grundläggande är kontaktinspelningar för arkiv och kvalitetsstyrning endast med ljud.
- För licenstypen Avancerad är kontaktinspelningar för arkiv endast med ljud och kontaktinspelningar för kvalitetsstyrning med skärm och ljud.

Det är licensen och inte det som visas som avgör vad som spelas in i QM Desktop.

Logga in

QM Desktop kräver att du anger användarnamn och lösenord för att logga in. Endast en instans i taget av QM Desktop kan köras på datorn.

Du kommer inte att kunna logga in om:

- du inte har licens för att använda QM
- licensen har gått ut
- du är en handläggare som är inaktiverad eller inte tilldelad en grupp
- du är en arbetsledare som är inaktiverad eller inte tilldelad ett team
- du är en utvärderare och inga grupper är aktiva

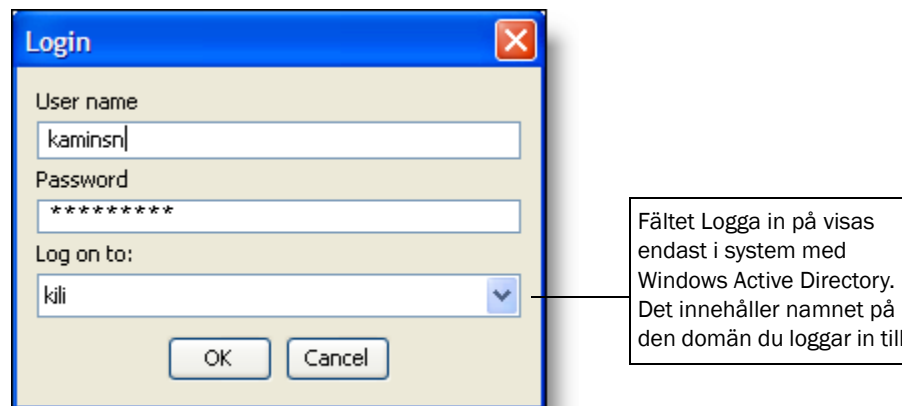
Så här loggar du in på QM Desktop:

1. Om QM Desktop inte är igång på skrivbordet klickar du på Start > Alla program > Cisco > WFO > Quality Management Desktop.

Om QM Desktop redan är öppet på skrivbordet väljer du Arkiv > Logga in.

QM Desktop startas och inloggningsdialogrutan visas ([Bild 1](#)).

Bild 1. Dialogrutan Login (system med Active Directory)



2. Om Windows Active Directory används i systemet anger du ditt användarnamn och lösenord för Windows (lösenordet är skiftlägeskänsligt), samt domänen (i fältet Logga in på).

Om Windows Active Directory inte används i systemet anger du ditt användarnamn för Windows och ditt lösenord för QM. Det är administratören som lägger upp ett lösenord för dig i QM Administrator.

3. Klicka på OK.

Du är nu inloggad till QM Desktop.

Vilken vy som visas beror på vilken roll och typ av licens du har. Mer information om roller och behörigheter finns i [Tabell 1 på sidan 15](#)

Automatiska uppdateringar

QM kan konfigureras för automatiska uppdateringar. Detta innebär att så snart en nyare version av QM installeras på serverna kommer alla instanser av klientprogrammen (QM Administrator, QM Desktop och QM Desktop Recording-tjänster) också att uppdateras nästa gång de startas.

När automatisk uppdatering är aktiverad sker en kontroll av om det finns en uppdaterad version så snart du startar QM Desktop. Om detta är fallet startas en uppdateringsprocess automatiskt.

OBS! Om den automatiserade uppdateringsprocessen är igång ska du inte försöka starta något av QM Desktop-programmen, eftersom ytterligare en instans av den automatiserade uppdateringsprocessen då kan startas.

När programmet uppdateras automatiskt visas en dialogruta med ett meddelande om att QM Desktop kommer att uppdateras. Klicka på OK och följ instruktionerna i den installationsguide som följer.

När uppdateringen är klar visas en dialogruta med ett meddelande om att uppdateringen har slutförts. Klicka på OK, starta om QM Desktop och logga sedan in som vanligt.

OBS! Om du avbryter en uppdatering kommer den att misslyckas. Du kommer emellertid ändå att få ett meddelande som anger att uppgraderingen är klar. Nästa gång du startar QM Desktop körs den automatiska uppdateringen igen.

Ändra din roll

Om du har tilldelats flera roller inom QM (du kan t ex vara både utvärderare och handläggare) loggas du automatiskt in till QM Desktop med den roll som är på högsta nivån. Din aktuella roll visas i den övre högra delen av fönstret QM Desktop ([Bild 2](#)).

Bild 2. Din roll visas i det övre högra hörnet av fönstret QM Desktop

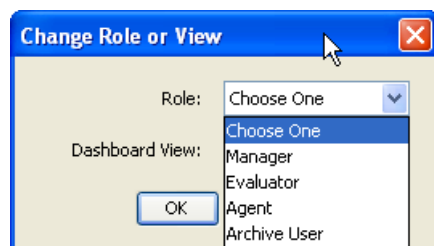


För att kunna nå funktionerna som hör till de andra rollerna måste du byta till den roll du är intresserad av i QM Desktop.

Så här ändrar du roll:

1. Välj Inställningar > Ändra roll eller visning.
Dialogrutan Ändra roll eller visning visas ([Bild 3](#)).

Bild 3. Ändra din roll



2. Välj önskad roll i listrutan och klicka sedan på OK.

OBS! Om den roll du byter till inte har flera vyer att välja mellan kommer fältet Visa att vara inaktiverat.

QM Desktop visar nu information som gäller den nya roll du har valt.

Ändra vy

Instrumentpanelen i QM Desktop visar informationen för ett team eller en grupp i sänder. Arbetsledare kan emellertid ha flera team och handläggare flera grupper. Om du vill kunna se informationen för andra team eller grupper måste du byta Dashboard-vy.

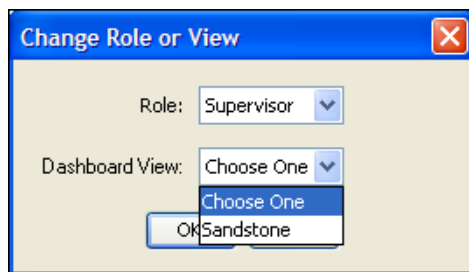
Du kan endast ändra vy från fliken Dashboard.

Så här ändrar du vy:

1. Välj Inställningar > Ändra roll eller visning.

Dialogrutan Ändra roll eller visning visas ([Bild 4](#)). Fältet Dashboard-vy är endast aktivt om din roll är Handledare eller Arbetsledare.

Bild 4. Ändra vy



2. Välj önskad vy i listrutan Dashboard-vy och klicka sedan på OK.

Instrumentpanelen visar nu informationen för det team eller den grupp du har valt.

Logga ut

Du kan logga ut från QM Desktop på två sätt:

- Logga ut och avsluta (stäng) programmet
- Logga ut och lämna programmet öppet

OBS! Om du stänger QM Desktop (med nedanstående metod, eller genom att klicka på stängningsknappen i fönstrets övre högra hörn) loggas du automatiskt ut från systemet.

Administratören kan konfigurera QM Desktop så att sessionen når en timeout efter angiven inaktiv tid. Du loggas då ut men programmet stängs inte. Standardinställningen är att funktionen inte är aktiverad.

OBS! Om du exporterar en inspelning när QM Desktop når en timeout, fortsätter exporten men alla bearbetningsfönster stängs.

Så här loggar du ut från och avslutar QM Desktop:

- Klicka på Arkiv > Avsluta i menyfältet.

Du loggas då ut från QM Desktop, och programmet stängs.

Så här loggar du ut från QM Desktop och lämnar programmet igång:

1. Klicka på Arkiv > Logga ut.

En dialogruta för bekräftelse visas.

2. Klicka på OK för att bekräfta att du vill logga ut.

Du loggas ut från QM Desktop, men programmet förblir öppet.

Inledning

Information visas på flikar i QM Desktop. Vilka flikar du kan se och vilken informationsnivå som visas på flikarna beror på vilken roll och vilken behörighet. Roller, behörigheter och licenser ställs in av administratören i QM Administrator.

Vilka flikar som är tillgängliga för licenserna Grundläggande och Avancerad visas i [Tabell 1](#).

Tabell 1. I QM Desktop visas flikarna per användarroll för licenserna Grundläggande och Avancerad

Flik	Utvärderare	Agent	Kunskapsarbetare	Administratör	Handläggare	Arkivansvärdare
Dashboard		x	x	x	x	
Inspelningar	x	x	x	x	x	
Utvärdering*	x	x	x	x†	x†	
Arkiv	x	x†	x†	x	x	x
Rapporter		x	x	x	x	

* Vyn Utvärdering är ett fönster som du öppnar genom att välja en inspelning på fliken Inspelningar.

† Om alternativet är aktiverat av administratören.

Om du vill ha mer information om licenser läser du avsnittet om licensregler i *administratörshandboken för Quality Management*.

Regler för omfattning

Din roll påverkar inte bara vilken information som är tillgänglig för dig, utan även hur omfattande informationen är. I detta fall avser "omfattning" de kontakter du kan visa och/eller utvärdera.

Regler för omfattning och HR-/utbildningsinspelningar

De regler för omfattningen som beskrivs i det här avsnittet gäller inte för kontakter som har märkts som utbildningsinspelningar, alla roller kan granska dessa. Reglerna för omfattningen gäller alla andra inspelningar, inklusive de som har märkts som HR-inspelningar.

Handläggare

Handläggare kan bara visa kontakter som deras för närvarande aktiva grupper har haft. Om en handläggare exempelvis var tilldelad grupp A förra veckan, men nu tilldelats grupp B, kan denna handläggare endast visa kontakter som spelats in av de för närvarande aktiva agenterna i nu aktiva team inom grupp B. Detta inkluderar kontakter som spelats in av agenter i grupp B innan handläggaren tilldelades grupp B. Handläggare kan också visa utbildnings- och HR-kontakter.

Arbetsledare

Arbetsledare kan bara visa kontakter som deras för närvarande aktiva team har haft. Om en arbetsledare exempelvis var tilldelad team A förra veckan, men nu tilldelats team B, kan denna arbetsledare endast visa kontakter som spelats in av de för närvarande aktiva agenterna i team B. Detta inkluderar kontakter som spelats in av agenter i team B innan arbetsledaren tilldelades team B.

Utvärderare

Utvärderare kan visa kontakter för alla nu aktiva grupper, team och agenter. De kan inte se några kontakter som genomförts av inaktiverade grupper, team och agenter.

Arkivanvändare

Arkivanvändare kan visa alla arkivkontakter som gjorts av alla aktiva och inaktiva grupper, team och agenter.

Agenter och kunskapsarbetare

Agenter och kunskapsarbetare kan endast visa sina egna kontakter.

Omfattningsskillnader mellan instrumentpanel och rapporter

I QM-instrumentpanelen och QM-rapporter visas information som baseras på datumintervall, roller och organisationsförändringar. De visar data på olika sätt. I [Tabell 2](#) sammanfattas hur värdena som rapporteras är olika, baserat på var informationen visas.

Tabell 2. Skillnader mellan instrumentpanel och rapportdata

Informationstyp	Instrumentpanelen (Dashboard)	Rapporter
Datumintervall	Visar bara genomförda månader. Senaste månaden är till exempel den senast genomförda månaden.	Använder uttryckliga datumintervall som valts av användaren.
Roller	Visar data utifrån aktuell roll.	För handläggare och arbetsledare är rapporterna tillgängliga utifrån den aktuella rollen. Vilka grupper, team och agenter som kan väljas baseras på de grupper eller team som för närvarande handläggs eller styrs, och vilka agenter som finns i dessa team.
Innehåll och beräkningar	Beräkningar och totalsummor baseras på den aktuella rollen. När du till exempel vill beräkna en grups aktuella medelvärde, räknas alla agenter som finns i gruppen och alla deras kontakter in i medelvärdet, oavsett om de fanns i gruppen när dessa kontakter gjordes.	Beräkningar, totalsummor och innehåll i respektive rapport baseras på tidigare konfigurationer. När du till exempel vill beräkna en grups historiska medelvärde för en angiven tidsperiod, räknas alla kontakter som gjordes för valfri agent som fanns i detta team vid valfri punkt i tidsintervallet in i gruppens medelvärde för den tidsperioden. Om en agent nyligen har lagts till i gruppen, och alla agentens kontakter har gjorts innan agenten lades till, räknas ingen av dessa kontakter in i gruppens medelvärde.

Tabell 2. Skillnader mellan instrumentpanel och rapportdata (forts.)

Informationstyp	Instrumentpanelen (Dashboard)	Rapporter
Organisationsförändringar	Visar data utifrån den aktuella organisationsstrukturen. En agent som till exempel nyligen har flyttats från en arbetsledares team visas inte i den arbetsledarens uppgifter.	Visar data utifrån den historiska strukturen. En agent visas till exempel i en arbetsledares team i en rapport om agenten fanns i detta team under det valda datumintervallet.

Tidszoner

QM Desktop visar tiden på två olika sätt, beroende på var den visas.

Tiden i QM Desktop-gränssnittet

I QM Desktop-gränssnittet är den tid som är kopplad till en kontakt den tid då kontakten skedde på den plats där agenten befann sig, uttryckt i det format som passar de nationella inställningarna. Om till exempel agenten befinner sig i Helsingfors, då kommer den tid som är kopplad till kontakterna som agenten har haft att anges i lokal Helsingforstid.

Kontakterna visar även förkortningen för den lokala tidszonen. Om den tidszon som kontakten tillhör inte finns definierad i QM Desktop uttrycks tiden som GMT (Greenwich Mean Time).

