

Veileder for bruk av HDO's statistikkverktøy

Kort introduksjon

HDO's statistikkverktøy vil gi deg tilgang på helt enkle statistikker som gir deg informasjon om:

- Timestatistikk
- Ukestatistikk
- Brukerstatistikk
- Svartider
- Data til FIL

Timestatistikk viser trafikk fordelt pr time i løpet av døgnet i den perioden du har definert.

Ukestatistikken viser trafikk fordelt per ukedag, og gjennomsnittlig samtaletid og svartid pr ukedag.

Brukerstatistikken viser total taletid, antall samtaler, gjennomsnittlig samtaletid, og gjennomsnittlig svartid ned på den enkelte bruker.

Svartider gir informasjon om antall anrop besvart innen 2 minutter, og hvor mange samtaler som ikke ble besvart.

Data til fil gir en fil hvor alle data som brukes i de ulike statistikkene lastes ned som en CSV-fil som kan brukes til egen bearbeidelse i Excel. Der kan det også finnes utgående anrop dersom det er av interesse. Se nærmere beskrivelse lenger ned i dokumentet.

Alle samtaletider og ringetider er oppgitt i sekunder.

Pålogging og oppstart

Informasjon om tilgang, brukernavn og passord fås ved bestilling av tjenesten. Påloggingsportalen ser slik ut.

[HDO Rapporter](#) [Hjem](#) [Kontakt](#) [Logg inn](#)

Pålogging

Brukernavn

Passord

Husk meg ☐

Logg inn

© 2017 - Crr.Ver003

Tips: Siden det i dette verktøyet kan tas ut statistikk på enkeltbrukere i systemet så bør den som har fått brukernavn og passord sørge for at kun de som skal ha tilgang på denne typen info har tilgang. HDO anbefaler derfor ikke å bruke funksjonen for «husk meg» på innloggingssiden dersom det er en felles-pc som blir brukt til å lese statistikk.

Velge kontrollrom

Alle kontrollrom som din bruker skal ha tilgang på kommer opp i en liste. For å komme videre inn til statistikken på de enkelte kontrollrommene trykker du på kontrollromnavnet. (I blå farge)

[HDO Rapporter](#) [Hjem](#) [Kontakt](#) [Logg ut](#)

Mine kontrollrom

CR	Kontrollromnavn
CR 1	Eksempel 1
CR 2	Eksempel 2
CR 3	Eksempel 3

© 2017 - Crr.Ver003

For å komme tilbake hit kan du trykke på «Hjem» oppe på verktøylinja øverst.

På kontakt finner du kontaktinformasjon til HDO dersom du opplever problemer eller at noe ikke fungerer som det skal.

[HDO Rapporter](#) [Hjem](#) [Kontakt](#) [Logg ut](#)

Kontakt.

Kontaktinformasjon.

Helsetjenestens driftsorganisasjon Nødnet HF
Hans Mustads gate 31, 2821 Gjøvik
Tlf. 08915

Support: drift@hdo.no

© 2017 - Crr.Ver003

For å logge ut går du til «Logg ut» lengst bort til høyre på verktøylinja.

Startsiden

Øverste del av startsiden ligger de ulike køene på kontrollrommet. Her kan det tas ut statistikk på enkeltkøer eller en gruppe køer. For legevaktene så er «kommune» køene som rutes inn til legevakten gjennom 116117 og eventuelt andre viderekoblinger fra underliggende kommuner i legevakten. Legevaktkøen er publikumsnummer inn til legevakta.

Tips: Alle kommune- og legevaktkøene må hukes av dersom det ønskes statistikk på alle publikumskøene inn til kontrollrommet.

I midten kan det settes hvilken periode det ønskes statistikk fra. Ved å sette musepeker inn i feltet så vil det komme opp en kalender og velg ved å trykke på ønsket dato for perioden. Dersom det ønskes å snevre inn i forhold til et døgn ved å ha statistikk kun for en periode i døgnet kan det velges start og slutt tid. Denne står forhåndsinnstilt på 00:00:00 til 23:59:59

Nederst på siden kan det velges hvilken type statistikk som det ønskes å se på ved å trykke i det punktet slik at det blir markert og trykk den grønne knappen

Vis!

[HDO Rapporter](#) [Hjem](#) [Kontakt](#) [Logg ut](#)

Dine valg for

Velg en eller fler køer

☒ Legevakt_	☐ LV-Hotline_	☐ LV-Helse_
☐ LV-Trygghet_	☐ LV-Adm_	☐ LV-Koord_
☐ LV-Lege_	☒ Kommune 1	☒ Kommune 2
☒ Kommune 3		

Velg periode, start - og sluttidspunkt

Velg start-dato:	Velg start-tid:
01.07.2017	00:00:00
	Time:Minutt:Sekund
Velg slutt-dato:	Velg slutt-tid:
31.07.2017	23:59:59
	Time:Minutt:Sekund

Velg type statistikk

Timestatistikk Viser trafikk fordelt pr time i løpet av døgnet. ☒ Timestatistikk	Ukestatistikk Viser trafikk fordelt pr ukedag. ☐ Ukestatistikk	Brukerstatistikk Viser gjennomsnittlig samtaletid fordelt på brukere ☐ Brukerstatistikk	Svartider Svartider og antall besvarte samtaler ☐ Svartider
--	---	--	--

Data til FIL

Utskrift til CSV-fil

☐ CSV Export

Vis!

© 2017 - Crr.Ver003

Eksempler på de ulike statistikktypene

Eksempelene som følger er alle tatt for en mnd.