Tiden i QM Desktop-rapporter

I QM Desktop-rapporter om enskilda agenter, är den tid som är kopplad till en kontakt den tid då kontakten skedde på den plats där agenten befann sig, uttryckt i ett format som passar de nationella inställningarna, utan någon tilldelad tidszon.

I rapporter som omfattar flera agenter är den tid som är kopplad till en kontakt uttryckt i ett format som passar de nationella inställningarna, samt förskjutning från GMT. Om en agent i Helsingfors till exempel tar en kontakt klockan 3:42 PM (Helsingforstid) visas den som 1:42 PM GMT +02:00.

Flytta runt i navigeringsträdet

På fliken Inspelningar visas ett navigeringsträd. Använd följande åtgärder med mus och tangentbord för att flytta dig runt i navigeringsträdet.

Mus

- Dubbelklicka på en ikon eller ett nodnamn om du vill expandera eller minimera trädet.
- Klicka på plustecknet (+) om du vill expandera trädet.
- Klicka på minustecknet (-) om du vill minimera trädet.

Tangentbord

- Tryck på uppåtpil och nedåtpil om du vill flytta dig från en nod till nästa.
- Klicka på vänsterpil om du vill minimera trädet.
- Klicka på högerpil om du vill expandera trädet.

Sortera tabeller

Data som presenteras i tabellform ([Bild 5](#)) kan sorteras efter det antal kolumner som finns i tabellen. Sorteringen kan vara stigande eller fallande.

De små trianglarna till höger om kolumnrubriken visar i vilken riktning sorteringen utförs, stigande eller fallande. De ändrar även storlek beroende på kolumnens position i sorteringen. Triangeln i den primära sorteringskolumnen är störst, den i den följande sorteringskolumnen är något mindre och så vidare.

Så här sorterar du en tabell efter en kolumn:

- Klicka på kolumnrubriken. Klicka på den igen om du vill vända på sorteringsordningen.

Så här sorterar du en tabell efter flera kolumner:

1. Håll ned Ctrl och klicka på rubriken i den primära sorteringskolumnen.

2. Fortsätt att hålla ned Ctrl och klicka på eventuella andra kolumnrubriker som du vill sortera tabellen efter.

Bild 5. Exempel på en tabell som går att sortera

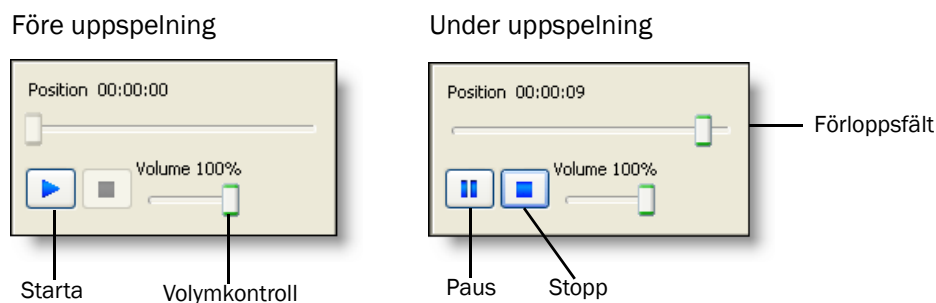
Last	First	ID
Allen	John	5000.2098
Barnes	Charlie	5000.2352
Barnes	Ramona	5000.2907
Belinschi	Andrian	5000.2078
Bendickson	Mike	5000.2011
Bunkowske	Mark	5000.2089
Cepek	Michael	5000.2137
Collins	Cal	5000.2272
Constantin	Ionut	5000.2129
Crandall	Andy	5000.2273
Esiason	Boomer	5000.2906
Flintstone	Fred	5000.2903
Gong	Zhuo	5000.2207
Iverson	Stacy	5000.2282
James	Gale	5000.2180

Om inspelningar

Du kan spela upp inspelningar från fönstret Utvärderingsvisning. Du kommer åt fönstret Utvärderingsvisning från fliken Inspelningar och fliken Arkiv. Mer information om hur du hittar fönstret Utvärderingsvisning finns i ["Fliken Inspelningar" på sidan 29](#), ["Fliken Arkiv" på sidan 48](#). Mer information om det här fönstret finns i ["Utvärderingsvisning" på sidan 33](#).

När rutan Utvärderingsvisning syns visas också utvärderingsformuläret och kontaktinformationen, och ljuddelen av kontakten börjar hämtas. Klicka på knappen Starta i rutan Uppspelningskontroll för att starta inspelningen.

Bild 6. Uppspelningskontroller



När du klickar på knappen Starta börjar videodelen av inspelningen strömma från Screen Service-servern. Ljudet börjar spelas upp flera sekunder in i inspelningen (kontaktinformationen kan visa exakt när ljudet startar).

OBS! Video är endast tillgänglig i den avancerade versionen av QM.

Det är möjligt att ljud- och videoströmmarna ibland inte kan synkroniseras. Om detta händer får du ett felmeddelande. Stoppa och starta om uppspelningen för att synkronisera ljud och video. Om detta inte fungerar klickar du på Avbryt och stänger utvärderingsformuläret, öppnar det igen och börjar om.

Skjutreglaget för volym samverkar med datorsystemets volyminställningar. Om systemvolymen är inställd på noll kommer QM-volymreglaget inte att kunna höja volymen. Om systemvolymen är inställd på 50 % kommer QM-volymen, trots att den är inställd på maxnivå, bara att kunna höja volymen till högst 50 %.

Spela upp en videoinspelning

Du kan bestämma storlek på videoinspelningen när du visar den. Som standard visas videoinspelningen så att den får plats i uppspelningsfönstret och att bildformatet (4:3 eller 16:9) bevaras. Om du ändrar storlek på uppspelningsfönstret ändras storleken på inspelningen.

Om du vill visa inspelningen vid den upplösning som den spelades in med, väljer du alternativet Skala 1 till 1 i det nedre högra hörnet av uppspelningsfönstret. Då ändras storleken på inspelningen till faktiskt storlek. Använd rullningslisterna om du vill visa hela inspelningen.

Du går tillbaka till standardvyn genom att välja alternativet Anpassa till fönster. Inspe­lningen ändrar storlek så att hela inspelningen visas i uppspelningsfönstret.

Inspelningar för en och flera skärmar

I fönstret Utvärderingsvisning kan du visa inspelningar för både en och flera bildskärmar.

När du konfigurerar skärmegenskaper i ett system där flera skärmar ska spelas in måste de extra värddmonitorerna befinna sig nedanför eller till höger om huvudskärmen (se [Bild 7](#)). Alla monitorer som befinner sig ovanför och/eller till

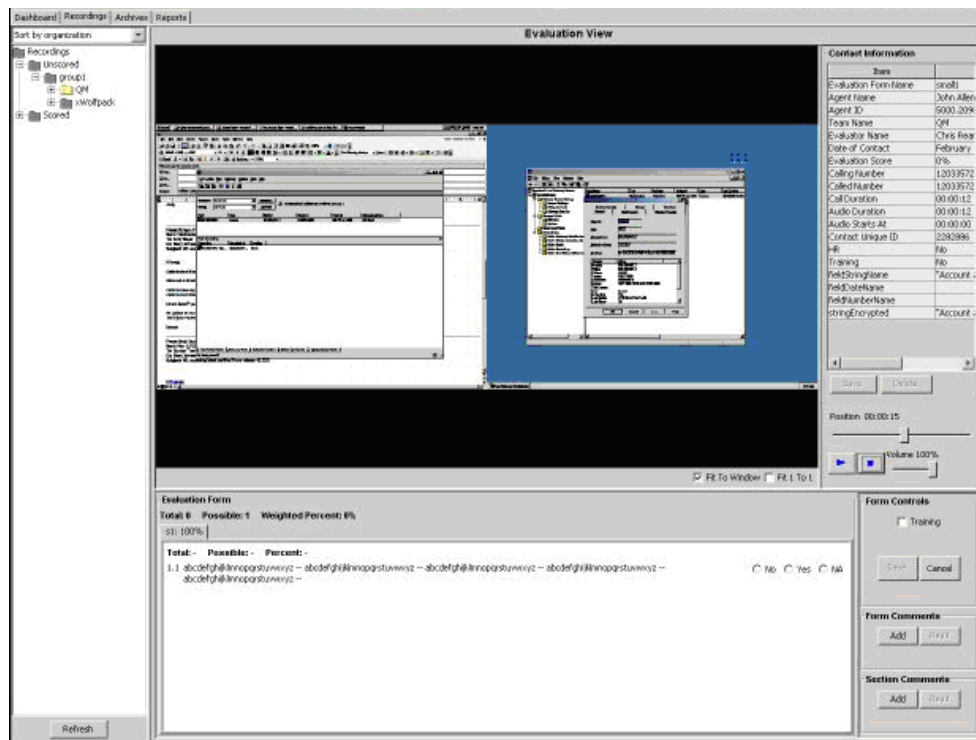
vänster om huvudskärmen kommer att kopplas bort (detta är en begränsning i Windows). I fönstret Utvärderingsvisning visas skärmarna i inspelningen utifrån hur du har placerat dem i fönstret för skärmegenskaper.

Bild 7. Skärmegenskaper



I Bild 8 visas fönstret Utvärderingsvisning där en inspelning av flera bildskärmar spelas upp.

Bild 8. Inspelning för flera skärmar



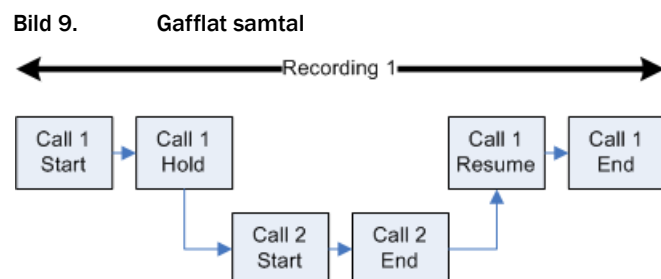
Du kan zooma in i inspelningen genom att välja alternativet Skala 1 till 1 och flytta i fönstret med hjälp av rullningslisterna.

OBS! Inspelningar för flera skärmar är dubbelt så stora som inspelningar för en skärm.

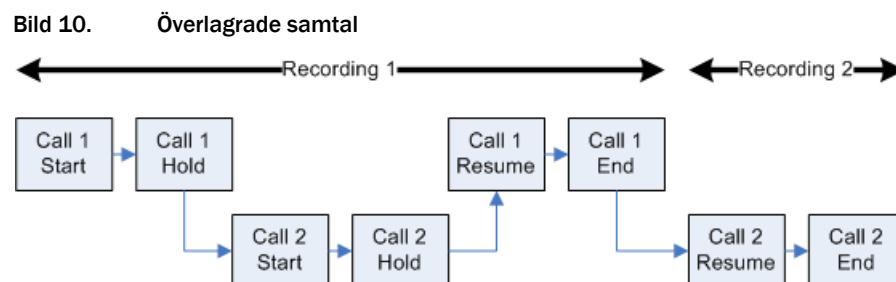
Gafflade och överlagrade samtalsinspelningar

När en agent eller kunskapsarbetare hanterar två samtal samtidigt genom att parkera det ena och växla mellan dem, kan resultatet bli antingen en eller två inspelningar, beroende på om samtalen är gafflade eller överlagrade.

I Bild 9 skapas Inspelning 1 för Samtal 1. Den innehåller också allt ljud från Samtal 2. Samtal 2 är gafflat i Samtal 1.



I Bild 10 skapas Inspelning 1 för Samtal 1. Den innehåller också ljuddelen från Samtal 2 under den tid som båda samtalen var aktiva. Inspelning 2 skapas för Samtal 2 när Samtal 1 avslutas. Inspelning 2 innehåller bara ljuddelen från Samtal 2 från den tidpunkt när Samtal 1 avslutas. Samtal 1 överlagras med Samtal 2. Den varaktighet som rapporteras för samtal 2 inleds vid den tidpunkt när Samtal 2 startar tills när Samtal 2 slutar. Den faktiska varaktigheten för Inspelning 2 är i själva verket från den tidpunkt då Samtal 1 slutar tills samtal 2 slutar.



Fliken Dashboard

Fliken Dashboard (Bild 11 och Bild 12) innehåller en sammanfattning av och detaljer om kundcentrets prestationsstatistik under de tolv senaste månaderna. Sammanfattningen visas i form av stapeldiagram och grafer.

En standarduppsättning statistik visas på instrumentpanelen, men hur detaljerad denna statistik är beror på din roll som agent, kunskapsarbetare, arbetsledare eller handläggare.

Bild 11. Fliken Dashboard för en arbetsledare, diagrammet Kvalitetsgenomsnitt

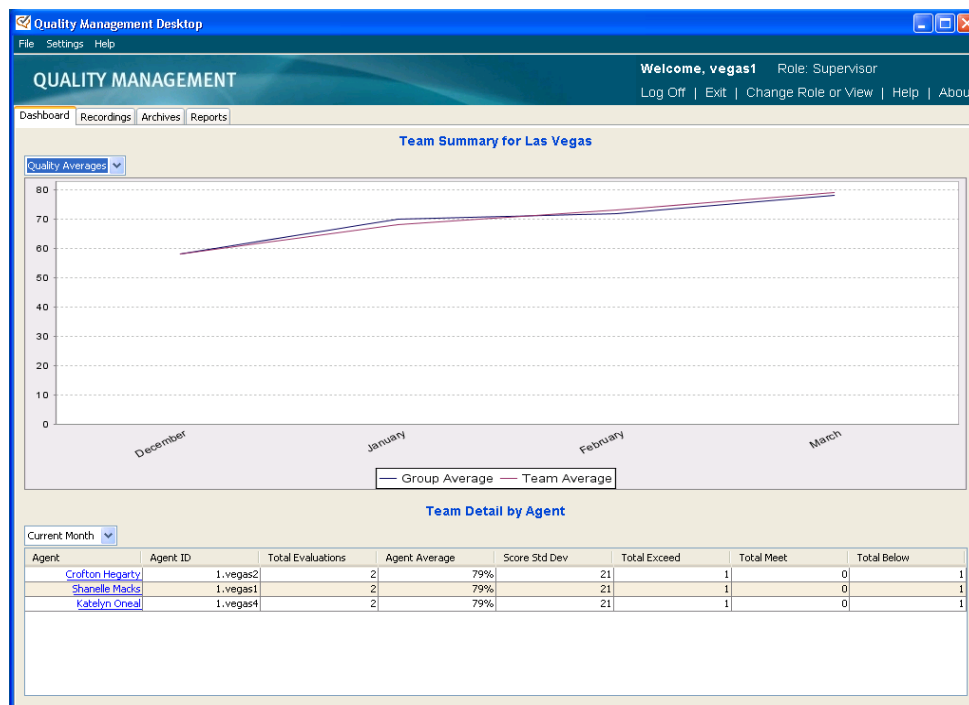
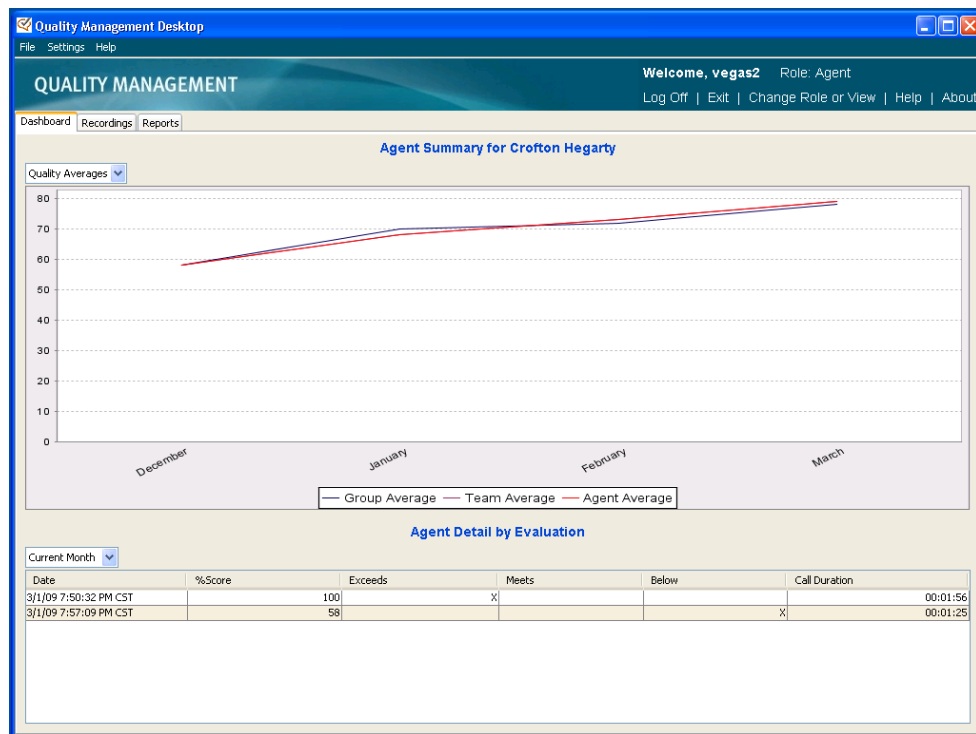


Bild 12. Fliken Dashboard för en agent, diagrammet Kvalitetsgenomsnitt



På den övre halvan av instrumentpanelen visas statistik i grafiskt format, antingen som ett stapeldiagram (för totalt antal utvärderingar eller totalt antal kontakter) eller som ett linjediagram (för kvalitetsgenomsnitt). Följande statistik visas i diagrammen:

- Totalt antal utvärderingar (Totalt överskott/Totalt uppf./Totalt under)
- Totalt antal kontakter (Totala QM-inspelningar/Totalt antal utvärderingar)
- Kvalitetsgenomsnitt (genomsnitt för Grupp/Team/Agent)

Standardgrafiken för alla roller är Kvalitetsgenomsnitt. Standardtidsramen för den här grafen är fyra månader (innevarande månad samt de tre senaste månaderna). I annat fall spänner grafen över tolv månader (innevarande månad samt de elva senaste månaderna).

Detaljerad statistik

Den standardstatistik som visas på detaljpanelen beskrivs i [Tabell 3](#) och [Tabell 4](#). Olika roller ser olika statistik, som de här tabellerna visar. Du väljer tidsperiod för statistiken i en listruta. Du har följande att välja på:

- Innevarande månad
- Senaste månaden
- Senaste 3 månaderna
- Senaste 12 månaderna

OBS! Statistik över poängsatta kontakter omfattar inte pågående utvärderingar eller utvärderingar som väntar på godkännande.

Detaljerad statistik för agenter

Tabell 3. Detaljerad statistik för agenter i Dashboard

Statistik	Beskrivning
%Score	Den procentuella poäng som en utvärderare har gett agentens kontakt.
Under	Ett X visar att utvärderingen ligger under vad som förväntas.
Date	Datum för kontakten.
Varaktighet	Varaktighet för kontakten.
Överskrider	Ett X visar att utvärderingen ligger över vad som förväntas.
Uppfyller	Ett X visar att utvärderingen uppfyller förväntningarna.

Detaljerad statistik för arbetsledare och handläggare

Tabell 4. Detaljerad statistik för arbetsledare och handläggare i Dashboard

Statistik	Beskrivning
Agent	Agentens namn.
Agentgenomsnitt	Den genomsnittspoäng som agenten har fått under vald tidsperiod.
Agent-ID	Agentens ID.

Tabell 4. Detaljerad statistik för arbetsledare och handläggare i Dashboard (forts.)

Statistik	Beskrivning
Std.avv. poäng	Standardavvikelse för agentens poäng. En låg standardavvikelse (närmare 0) visar att poängen ligger grupperade nära medelpoängen. En högre standardavvikelse (längre bort från 0) visar att poängen ligger långt från medelpoängen. En lägre standardavvikelse indikerar att prestationerna är jämna och stabila, medan en högre standardavvikelse pekar på varierande prestationer.
Team	Teamnamn.
Teamgenomsnitt	Den genomsnittspoäng som teamet har fått under vald tidsperiod.
Team-ID	Teamets ID.
Totalt under	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng underskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 0–74 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar som agenten har genomgått under vald tidsperiod.
Totalt överskott	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng överskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Total uppf.	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng uppfyller förväntningarna. Standardpoängintervallet är 75–89 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Fliken Inspelningar

På fliken Inspelningar (Bild 13) kan du granska en lista över inspelade kontakter, och via denna lista också få tillgång till tillhörande utvärderingar. Här visas en tabell med en lista över inspelade kontakter, baserat på det läge du valt i navigeringsträdet.

Bild 13. Fliken Inspelningar för arbetsledare

Team Name	First Name	Last Name	%Score	Reason	Date	Time	Zone	Call Duration	Calling Number	Called N
Las Vegas	Crofton	Hegarty	92	Archive	4/1/09	8:05 PM	CDT	00:01:56	7639712000	76397122
Las Vegas	Crofton	Hegarty	67	Archive	4/1/09	8:03 PM	CDT	00:01:56	7639712000	76397122
Las Vegas	Shanelle	Macks		Longest	4/1/09	8:02 PM	CDT	00:01:56	7639712000	76397122
Las Vegas	Crofton	Hegarty		Archive	4/1/09	8:01 PM	CDT	00:01:56	7639712000	76397122
Las Vegas	Katelyn	ONeal		Archive	4/1/09	8:01 PM	CDT	00:01:56	7639712000	76397122

Vilka inspelade kontakter som visas i vyn Kontakter beror på din roll:

- Utvärderarna ser alla aktiva agents kontakter (poängsatta och poänglösa, pågående samt de som behöver godkännas)
- Handläggare ser sina aktuella grupper kontakter (poängsatta och de som behöver godkännas)
- Arbetsledare ser sina aktuella teams kontakter (poängsatta och de som behöver godkännas)

OBS! Arbetsledare och handläggare ser bara poänglösa och pågående kontakter om de har fått utvärderingsbehörighet av administratören.

- Agenter och kunskapsarbetare ser bara sina egna poängsatta kontakter och kontakter som märkts som Utbildning

Du kan visa en vald kontakts tillhörande kontakter genom att klicka på Tillhörande kontakter. När du gör detta flyttas du till fliken Arkiv. Mer information om tillhörande kontakter finns i ["Spela upp alla segment i ett samtal" på sidan 53](#).

Administratören konfigurerar minimilängden för vad som ska betraktas som en giltig inspelning för utvärdering av kontakter. Inspelningar som är kortare än detta minimum visas inte i QM.

Du kan visa en utvärdering för en kontakt genom att dubbelklicka på kontakten i listan över inspelade kontakter. När du gör detta flyttas du till fliken Utvärderingsvisning. Mer information om hur du spelar upp en kontaktinspelning finns i ["Spela upp en inspelning" på sidan 34](#).

Det får plats maximalt 6 000 kontakter i rutan Kontakter. Om din fråga returnerar fler än 6 000 kontakter blir du ombedd att begränsa dina sorteringsvillkor.

I [Tabell 5](#) beskrivs de fält som visas på fliken Inspelning. Om användardefinierade metadata hör till inspelningen, visas även dessa fält förutom standardfälten.

Tabell 5. Fält på fliken Inspelningar

Fält	Visas av	Beskrivning
%Score	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Den poäng kontakten har fått.
Varaktighet	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Varaktighet för kontakten.
Uppringt nummer	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Numret till telefonen som tog emot samtalet.
Uppringande nummer	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Telefonnumret till telefonen som ringde samtalet. "Okänt" visas om det uppringande numret är oregistrerat eller blockerat.
Date	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Kontaktdatum.

Tabell 5. Fält på fliken Inspelningar (forts.)

Fält	Visas av	Beskrivning
Förnamn	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Agentens förnamn.
Grupp	Handläggare Utvärderare	Gruppens namn.
HR	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Ja/Nej. Kontakten har märkts som en HR-kontakt.
ID	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Kontaktens ID.
Efternamn	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Agentens efternamn.
Orsak	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Orsaken till att kontakten spelades in, så som den är inställd i inspelningsregeln (Första, Sista, Längsta, Kortaste, Slumpmässig, Loggning, Märkt, Prestanda och Nyanställd).
Teamnamn	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Teamets namn.
Tid	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Kontakttiden.
Utbildning	Agent Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Ja/Nej. Kontakten har märkts som en utbildningskontakt.
Zon	Handläggare Arbetsledare Utvärderare	Den tidszon där kontakten spelades in.

Sortera inspelningar

Inspelningarna i navigeringsträdet går att sortera på flera sätt som du väljer från listrutan längst upp i trädet. Du kan välja att sortera dem efter:

- Organisation
- Datum
- HR-märkning och därefter organisation
- HR-märkning och därefter datum
- Utbildningsmärkning och därefter organisation
- Utbildningsmärkning och därefter datum

Kvarhållning av inspelningar

QM-administratören avgör hur länge inspelningarna behålls. QM innebär att inspelningarna kan behållas baserat på de gränser som visas i [Tabell 6](#).

Tabell 6. Perioder som inspelningar behålls

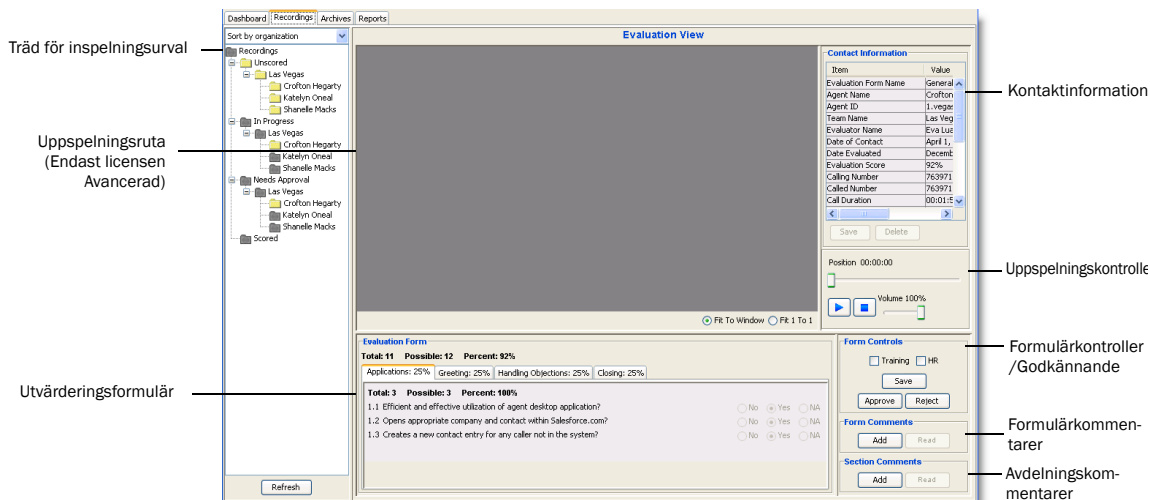
Inspelningstyp	Behållandeperiod
Poängsatt	1 dag –Obegränsat (standard = 30 dagar)
Poänglös	1 dag –Obegränsat (standard = 30 dagar)
HR	1 månad – Obegränsat (standard = 6 månader)
Utbildning	1 månad – Obegränsat (standard = 6 månader)
Metadata	Standard = 13 månader*
Arkivering	1 månad – Obegränsat (standard = 84 månader)
Märkt	1 månad – Obegränsat (standard = 120 månader)

* Metadata behålls under en förbestämd tid som inte går att ändra.

Utvärderingsvisning

Fönstret Utvärderingsvisning (Bild 14) visas när du väljer en bestämd inspelning i fönstret Kontakter.

Bild 14. Fönstret Utvärderingsvisning



Information om hur du utvärderar en kontakt finns i ["Utvärdera kontakter"](#) på sidan 57.

De olika delarna i fönstret Utvärderingsvisning

Fönstret Utvärderingsvisning är uppdelat i åtta områden (Bild 14).

- Trädet för inspelningsval** – Använd detta träd för att sortera kontakterna baserat på organisation, datum eller etikett, och dubbelklicka sedan på kontakten för att visa den i fönstret Kontaktutvärdering.
- Uppspelingsruta** – (endast avancerat) Inspelningar av kontaktskärmen spelas upp i denna visningsruta.
- Uppspelingskontroller** – Använd dessa knappar för att spela upp, pausa och reglera volymen för en inspelad kontakt. Detta område innehåller även ett förloppsfält (skjutreglage) som du kan använda för att snabbt hoppa framåt eller bakåt i inspelningen.
- Kontaktinformation** – Visar rubrikinformationen för utvärderingsformuläret som gäller den inspelade kontakten och eventuella användardefinierade metadata som hör till kontakten. Det är administratören som avgör vilken information som visas i den här rutan. Du kan redigera användardefinierade metadata.
- Utvärderingsformulär** – Visar formuläret som används för att utvärdera kontakten. Endast utvärderare kan fylla i formuläret, övriga roller kan bara visa det.

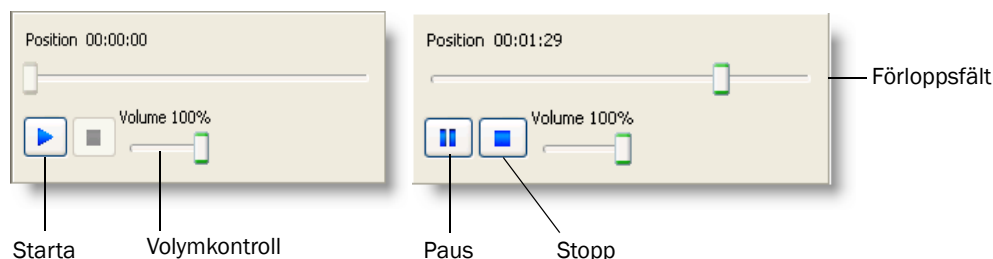
- **Formulärkontroller** – Gör att du kan märka utvärderingen som en HR- eller utbildningskontakt, märka utvärderingen som genomförd eller godkänd och spara eventuella ändringar av utvärderingen.
- **Formulärkommentarer** – Med knappen Lägg till i detta område kan du lägga till en allmän kommentar rörande kontakten. Knappen Läs öppnar ett fönster där du kan se alla formulärkommentarer som har gjorts om kontakten.
- **Avdelningskommentarer** – Med knappen Lägg till i detta område kan du lägga till en kommentar som berör just den formuläravdelning du har valt i rutan Utvärderingsformulär. Knappen Läs öppnar ett popupfönster där du kan se alla kommentarer som har gjorts för vald formuläravdelning.

Spela upp en inspelning

Om du vill lyssna på en inspelning dubbelklickar du på en kontakt i den högra rutan i fönstret Kontakter. Fönstret Utvärderingsvisning visas ([Bild 14](#)). Inspelningen läses in och är klar att spelas upp. Information om kontakten visas i rutan Kontaktinformation.

Använd uppspelningskontrollerna ([Bild 15](#)) för att styra uppspelningen av inspelningen.

Bild 15. Uppspelningskontroller



Så här kontrollerar du uppspelningen av inspelningen:

- Klicka på knappen Spela upp för att lyssna på inspelningen.
- Dra i positionsindikatorn om du vill hoppa framåt eller bakåt i inspelningen.
- Använd volymreglaget för att ställa in ljudnivån för inspelningen.
- Klicka på knappen Paus om du vill stoppa uppspelningen, och klicka på den igen om du vill starta uppspelningen av en inspelning där du avslutade den.
- Klicka på knappen Stopp för att avsluta uppspelningen av inspelningen.

Mer information om inspelningar finns i "[Om inspelningar](#)" på sidan 20.

Lägga till kommentarer till utvärderingen

Utvärderare, handläggare och arbetsledare kan lägga till kommentarer till en utvärdering – endera medan de poängsätter den eller efter att poängsättningen har avslutats. Agenter kan lägga till kommentarer till en utvärdering, men inte förrän utvärderingen har poängsatts.

Det finns två typer av kommentarer:

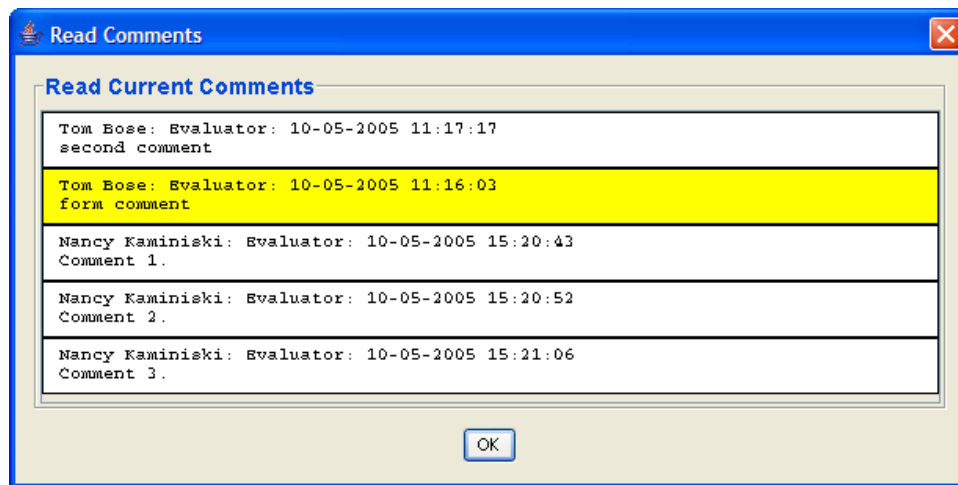
- Formulärkommentarer – kommentarer som gäller hela utvärderingen
- Avdelningskommentarer – kommentarer som gäller en viss avdelning

Knappen Läs i rutorna Formulärkommentarer och Avdelningskommentarer aktiveras när kommentarer sparas för formuläret eller för en viss avdelning. När du klickar på knappen Läs öppnas ett popupfönster där du kan se alla kommentarer som redan har gjorts (Bild 16).

OBS! Du måste välja en avdelning för att kunna se de kommentarer som gäller avdelningen i fråga. Om det saknas kommentarer för avdelningen är knappen Läs inaktiverad.

Kommentarerna läggs inte till i fönstret Läs kommentarer förrän du sparar dem. Om du anger en kommentar i fönstret Lägg till kommentar, men inte sparar den, kommer denna kommentar fortfarande att visas i det fönstret nästa gång du klickar på Lägg till.

Bild 16. Exempel på fönstret Läs kommentarer



I fönstret Läs kommentarer visas alla kommentarer tillsammans med namn och roll för den person som skrev kommentaren, samt datum och tid då den registrerades.

När du väljer en kommentar markeras den med gult. Du kan markera texten i en kommentar och använda de vanliga Windows-kommandona för att kopiera och klistra in den i ett annat program.

Kommentarerna för en utvärdering kan även visas och skrivas ut i rapporten Poängsättning agentutvärdering. Mer information finns i "[Fliken Rapporter](#)" på sidan 37.

OBS! Varje kommentar kan innehålla högst 1 300 tecken, och alla kommentarer kan tillsammans innehålla högst 65 000 tecken.

Så här lägger du till en allmän kommentar (i ett formulär):

1. Klicka på Lägg till i rutan Formulärkommentarer för att visa dialogrutan Lägg till kommentar.
2. Skriv din kommentar, och klicka sedan på OK för att stänga dialogrutan.
3. Klicka på Spara för att spara kommentaren.

Så här lägger du till en avdelningskommentar:

1. Välj den avdelning i utvärderingsformuläret som du vill kommentera.
2. Klicka på Lägg till i rutan Avdelningskommentarer för att visa dialogrutan Lägg till kommentar.
3. Skriv din kommentar, och klicka sedan på OK för att stänga dialogrutan.
4. Klicka på Spara för att spara kommentaren.

OBS! Eventuellt är avdelningskommentarer inte aktiverade för formuläret. Den administratör som skapade formuläret ställer in denna funktion.

Märka utvärderingen för utbildning eller HR

Märkningen "Utbildning" läggs till en inspelning som utvärderaren, arbetsledaren eller handläggaren anser kan användas som exempel vid utbildning. Som standard sparas inspelningar märkta Utbildning i 6 månader om inget annat angetts av administratören, och alla roller kan visa dem. Administratören ställer in hur länge inspelningen ska behållas. Utvärderaren, arbetsledaren eller handläggaren kan också ta bort märkningen Utbildning från en inspelning.

Märkningen "HR" (Human Resources) läggs till en inspelning som en utvärderare eller arbetsledare anser att HR-avdelningen bör granska av någon anledning. Som standard sparas HR-märkta inspelningar i 6 månader. Administratören ställer in hur länge inspelningen ska behållas. Endast en arbetsledare eller utvärderare kan ta bort märkningen HR från en inspelning.

Så här märker du en utvärdering för utbildning eller HR:

1. I rutan Formulärkontroller markerar du kryssrutan Utbildning och/eller HR.
2. Klicka på Spara.

Fliken Rapporter

Fliken Rapporter förflyttar dig till din webbläsare, där en lista över de rapporter som är tillgängliga för dig visas. Du kan därifrån visa och skriva ut prestationsrapporter i ett antal format. Följande format är tillgängliga:

- Acrobat PDF – Rapporter i PDF-format kan visas och skrivas ut med Adobe Acrobat Reader version 6.0 eller senare. Den kostnadsfria Adobe Acrobat Reader kan hämtas från www.adobe.com.
- CSV – Rapporter i CSV-format (kommaseparerade värden) kan kopieras och klistras in i ett kalkyl- eller ordbehandlingsprogram och där vidarebearbetas. Observera att det kan förekomma små skillnader mellan CSV- och HTML/PDF-rapporterna på grund av inneboende begränsningar i filformatet.
- HTML – Rapporter i HTML-format kan visas och skrivas ut från din webbläsare.
- XLS – Rapporter i XLS-format kan visas och skrivas ut från Microsoft Excel.

De rapporter du kan visa varierar beroende på vilken roll du har. [Tabell 7](#) visar vilka rapporter som är tillgängliga för vilken roll.

Tabell 7. QM Desktop-rapporter

Rapporttyp	Rapport	Handl.	Arb.l.	Agent	Kunskapsarbetare
Agent*	Poängsättning agentutvärdering	×	×	×	×
	Poäng agentavdelning	×	×	×	×
	Agenttrend	×	×	×	×
Arkivering	Åtkomstrapport för revideringsspår	×			
	Åtkomstmönster för arkivsystem	×			
Företag	Företagsgruppens genomsnittspoäng	×			
Utvärdering	Utvärderarens prestanda	×			

Tabell 7. QM Desktop-rapporter (forts.)

Rapporttyp	Rapport	Handl.	Arb.l.	Agent	Kunskapsarbetare
Grupp	Gruppens genomsnittliga tempoäng	×			
	Gruppens genomsnittliga tempoäng	×			
	Gruppens teamavdelningspoäng	×			
Status	Användarens inspelningsstatus	×	×		
	Systemstatus	×			
Grupp	Teamets genomsnittliga agentpoäng	×	×		
	Teamets agentavdelningspoäng	×	×		

* Kunskapsarbetare visar agentrapporter – rollerna är likvärdiga.

Så här skapar du en rapport:

1. Klicka på hyperlänken för den rapport du vill visa på sidan Rapporteringssystem för kvalitetsstyrning.
Fält för sökvillkor visas till höger om rapportlistan.
2. Fyll i fälten för sökvillkor och ange de format du vill ha. Klicka sedan på Fortsätt.
Rapporten skapas, och visas i det format du valde.

OBS! Rapporterna visas i ett nytt webbläsarfönster. Om webbläsaren har en aktiv popupblockerare måste du inaktivera den. Annars kan rapporten inte visas.

Rapportbeskrivningar

OBS! QM Desktop avrundar poängen uppåt för enskilda avdelningar i utvärderingsformulären. I rapporter där avdelningsgenomsnitt visas för agenter, team och grupper räknas emellertid avdelningspoängen först ihop, och därefter beräknas genomsnittet och avrundas uppåt. Därför avviker genomsnittet som visas i rapporter något från det värde som kan beräknas genom att lägga samman avdelningspoängen som visas i QM Desktop och därefter ta fram ett genomsnitt.

Rapporten Poängsättning agentutvärdering

Denna rapport visar information om alla utvärderingar som gjorts av en bestämd agent eller kunskapsarbetare under en bestämd tidsperiod, inklusive de poäng som tilldelats för varje utvärderingsfråga, poängen för varje område, totalpoängen och eventuella kommentarer.

Tabell 8. Fälten i rapporten Poängsättning agentutvärdering

Fält	Beskrivning
Kontakt-ID	Inspelningskontaktens ID.
Uppringt nummer	Telefonnumret till telefonen som tog emot samtalet.
Uppringande nummer	Telefonnumret till telefonen som ringde samtalet.
Kontaktdatum	Datum då kontakten spelades in.
Samtalslängd	Kontaktens taltid (den tid som förflöt mellan att samtalet besvarades och avslutades).
Utv.datum	Datum då kontakten utvärderades.
Utvärderare	Namnet på den person som utvärderade kontakten.
Utv.formulär	Det utvärderingsformulär som användes för att poängsätta kontakten.
Poängtyp	Poängsättningsmetod för utvärderingen: Ja/Nej eller 1-5.
Poäng (%)	Utvärderingspoäng.

Rapporten Poäng agentavdelning

Denna rapport visar den genomsnittliga poängen för en bestämd agent eller kunskapsarbetare för varje avdelning i ett utvärderingsformulär under en bestämd tidsperiod. Genomsnittet kan beräknas på poäng från flera utvärderingar med samma formulär.

Tabell 9. Fält i rapporten Poäng agentavdelning

Fält	Beskrivning
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar under angiven tidsperiod med angivet utvärderingsformulär.
Avdelning	Avdelningsnamnet.
Avdelningsgenomsnitt	Den genomsnittliga poängen som agenten fått för avdelningen vid alla utvärderingar under en viss tidsperiod.

Rapporten Agenttrend

Denna rapport visar den genomsnittliga poängen för en bestämd agent eller kunskapsarbetare för varje utvärdering som har gjorts under en bestämd tidsperiod, plus en markör som anger om poängen uppfyller, överskrider eller underskrider förväntningarna för formuläret.

Tabell 10. Fält i rapporten Agenttrend

Fält	Beskrivning
Kontaktdatum	Datum då kontakten spelades in.
Samtalslängd	Kontaktens taltid (den tid som förflöt mellan att samtalet besvarades och avslutades).
Utv.formulär	Det formulär som användes för att utvärdera kontakten.
Viktad procent (%)	Den totala viktade procentuella poängen för utvärderingen.
Överskott	Ett X visar att utvärderingen ligger över vad som förväntas.
Uppf.	Ett X visar att utvärderingen uppfyller förväntningarna.
Under	Ett X visar att utvärderingen ligger under vad som förväntas.

Rapporten Åtkomstmönster för arkivsystem

Den här rapporten visar en lista över arkiverade inspelningar som granskats under en bestämd period. Den gör att du kan bedöma om ett signifikant antal inspelningar för en viss agent, uppringt nummer eller uppringande nummer har granskats.

Tabell 11. Fält i rapporten Åtkomstmönster för arkivsystem

Fält	Beskrivning
Åtkomstdatum	Datum då kontakten togs.
Kontakt-ID	ID för den kontakt som togs.
Kontaktdatum	Datum då kontakten spelades in.
Uppringande nummer	Telefonnumret till telefonen som ringde samtalet.
Uppringt nummer	Telefonnumret till telefonen som tog emot samtalet.

Åtkomstrapport för revideringsspår

Den här rapporten visar en lista över vilka användare som använt arkiven under en bestämd period.

Tabell 12. Fält i Åtkomstrapport för revideringsspår

Fält	Beskrivning
Åtkomst av	Namnet på den person som använde arkiven.
Användar-ID	Windows-inloggningen (och domänen, om det är ett Active Directory-system) för den person som använde arkiven.
Åtkomstdatum	Åtkomstdatum för den angivna kontakten.
Agent	Namnet på den agent som är kopplad till kontakten.
Agent-ID	Agentens ID.
Kontaktdatum	Datum då kontakten spelades in.
Uppringande nummer	Telefonnumret till telefonen som ringde samtalet.
Kontakt-ID	ID för åtkomstkontakten.

Rapporten Företagsgruppens genomsnittspoäng

Denna rapport visar en sammanfattning av utvärderingens poäng och poänggenomsnitt för varje grupp inom företaget under en bestämd tidsperiod.

Tabell 13. Fälten i rapporten Företagsgruppens genomsnittspoäng

Fält	Beskrivning
Grupp	Gruppens namn.
Antal team	Det totala antalet team tilldelade till gruppen under angiven tidsperiod.
Antal agenter	Det totala antalet agenter tilldelade till gruppen under angiven tidsperiod.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar som gjorts för agenter i gruppen.
Gruppgenomsnitt (%)	Den genomsnittliga poängen för alla kontakter som utvärderats för agenter i gruppen.
Std.avv. poäng	Standardavvikelsen för poängen, beräknat baserat på alla utvärderingar i gruppen.
Totalt överskott	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng överskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Total uppf.	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng uppfyller förväntningarna. Standardpoängintervallet är 75–89 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Totalt under	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng underskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 0–74 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Rapporten Utvärderarens prestanda

Denna rapport ger en sammanfattning av alla utvärderares produktivitet genom att visa antalet utvärderingar de har utfört under en viss tidsperiod, och den genomsnittliga poäng de har gett dessa utvärderingar.

Tabell 14. Fält i rapporten Utvärderarens prestanda

Fält	Beskrivning
Utvärderare	Utvärderarens namn.
Användar-ID	Utvärderarens inloggnings-ID för Windows (och domänen, om det är ett Active Directory-system).

Tabell 14. Fält i rapporten Utvärderarens prestanda (forts.)

Fält	Beskrivning
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda av utvärderaren under angiven tidsperiod.
Genomsnittlig poäng	Den genomsnittliga poängen för utvärderingarna utförda av utvärderaren under angiven tidsperiod.

Rapporten Gruppens genomsnittliga agentpoäng

Denna rapport visar den genomsnittliga utvärderingspoängen för alla agenter i varje team i gruppen, och gruppens totala genomsnittliga utvärderingspoäng och totala utvärderingar.

Tabell 15. Fält i rapporten Gruppens genomsnittliga agentpoäng

Fält	Beskrivning
Team	Teamets namn.
Agent	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar som gjorts för agenten.
Agentgenomsnitt (%)	Den genomsnittliga utvärderingspoängen för alla agentens utvärderingar.
Std.avv. poäng	Standardavvikelsen för poängen, beräknat baserat på alla utvärderingar för agenten.
Totalt överskott	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng överskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Total uppf.	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng uppfyller förväntningarna. Standardpoängintervallet är 75–89 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Totalt under	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng underskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 0–74 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Rapporten Gruppens genomsnittliga teampoäng

Denna rapport visar en sammanfattning av utvärderingspoängen och genomsnittspoängen för varje team i gruppen över angiven tidsperiod, och gruppens genomsnittliga utvärderingspoäng och totala utvärderingar.

Tabell 16. Fält i rapporten Gruppens genomsnittliga teampoäng

Fält	Beskrivning
Team	Teamets namn.
Team-ID	Teamets ID.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar som gjorts för teamets agenter.
Teamgenomsnitt (%)	Den genomsnittliga utvärderingspoängen för alla teamets utvärderingar.
Std.avv. poäng	Standardavvikelsen för poängen, beräknat baserat på alla utvärderingar för teamet.
Totalt överskott	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng överskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Total uppf.	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng uppfyller förväntningarna. Standardpoängintervallet är 75–89 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Totalt under	Det totala antalet utvärderade kontakter vars poäng underskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 0–74 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Rapporten Gruppens teamavdelningspoäng

Med hjälp av den här rapporten kan en handläggare jämföra genomsnittliga avdelningspoäng för ett visst utvärderingsformulär för varje team i gruppen under en bestämd tidsperiod. Poängen för varje team är genomsnittet för alla poäng som tilldelats alla agenter i varje grupp vid alla utvärderingar utförda under angiven tidsperiod.

Tabell 17. Fält i rapporten Gruppens teamavdelningspoäng

Fält	Beskrivning
Team	Teamets namn.
Antal agenter	Det totala antalet agenter tilldelade till teamet under angiven tidsperiod.

Tabell 17. Fält i rapporten Gruppens teamavdelningspoäng (forts.)

Fält	Beskrivning
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda för teamets agenter under angiven tidsperiod.
Avdelning	Namnet på avdelningen i utvärderingsformuläret.
Avd.genomsnitt (%)	Den genomsnittliga poängen för alla agenter i teamet för avdelningen.

Status för användarinspelning

Denna rapport visar en historik över agenternas QM Desktop Recording-tjänster på team- eller gruppnivå, beroende på vilken roll du har. Här loggas också när metadata som läggs till för en viss agent inte kan läggas till på grund av en ogiltig nyckel eller ogiltigt format för ett datum eller tal.

Du kan välja att visa meddelanden som har genererats av tjänsten på INFO-, VARN- eller FEL-nivån, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de 7 senaste dagarna, inklusive innevarande dag.

Tabell 18. Fält i rapporten Status för användarinspelning

Fält	Beskrivning
Grupp	Teamets namn.
Agent	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Maskin	Namnet på datorn där händelsen inträffade.
IP-adress	IP-adressen för datorn där händelsen inträffade.
Datum	Tid och datum för händelsen.
Nivå	Händelsens nivå (INFO, FEL, VARN).
Kategori	Namnet på den service som är kopplad till händelsen.
Meddelande	Händelsemeddelandet.

Systemstatus

Denna rapport visar system- och administrationshändelser kopplade till agenternas QM Desktop Recording-tjänster, Upload Controller-tjänster och FTS-tjänsten (File Transfer Service). Du kan välja att visa meddelanden som har genererats av tjänsten på INFO-, VARN- eller FEL-nivån, eller på alla nivåer. Information är tillgänglig för de 7 senaste dagarna, inklusive innevarande dag.

FTS-tjänsten skriver händelser som varnar när det är dåligt med utrymme på röst- och skärmservern, eller när överföringarna stoppas eftersom det finns för lite ledigt utrymme.

Tabell 19. Fält i rapporten Systemstatus

Fält	Beskrivning
Datum	Tid och datum för händelsen.
Maskin	Namnet på datorn där händelsen inträffade.
IP-adress	IP-adressen för datorn där händelsen inträffade.
Nivå	Händelsens nivå (INFO, FEL, VARN).
Kategori	Namnet på det program som är kopplat till händelsen.
Meddelande	Händelsemeddelandet.

Rapporten Teamets genomsnittliga agentpoäng

Denna rapport visar den genomsnittliga utvärderingspoängen för alla agenter i ett team, och teamets totala genomsnittliga utvärderingspoäng.

Tabell 20. Fält i rapporten Teamets genomsnittliga teampoäng

Fält	Beskrivning
Agent	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar utförda för agenten under angiven tidsperiod.
Agentgenomsnitt (%)	Den genomsnittliga poängen för agentens utvärderingar under angiven tidsperiod.
Std.avv. poäng	Standardavvikelsen för poängen, beräknad baserat på de utvärderingar av agenten som ägt rum under angiven tidsperiod.
Totalt överskott	Det totala antalet utvärderade kontakter under angiven tidsperiod vars poäng överskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 90–100 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Tabell 20. Fält i rapporten Teamets genomsnittliga teampoäng (forts.)

Fält	Beskrivning
Total uppf.	Det totala antalet utvärderade kontakter under angiven tidsperiod vars poäng uppfyller förväntningarna. Standardpoängintervallet är 75–89 %. Administratören kan ändra detta intervall.
Totalt under	Det totala antalet utvärderade kontakter under angiven tidsperiod vars poäng underskrider förväntningarna. Standardpoängintervallet är 0–74 %. Administratören kan ändra detta intervall.

Rapporten Teamets agentavdelningspoäng

Denna rapport visar de genomsnittliga avdelningspoängen för ett visst utvärderingsformulär för varje agent i ett team.

Tabell 21. Fält i rapporten Teamets agentavdelningspoäng

Fält	Beskrivning
Agent	Agentens namn.
Agent-ID	Agentens ID.
Totalt utvärderingar	Det totala antalet utvärderingar som utförts av agenten för angivet utvärderingsformulär under angiven tidsperiod och medan agenten ingick i detta team.
Avdelning	Namnet på avdelningen i utvärderingsformuläret.
Avd.genomsnitt (%)	Den genomsnittliga poängen som agenten fått för avdelningen.

Fliken Arkiv

Om arkivering har aktiverats av QM-administratören går det att spara kontaktinspelningar under ett år eller mer. Administratören anger hur länge inspelningar arkiveras, vilket beror på hur mycket lagringsutrymme som finns tillgängligt i systemet.

Minimilängden för vad som ska betraktas som en giltig arkivinspelning är 5 sekunder och detta kan inte ändras.

Information om kontaktinspelningarna (metadata) är tillgänglig i arkiven direkt efter att ett samtal har spelats in, även om själva kontaktinspelningen ännu inte har överförts från klientskrivbordet till röstservern. Om en sådan kontakt måste granskas direkt överförs röstinspelningen på begäran, förutsatt att klientskrivbordet är på och tillgängligt.

På fliken Arkiv (Bild 17) kan du söka i de lagrade arkiven efter bestämda kontaktinspelningar.

Bild 17. Fliken Arkiv, med resultaten från en sökning

The screenshot shows the 'Archives' tab in the Cisco Quality Management Desktop. It features a search interface with fields for 'First Name' and 'Last Name', and buttons for 'Find Agents' and 'Clear'. Below the search fields is a list of agents with columns for 'Last Name', 'First Name', and 'Agent ID'. The main area displays a table of search results with columns: 'Called Number', 'Calling Number', 'Reason', 'Date', 'Time', 'Zone', 'Call Duration', 'Id', and 'Customer...'. The table contains 18 rows of data. At the bottom, there are playback controls for an audio player, including 'Position 00:00:00', volume control, and buttons for play, stop, and delete. A 'Contact Information' panel on the right shows fields for 'Agent Name', 'Agent ID', 'Date of Contact', 'Called Number', and 'Calling Number'. Labels with arrows point to various parts of the interface: 'Sökresultat' points to the table, 'Sökvillkor' points to the search filters, 'Kontroller för ljudspelaren' points to the audio player controls, and 'Kontaktinformation/metadata' points to the contact information panel.

Called Number	Calling Number	Reason	Date	Time	Zone	Call Duration	Id	Customer...
7639712213	7639712000	Archive	4/1/09	8:07 PM	CDT	00:01:25	6474	1816-563
7639712213	7639712000	Archive	4/1/09	8:05 PM	CDT	00:01:56	6421	1816-629
7639712213	7639712000	Archive	4/1/09	8:03 PM	CDT	00:01:56	6368	1816-629
7639712213	7639712000	Archive	4/1/09	8:01 PM	CDT	00:01:56	6315	1816-121
7639712213	7639712000	Archive	4/1/09	8:00 PM	CDT	00:01:56	6262	1816-353
7639712213	7639712000	Archive	3/1/09	7:52 PM	CST	00:01:56	6050	1816-121
7639712213	7639712000	Last	2/2/09	6:01 PM	CST	00:01:56	4901	1816-121
7639712213	7639712000	Archive	2/1/09	7:46 PM	CST	00:01:25	5944	1816-563
7639712213	7639712000	Archive	2/1/09	7:40 PM	CST	00:01:56	5785	1816-121
7639712213	7639712000	Archive	2/1/09	7:39 PM	CST	00:01:56	5732	1816-353
7639712213	7639712000	Tagged	2/1/09	6:09 PM	CST	00:01:25	5159	1816-563
7639712213	7639712000	Tagged	2/1/09	6:07 PM	CST	00:01:25	5105	1816-563
7639712213	7639712000	Tagged	2/1/09	6:05 PM	CST	00:01:56	5051	1816-629
7639712213	7639712000	Tagged	2/1/09	6:03 PM	CST	00:01:56	4997	1816-353
7639712213	7639712000	First	2/1/09	6:01 PM	CST	00:01:56	4900	1816-121

Arkivinspelningarna kan bestå av ljud- och skärminspelningar i enlighet med konfigurerade arbetsflöden som administratören har ställt in.

Fliken Arkiv visar automatiskt för användare som har rollerna arbetsledare, handläggare, utvärderare eller arkivanvändare. Arbetsledare har tillgång till arkiverade kontakter som görs av aktiva agenter inom de aktiva team de tillhör. Handläggare har tillgång till arkiverade kontakter gjorda av aktiva agenter inom de aktiva grupper de tillhör. Arkivanvändare och utvärderare har åtkomst till alla kontakter.

Fliken Arkiv visar endast för användare som har rollerna agent och kunskapsarbetare om den funktionen har aktiverats av en administratör. Sökvillkoren är begränsade till agentens egna inspelningar.

Söka i arkiven

Om du vill hitta en kontaktinspelning i arkiven kan du söka med hjälp av datumintervallet för kontakten och något av eller alla av de sökvillkor som finns.

I [Bild 18](#) visas ett exempel på ett vanligt sökvillkor.

Bild 18. Ett exempel på en sökning baserat på efterfrågat datumintervall, de tre första bokstäverna i agentens efternamn och ett jokertecken, samt metadata

First Name:

Last Name:

Agents

Last Name	First Name	Agent ID
James	Gale	0.1

Agent Tagged

Metadata Field:

Metadata Search:

Phone:

Start Date:

End Date:

En sökning kan göras i ett eller två steg.

- Om den görs i ett steg söker du bara efter kontakter. Alla användare som har åtkomst till fliken Arkiv kan söka i ett steg. Agenter och kunskapsarbetare kan endast visa sina egna kontakter.
- Om du söker i två steg söker du först efter agenter och sedan efter en viss agents kontakter. Det är bara utvärderare, arbetsledare, handläggare och arkivanvändare som kan använda den här processen. Det går snabbast att hitta en kontakt om du söker i två steg.

De sökningar du kör kan ge ett resultat på högst 3 000 träffar. Om sökningen ger fler än 3 000 resultat visas ett meddelande som ber dig att begränsa datumintervallet för sökningen.

Fälten för sökvillkor definieras i [Tabell 22](#).

Tabell 22. Fält för arkivsökvillkor

Fält	Beskrivning*
Förnamn	Agentens förnamn. Detta fält visas inte för agenter och kunskapsarbetare.
Efternamn	Agentens efternamn. Detta fält visas inte för agenter och kunskapsarbetare.
Agentmärkt	Markera den här kryssrutan om du vill söka efter kontakter som agenten har märkt för lagring, med hjälp av ett programmeringsgränssnitt från ett annat företag.
Metadatafält	En listruta som innehåller alla okrypterade metadatafält som har definierats av administratören. Du kan inte söka i krypterade metadatafält.
Metadatasökning	Söksträng för innehåll i det valda metadatafältet. Det valda metadatafältet avgör vilket format det här fältet får. ett datum, ett tal eller text.
Telefon	Ett telefonnummer som ingår i kontaktens organisationsdata (uppringande eller uppringt nummer). OBS! Vissa uppringande nummer är privata, och placeras i databasen som "okänt". Du kan ange okänt i det här fältet om du vill söka efter just sådana kundkontakter.
Startdatum	Fylls automatiskt med gårdagens datum. Välj önskat datum med kalenderknappen eller ange datum i formatet <Månad> <dag>, <år>.
Slutdatum	Fylls automatiskt med dagens datum. Välj önskat datum med kalenderknappen eller ange datum i formatet <Månad> <dag>, <år>.

* Alla sökvillkorsfält utom Startdatum, Slutdatum och Metadatafält accepterar alla definierade unicode-tecken samt jokertecken (dvs. "?" och "*"). Ett definierat unicode-tecken är ett tecken som kan skrivas med hjälp av tangentbordet. Asterisken (*) kan stå för vilket tecken som helst i vilken mängd som helst, om bara de övriga tecknen i strängen matchar. Frågetecknet (?) i en sträng kan ersättas av vilket tecken som helst, men längden på strängen måste vara densamma.

Sökprocess i ett steg

Så här söker du i arkiv efter kontaktinspelningar i ett steg:

1. Ange något eller alla av dessa sökvillkor:
 - Agentmärkt
 - Metadatafält och Metadatasökning
 - Telefon

Knappen Sök kontakter aktiveras.

2. Ange start- och slutdatum för perioden då kontakten ägde rum. Som standard är dessa värden gårdagens datum (startdatum) och dagens datum (slutdatum).
3. Klicka på Sök kontakter.

En lista med de kontakter som genomförts inom angivet datumintervall av agenter som var aktiva under den tiden, och som motsvarar andra sökvillkor, visas i rutan Kontakter. Om du är handläggare eller arbetsledare kommer agenterna som visas endast att vara de som för närvarande ingår i dina grupper eller team.

Sökprocess i två steg

Så här söker du i arkiv efter kontaktinspelningar i två steg:

1. Ange hela eller en del av förnamnet och/eller efternamnet på agenten vars kontakter du vill söka efter och klicka på Sök agenter.

En lista över agenter som var aktiva under den valda tidsperioden och vars namn motsvarar sökvillkoret visas i rutan Agenter. Om du är handläggare eller arbetsledare kommer agenterna som visas endast att vara de som för närvarande ingår i dina grupper eller team.

2. Välj agentens namn i listan med resultat och ange sedan något eller alla av dessa sökvillkor:

- Agentmärkt
- Metadatafält och Metadatasökning
- Telefon

Knappen Sök kontakter aktiveras.

3. Ange start- och slutdatum för perioden då kontakten ägde rum. Som standard är dessa värden gårdagens datum (startdatum) och dagens datum (slutdatum).
4. Klicka på Sök kontakter.

En lista med den valda agentens kontakter som motsvarar sökvillkoret visas i rutan Kontakter.

Rensa sökresultaten

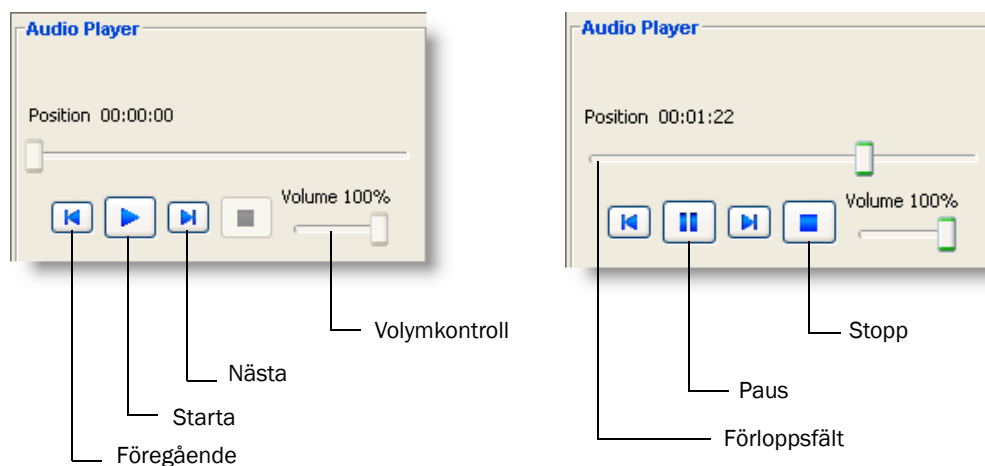
Om du vill rensa sökresultatet klickar du på knappen Rensa i den övre delen av den vänstra rutan.

Spela upp kontaktinspelningar

När du har hittat en kontakt med hjälp av sökningen i ett eller två steg, dubbelklickar du på kontakten i den högra rutan. Inspelningen läses in och uppspelningen startar. Information om kontakten visas i rutan Kontaktinformation.

Du kan flytta framåt eller bakåt i listan med kontakter med hjälp av kontrollerna för ljudspelaren (Bild 19).

Bild 19. Kontroller för ljudspelaren



Om inget väljs i listan med kontakter:

- Klicka på Spela upp eller Nästa om du vill välja och spela upp den första inspelningen i listan.
- Dra i positionsindikatorn om du vill hoppa framåt eller bakåt i inspelningen.
- Använd volymreglaget för att ställa in ljudnivån för inspelningen.
- Klicka på knappen Paus om du vill stoppa uppspelningen, och klicka på den igen om du vill starta uppspelningen av en inspelning där du avslutade den.
- Klicka på knappen Stopp för att avsluta uppspelningen av inspelningen.

Mer information om inspelningar finns i "[Om inspelningar](#)" på sidan 20.

Redigera kontaktens metadata

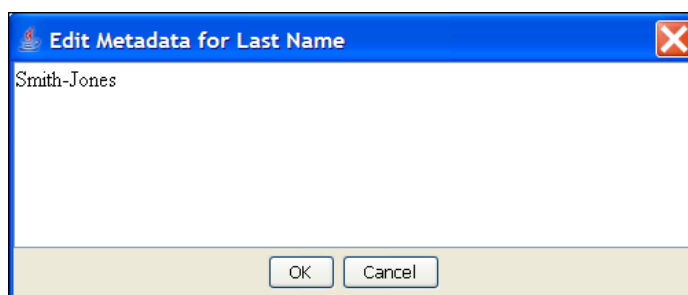
De eventuella användardefinierade metadata som finns visas i rutan Kontaktinformation. Du kan lägga till, redigera och ta bort användardefinierade metadata.

Så här lägger du till, redigerar eller tar bort användardefinierade metadata:

1. Gå till rutan Kontaktinformation för den valda kontakten och dubbelklicka på metadatafället som du vill redigera.

Dialogrutan Redigera metadata för <metadata> visas.

Bild 20. Dialogrutan Redigera metadata för <metadata>



2. Lägg till nya metadata eller redigera eller ta bort befintliga metadata i dialogrutan och klicka på OK.
3. Klicka på Spara.

Spela upp alla segment i ett samtal

Du kan spela upp alla segment i ett samtal från när det att det inkommer till kontaktcentret tills det avslutas, med hjälp av funktionen Tillhörande kontakter.

När du har sökt efter och hittat en kontakt klickar du på knappen Tillhörande kontakter. Då visas alla samtalssegment som hör till kontakten i rutan Kontakter.

Exempel på segmenten i ett samtal är:

1. Kunden ringer in och dirigeras till Agent A
2. Agent A överför kunden till Agent B
3. Agent B gör ett konferenssamtal med Arbetsledare A

Listan med tillhörande kontakter visas i kronologisk ordning i fönstret Tillhörande kontakter (Bild 21), med den ursprungliga kontakten markerad. Vissa av kontakterna i listan kanske inte kan spelas upp. Det kan bero på olika orsaker: de gäller för agenter som inte finns i ditt team, de har tagits bort, de uppfyllde inte arbetsflödesvillkoret eller de ligger under minimilängden. Dessa segment visas i rött. Du kan inte lyssna på dessa segment av samtalet, men du kan visa dem så att du kan följa hur samtalet flyttades genom kontaktcentret. När du använder samtalsstyrningsknapparna för att flytta genom listan med kontakter, hoppas de kontakter automatiskt över som du inte kan lyssna på (dessa visas i rött).

Bild 21. Fönstret Tillhörande kontakter

The screenshot shows the 'Associated Contacts' window in the Cisco Quality Management Desktop. The window is divided into several sections:

- Search and Filter:** Fields for 'First Name' (containing 'phil') and 'Last Name'. Buttons for 'Find Agents' and 'Clear'.
- Agents Table:** A table with columns 'Last Name', 'First Name', and 'Agent ID'. It lists 'Kaasa' with 'Phil' as the first name and '5000.2011' as the agent ID.
- Associated Contacts Table:** A table with columns: Name, Agent ID, Date of Contact, Called Number, Calling Number, Reason, Call Duration, and Id. It lists various contacts, some in red text indicating they are not playable. The first row is highlighted in blue.
- Audio Player:** A section with 'Agent Tagged' checkbox, 'Metadata Field' dropdown, 'Metadata Search' field, 'Phone' field, 'Start Date' (June 1, 2008), and 'End Date' (July 3, 2008). It includes playback controls and a volume slider set to 100%.
- Contact Information:** A table with 'Item' and 'Value' columns, listing details like Agent Name, Agent ID, Date of Contact, Called Number, Calling Number, Call Duration, and Contact Unique ID. It also has 'Save' and 'Delete' buttons.

Exportera kontaktinspelningar

QM kan konfigureras av administratören så att användarna kan exportera kontaktinspelningar genom att spara dem i något av följande format:

- WMA (komprimerade ljudfiler)
- WAV (okomprimerade ljudfiler)
- WMV (komprimerade ljud-/videofiler)

Administratören kan aktivera eller inaktivera exportfunktionen.

Inspelningarna kan exporteras från fliken Inspelningar och fliken Arkiv. När en inspelning väljs för export inkluderas alla tillgängliga data som hör till inspelningen – ljud, video och metadata – i den exporterade filen (utom WAV-filer, som inte kan innehålla metadata).

Exporterade inspelningar kan spelas upp i Microsoft Windows Media Player 9 eller senare.

Hur lång tid det tar att exportera en inspelning beror på hur lång den är och om den innehåller video. Om en inspelning exporteras och QM Desktop-sessionen når en timeout, fortsätter exporten tills den är klar.

OBS! Flera inspelningar med enbart ljud kan exporteras samtidigt. Ljud-/videoinspelningar kan bara exporteras en i taget. Om en ljud-/videoinspelning exporteras, och du väljer en annan ljud-/videoinspelning för export, placeras den andra inspelningen i kö och börjar exporteras när den första inspelningen är klar.

Så här exporterar du en kontaktinspelning:

1. Välj inspelningen som du vill exportera på fliken Inspelningar eller fliken Arkiv.
2. Välj Arkiv > Spara inspelning som i menyfältet och ange ett filnamn, filformat och plats där du vill spara inspelningen. Den inspelade filen får som standard samma namn som kontakt-ID:t.
3. Klicka på Spara. Kontaktinspelningen sparas på vald plats.

Visa exporterade metadata

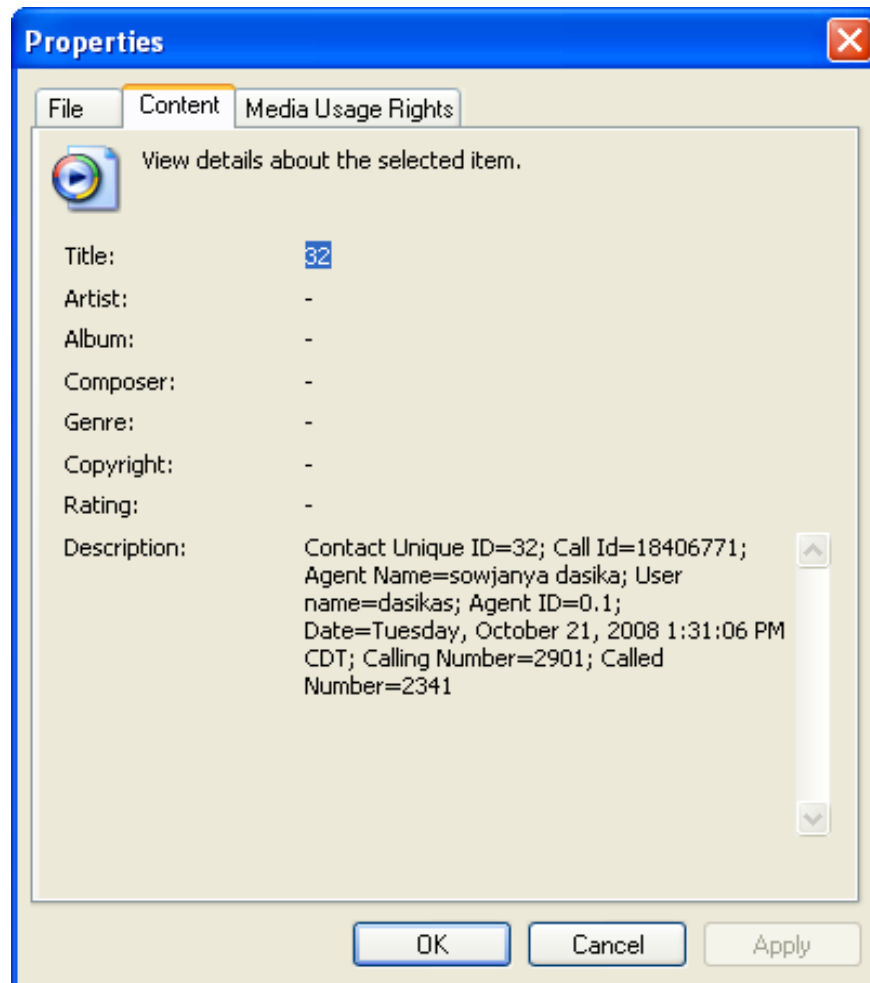
Samtalsmetadata infogas i WMV- och WMA-filer. Samtalsmetadata finns inte i WAV-filer eftersom WAV-filformatet inte stöder sådana koder.

De koder som stöds visas i fältet Beskrivning på fliken Innehåll i egenskapsfönstret i Windows Media Player. Det är bara systemmetadata och metadata som har aktiverats för export i QM Administrator som visas. Systemmetadata omfattar ID, ANI, DNIS, acdCallId, lastName, firstName, agentId, username och startTime.

Så här visar du QM-metadata i Window Media Player:

1. Starta Windows Media Player.
2. Leta upp och välj önskad exporterad inspelningsfil.
3. Högerklicka på den exporterade inspelningsfilen och välj Egenskaper. Välj sedan fliken Innehåll i fönstret Egenskaper. Metadata visas på fliken Innehåll (Bild 22).

Bild 22. QM-metadata visas i Windows Media Player



Inledning

Kontakterna kan utvärderas och poängsättas genom att man spelar upp de ljud- och videokontaktinspelningar som gjorts under ett samtal. Den prestationsstatistik som finns i fönstren Dashboard och Rapporter är baserad på dessa utvärderingspoäng.

Allmän procedur för utvärdering av en kontakt

Nedan beskrivs den allmänna proceduren för hur du utvärderar en kontakt.

Så här utvärderar du en kontakt:

1. Markera önskad kontakt i mappen Poänglös eller Pågående i navigeringsträdet.
2. Poängsätt kontakten och lägg till kommentarer och koder efter behov.
 - Om du inte kan genomföra utvärderingen just nu klickar du på Spara och sparar den i mappen Pågående. Du kan fortsätta med utvärderingen senare.
3. När utvärderingen är klar klickar du på Spara och sedan Klar. Om utvärderingen måste godkännas flyttas den till mappen Måste godkännas. Om den inte behöver godkännas flyttas utvärderingen till mappen Poängsatt.

I de följande avsnitten i det här kapitlet beskrivs dessa steg mer ingående.

Mappar i navigeringsträdet för inspelning

Det finns fyra mappar i navigeringsträdet på fliken Inspelning. Dessa mappar innehåller alla kontakter som håller på att utvärderas. I [Tabell 23](#) finns mer information om vilka kontakter som finns i respektive mapp.

Tabell 23. Mappar på fliken Inspelningar

Mapp	Kontaktbeskrivning
Poänglös	Kontakter som ännu inte har hämtats av en utvärderare och poängsatts.
Pågående	Kontakter som har hämtats av en utvärderare, men som ännu inte har poängsatts klart.
Måste godkännas	Kontakter som har hämtats av en utvärderare, har poängsatts och som väntar på godkännande.
Poängsatt	Kontakter som har hämtats av en utvärderare, har poängsatts och som har godkänts om detta krävs.

Utvärdera en kontakt

Det första en utvärderare gör är att välja ut och visa en kontaktinspelning.

Så här väljer du ut och visar en kontaktinspelning:

1. Klicka på listrutan i navigeringsträdet för att välja hur kontaktinspelningarna ska sorteras.
2. Utöka mapparna efter behov.

Inspelningar som hör till gruppen, teamet, agenten eller kunskapsarbetaren (beroende på hur du sorterar navigeringsträdet) visas i rutan Kontakter i alfabetisk ordning.

3. Dubbelklicka på den kontaktinspelning du vill utvärdera i rutan Kontakter. Kontakten öppnas i rutan Utvärderingsvisning.

OBS! Du ser till att navigeringsträdet visar alla aktuella kontaktinspelningar genom att klicka på knappen Uppdatera längst ner i rutan för navigeringsträdet.

När navigeringsträdet visas för första gången är mapparna mörkgrå. När du utökar mapparna och visar listor med kontakter i rutan Inspelningsvy blir mapparna gula. Detta visar att metadata för kontakten – information om varje kontakt som exempelvis agentens namn, tid och datum för kontakten osv. – nu finns cachelagrad i datorns minne.

Utvärdera en agentmärkt inspelning

En kontakt som har spelats in därför att en agent har märkt att den ska behållas, visas som "Märkt" i kolumnen Orsak i fönstret Inspelningar. Dessa inspelningar har inget tillhörande utvärderingsformulär förrän den första personen som utvärderar dem tilldelar ett.

Så här tilldelar du ett utvärderingsformulär till en agentmärkt inspelning:

1. Dubbelklicka på den agentmärkta inspelningen i rutan Kontakter.

Kontakten öppnas i rutan Utvärderingsvisning. Det finns inget utvärderingsformulär kopplat till kontakten, så den nedre delen av rutan är tom.

2. Direkt nedanför uppspelningsfönstret finns en listruta där du kan välja ett aktivt utvärderingsformulär. Välj önskat aktivt formulär.
3. Poängsätt och spara utvärderingen.

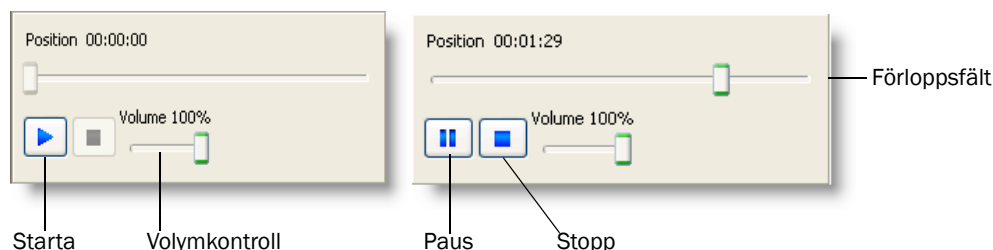
När du har poängsatt och sparat utvärderingen kan formuläret som kopplas permanent till kontakten inte ändras.

Spela upp en inspelning

När rutan Utvärderingsvisning syns visas också utvärderingsformuläret och kontaktinformationen, och ljuddelen av kontakten börjar hämtas. Klicka på knappen Starta i rutan Uppspelningskontroll för att starta inspelningen. Mer information om hur du spelar upp en inspelning finns i ["Spela upp en inspelning"](#) på sidan 60.

Använd uppspelningskontrollerna (Bild 23) för att styra uppspelningen av inspelningen.

Bild 23. Uppspelningskontroller



Så här kontrollerar du uppspelningen av inspelningen:

- Klicka på knappen Spela upp för att lyssna på inspelningen.
- Dra i positionsindikatorn om du vill hoppa framåt eller bakåt i inspelningen.
- Använd volymreglaget för att ställa in ljudnivån för inspelningen.
- Klicka på knappen Paus om du vill stoppa uppspelningen, och klicka på den igen om du vill starta uppspelningen av en inspelning där du avslutade den.
- Klicka på knappen Stopp för att avsluta uppspelningen av inspelningen.

Mer information om inspelningar finns i ["Om inspelningar"](#) på sidan 20.

Fylla i utvärderingsformuläret

Du fyller i utvärderingsformuläret genom att välja lämplig poängknapp för varje fråga i var och en av avdelningarna i formuläret.

- Du kan bara välja ett poängvärde per fråga.
- Om du väljer att lämna formuläret innan du är klar med utvärderingen ska du klicka på Spara så att formuläret märks som Pågående.
- När du väl har sparat den färdiga utvärderingen kan enbart den ursprungliga utvärderaren ändra poängen i utvärderingen. Om utvärderare A av någon anledning inte längre är tillgänglig, och utvärderare B måste ta över de utvärderingar som A har gjort, då måste utvärderare B logga in som utvärderare A.

Endast administratörer kan skapa formulär. Ett formulär kan poängsättas antingen genom Ja/Nej eller en skala från 0–5. Formuläret kan innehålla upp till 10 avdelningar, och varje avdelning kan innehålla upp till 10 frågor.

Nyckeltalsfrågor (KPI)

Den administratör som skapar utvärderingsformuläret kan välja ut vissa frågor som ”nyckeltalsfrågor” (KPI) (Bild 24). En dålig poäng för en KPI-fråga (”nej” för en Ja/Nej-fråga eller ”noll” för en 0–5-fråga) resulterar i noll poäng för hela utvärderingen, oberoende av hur agenten klarar sig vid övriga frågor.

Du måste ändå poängsätta hela utvärderingen, även om en KPI-fråga orsakar att slutpoängen blir noll. De poäng du tilldelar alla frågor och avdelningar sparas, och är tillgängliga för granskning.

Bild 24. Utvärderingsformulär med en KPI-fråga

Om noll poäng tilldelas denna KPI-fråga får hela utvärderingen noll poäng som resultat.

Lägga till kommentarer till utvärderingen

Utvärderare, handläggare och arbetsledare kan lägga till kommentarer till en utvärdering – endera medan de poängsätter den eller efter att poängsättningen har avslutats. Agenter kan lägga till kommentarer till en utvärdering, men inte förrän utvärderingen har poängsatts.

Det finns två typer av kommentarer:

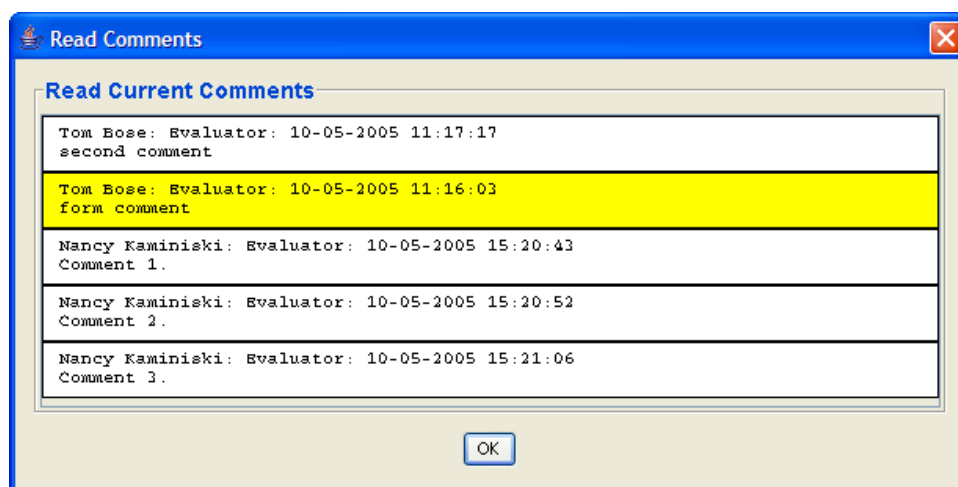
- Formulärkommentarer – kommentarer som gäller hela utvärderingen
- Avdelningskommentarer – kommentarer som gäller en viss avdelning

Knappen Läs i rutorna Formulärkommentarer och Avdelningskommentarer aktiveras när kommentarer sparas för formuläret eller för en viss avdelning. När du klickar på knappen Läs öppnas ett popupfönster där du kan se alla kommentarer som redan har gjorts (Bild 25).

OBS! Du måste välja en avdelning för att kunna se de kommentarer som gäller avdelningen i fråga. Om det saknas kommentarer för avdelningen är knappen Läs inaktiverad.

Kommentarerna läggs inte till i fönstret Läs kommentarer förrän du sparar dem. Om du anger en kommentar i fönstret Lägg till kommentar, men inte sparar den, kommer denna kommentar fortfarande att visas i det fönstret nästa gång du klickar på Lägg till.

Bild 25. Exempel på fönstret Läs kommentarer



I fönstret Läs kommentarer visas alla kommentarer tillsammans med namn och roll för den person som skrev kommentaren, samt datum och tid då den registrerades.

När du väljer en kommentar markeras den med gult. Du kan markera texten i en kommentar och använda de vanliga Windows-kommandona för att kopiera och klistra in den i ett annat program.

Kommentarerna för en utvärdering kan även visas och skrivas ut i rapporten Poängsättning agentutvärdering. Mer information finns i ["Fliken Rapporten" på sidan 37](#).

OBS! Varje kommentar kan innehålla högst 1 300 tecken, och alla kommentarer kan tillsammans innehålla högst 65 000 tecken.

Så här lägger du till en allmän kommentar (i ett formulär):

1. Klicka på Lägg till i rutan Formulärkommentarer för att visa dialogrutan Lägg till kommentar.
2. Skriv din kommentar, och klicka sedan på OK för att stänga dialogrutan.
3. Klicka på Spara för att spara kommentaren.

Så här lägger du till en avdelningskommentar:

1. Välj den avdelning i utvärderingsformuläret som du vill kommentera.
2. Klicka på Lägg till i rutan Avdelningskommentarer för att visa dialogrutan Lägg till kommentar.
3. Skriv din kommentar, och klicka sedan på OK för att stänga dialogrutan.
4. Klicka på Spara för att spara kommentaren.

OBS! Eventuellt är avdelningskommentarer inte aktiverade för formuläret. Den administratör som skapade formuläret ställer in denna funktion.

Märka utvärderingen för utbildning eller HR

Märkningen "Utbildning" läggs till en inspelning som utvärderaren, arbetsledaren eller handläggaren anser kan användas som exempel vid utbildning. Som standard sparas inspelningar märkta Utbildning i 6 månader om inget annat angetts av administratören, och alla roller kan visa dem. Administratören ställer in hur länge inspelningen ska behållas. Utvärderaren, arbetsledaren eller handläggaren kan också ta bort märkningen Utbildning från en inspelning.

Märkningen "HR" (Human Resources) läggs till en inspelning som en utvärderare eller arbetsledare anser att HR-avdelningen bör granska av någon anledning. Som standard sparas HR-märkta inspelningar i 6 månader. Administratören ställer in hur länge inspelningen ska behållas. Endast en arbetsledare eller utvärderare kan ta bort märkningen HR från en inspelning.

Så här märker du en utvärdering för utbildning eller HR:

1. I rutan Formulärkontroller markerar du kryssrutan Utbildning och/eller HR.
2. Klicka på Spara.

Redigera kontaktens metadata

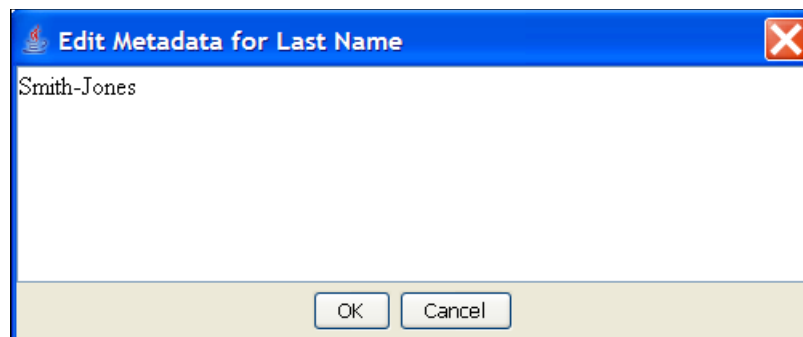
De eventuella användardefinierade metadata som finns visas i rutan Kontaktinformation. Du kan lägga till, redigera och ta bort användardefinierade metadata.

Så här lägger du till, redigerar eller tar bort användardefinierade metadata:

1. Dubbelklicka i rutan Kontaktinformation på metadatafältet som du vill redigera.

Dialogrutan Redigera metadata för <metadata> visas.

Bild 26. Dialogrutan Redigera metadata för <metadata>



2. Lägg till nya metadata eller redigera eller ta bort befintliga metadata i dialogrutan och klicka på OK.
3. Klicka på Spara.

Spara utvärderingen

Du kan spara en utvärdering när som helst när du arbetar med den. Den sparade utvärderingen flyttas till mappen Pågående.

Det är bara utvärderaren som har sparat utvärderingen som kan fortsätta att arbeta med den. Andra utvärderare kan visa den, men den enda ändringen som dessa kan göra är att lägga till kommentarer och utbildnings-/HR-märkningar.

Slutföra utvärderingen

När du är färdig med att poängsätta kontakten, lägga till kommentarer och märka utvärderingen som HR eller Utbildning (vid behov) klickar du på Spara för att spara utvärderingen. Klicka sedan på knappen Klar för att märka den som färdig. Den färdiga utvärderingen flyttas till mappen Poängsatt om inget godkännande krävs, och till mappen Måste godkännas om godkännande krävs.

Godkänna utvärderingen

Administratören kan konfigurera QM så att utvärderingar måste godkännas av en handläggare, arbetsledare och/eller utvärderare. Kravet på godkännande aktiveras baserat på ett utvärderingsformulär och olika roller. Godkännande krävs inte som standard.

Utvärderingar som måste godkännas visas i mappen Måste godkännas i navigeringsträdet. Du kan bara godkänna utvärderingar som gäller för agenter i ditt team. Godkännaren för en utvärderare behöver inte vara en annan person än den som poängsatte kontakten. Du kan utvärdera en kontakt och sedan godkänna utvärderingen själv om du är konfigurerad att göra detta.

Så här godkänner du en utvärdering:

1. Markera mappen Måste godkännas i navigeringsträdet så att de utvärderingar som måste godkännas visas.
2. Dubbelklicka på önskad utvärdering så att den visas i fönstret Utvärderingsvisning.
3. Gå igenom utvärderingen.
4. Klicka på Godkänn eller Avvisa under Formulärkontroller i fönstret och sedan på Spara.
 - Om du klickar på Godkänn flyttas utvärderingen från mappen Måste godkännas till mappen Poängsatt. När utvärderingen är godkänd och sparad kan du inte ångra godkännandet.
 - Om du klickar på Avvisa visas ett kommentarsfönster. Lägg till en kommentar som förklarar varför utvärderingen avvisas. När kommentaren sparas flyttas utvärderingen till mappen Pågående så att den kan korrigeras.

OBS! Om en utvärderare ändrar en utvärdering som har godkänts, flyttas den tillbaka till mappen Måste godkännas.

Poängsättning av utvärderingar

Medan utvärderaren poängsätter en avdelning i ett utvärderingsformulär visas en löpande uppdatering av totalsumma och procentvärde för avdelningen. I [Bild 27](#) kan du se ett ifyllt formulär med två avdelningar.

Avdelning A har en maximal totalsumma på 15 poäng. Allt eftersom utvärderaren poängsätter frågorna i avdelningen visas och uppdateras totalpoängen för avdelningen. I [Bild 27](#) har agenten fått 9 av 15 möjliga poäng, dvs. 60 %.

På liknande sätt har avdelning B en möjlig totalsumma på 10 poäng, och där har agenten fått 8 poäng, dvs. 80 %.

Totalpoängen för utvärderingsformuläret visas i det grå området, längst upp i formuläret. Dessa värden beräknas allt eftersom de olika avdelningarna slutförs.

Bild 27. Exempel på poängsatt utvärderingsformulär

The image shows two screenshots of an 'Evaluation Form' interface. The top screenshot shows a section with a total score of 9 out of 15 possible points (60% percent). The bottom screenshot shows a section with a total score of 8 out of 10 possible points (80% percent). Both screenshots show a 'Total' score of 17 out of 25 possible points (72% percent) for the entire form. The interface includes radio buttons for each question and a progress indicator for each section.

Poäng för hela formuläret

Poäng för varje avdelning

Viktning av avdelningar

Den administratör som skapade utvärderingsformuläret som visas i [Bild 27](#) bestämde att avdelning A ska stå för 40 % av utvärderingspoängen, och att avdelning B skulle bidra med 60 %. Viktningen visas på fliken för varje avdelning.

Dessa viktningar utförs när alla avdelningar har poängsatts, för att få fram den viktade procentuella poängen för hela utvärderingen.

Det viktade procentvärdet beräknas så här:

$$\text{Avdelningsprocent} \times \text{avdelningsvikt} = \text{viktad avdelningsprocent}$$

$$\text{Summan av alla viktade avdelningsprocent} = \text{viktad totalprocent}$$

I detta exempel:

$$\text{Avdelning A} = 60 \% \times 0,4 = 24 \%$$

$$\text{Avdelning B} = 80 \% \times 0,6 = 48 \%$$

$$24 \% + 48 \% = 72 \% \text{ viktade procent}$$

Index

A

Ändra roller 12
Ändra vyer 13
Arkiv
 söka 49, 51
 sökvillkor 49
Arkiv, flik 48
Automatiska uppdateringar 11
Avancerad funktionsnivå 8

F

Flikar
 Arkiv 15, 48
 Dashboard 15, 25
 Inspelningar 15, 29
 per användarroll 15
 Rapporter 15, 37
 Utvärdering 15
 Utvärderingsvisning
 Utvärderingsvisning 33
Fliken Dashboard 25
 detaljerad statistik 27
 grafer 26
Fliken Inspelningar 29
 sortera inspelningar 32
Funktionsnivåer 8

G

Gafflade samtal 23
Grundläggande funktionsnivå 8

H

HR-märkning 36, 63

I

Inspelningar
 arkiv 49
 behållande 32
 gafflade samtal 23
 överlagrade samtal 23
 söka i arkiven 49
 sortera 32
 spela upp 20, 60

K

Kommentarer 35, 61
 lägga till en avdelningskommentar 36, 63
 lägga till en formulärkommentarer 36, 62
Kontaktens metadata 53, 63
Kontakter
 sortera 59
 utvärdera 59
Kvalitetsstyrning
 funktionsnivåer 8
 om 7

L

Logga ut 14

M

Märken
 HR 36, 63
Metadata
 redigera 53, 63

N	T
Nyckeltalsfrågor (KPI) 61	Tabeller, sortera 19 Tidszoner 18
O	U
Överlagrade samtal 23	Utvärdera en kontakt 59
Q	Utvärderingar
QM-administratör navigering 19	lägga till kommentarer 35, 61 poängsättning 65 spara 64 viktning av avdelningar 66
R	Utvärderingsformulär
Rapporter	fylla i 60 nyckeltalsfrågor (KPI) 61
Agenttrend 40	Utvärderingsvisning
Åtkomst till revideringsspar 41	fönster 33
Åtkomstmönster för arkivsystem 41	V
beroende på roll 37	Viktning av avdelningar 66
Företagsgruppens genomsnittspoäng 42	Vyer 13
format 37	
Gruppens genomsnittliga agentpoäng 43	
Gruppens genomsnittliga tempoäng 44	
Gruppens teamavdelningspoäng 44	
Poäng agentavdelning 40	
Poängsättning agentutvärdering 39	
skapa 38	
Status för användarinspelning 45	
Systemstatus 45	
Teamets agentavdelningspoäng 47	
Teamets genomsnittliga agentpoäng 46	
Utvärderarens prestanda 42	
Rapporter, flik 37	
Regler för omfattning 15	
agenter 16	
arbetsledare 16	
arkivanvändare 16	
handläggare 16	
skillnader mellan instrumentpanel och rapporter 17	
utvärderare 16	
Roller 12	
S	
Söka efter arkivinspelning 49	
Sortera tabeller 19	