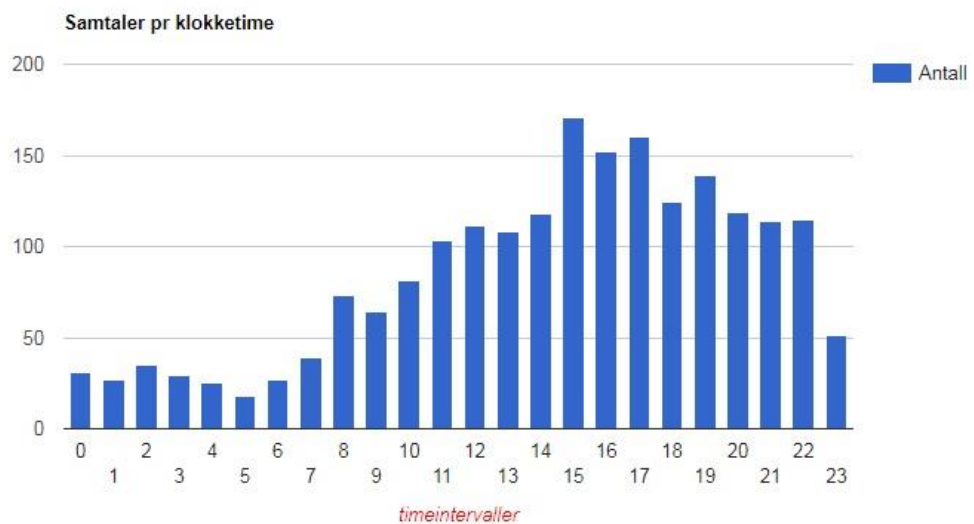
Timestatistikk

HDO Rapporter

Hjem

Kontakt

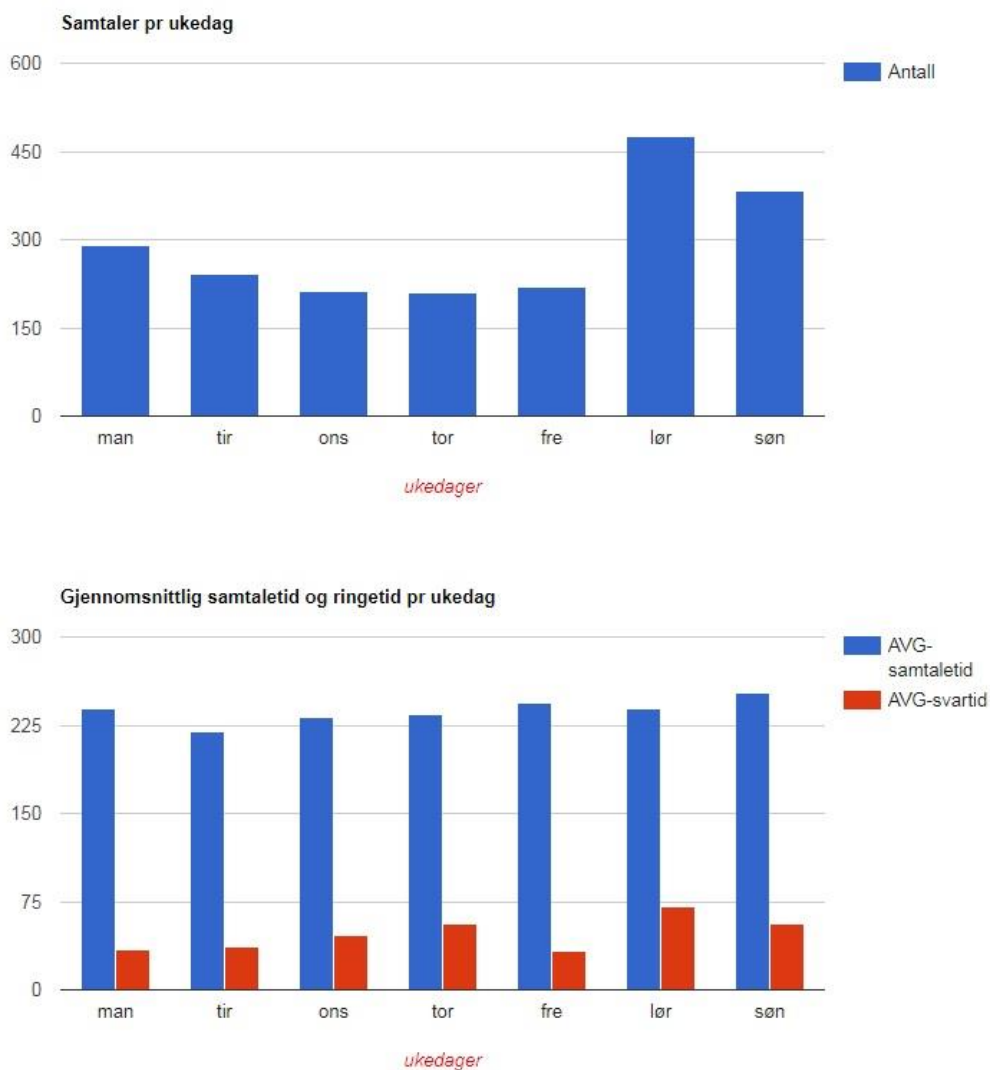
Timestatistikk for kontrollrom CR



← Tilbake

© 2017 - Crr.Ver003

Ukestatistikk for kontrollrom CR

[← Tilbake](#)

Brukerstatistikk

Bruker statistikk for kontrollrom CR

Operator	Total samtaletid	Total svartid	Antall samtaler	GjSnitt samtaletid	GjSnitt svartid
Bruker 1	23767	4957	126	188	39
Bruker 2	77455	12702	273	283	46
Bruker 3	28758	4284	144	199	29
Bruker 4	60787	8469	182	333	46
Bruker 5	5084	1313	24	211	54
Bruker 6	14386	2911	57	252	51
Bruker 7	1414	105	7	202	15
Bruker 8	22478	7523	118	190	63
Bruker 9	4179	536	16	261	33
Bruker 10	3710	397	17	218	23
Bruker 11	16760	5060	80	209	63
Bruker 12	22052	3351	99	222	33
Bruker 13	16169	2480	65	248	38
Bruker 14	67068	14151	340	197	41
Bruker 15	20589	7381	84	245	87
Bruker 16	18553	3109	109	170	28
Bruker 17	50237	8951	161	312	55
Bruker 18	116	10	1	116	10

← Tilbake

© 2017 - Crr.Ver003

Svartider

HDO Rapporter [Hjem](#) [Kontakt](#)

[Logg ut](#)

Kontrollrom CR

Statistikk for samtaler i perioden: 01.07.2017 kl. 00:00:00 --> 31.07.2017 kl. 23:59:59

Besvart iht forskrift (innen 2 min)

Antall	Totalt	% av Totalt
1523	1801	89,34

Ikke besvart

Antall	Totalt	% av Totalt
120	1801	6,66

← Tilbake

© 2017 - Crr.Ver003

Data til FIL

A2 123456485789															
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M		
1	Uniqueid	ReceivedDateTime	RinginDateTime	AnswerDateTime	ReleaseDateTime	RinginTime	TalkingTime	CallTypeid	CallTypeText	Direction	Answered	Operator	Position		
2	1,23456E+11	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:29	22	352	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
3	1,23456E+11	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:23	01.07.2017 00:23	17		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
4	1,23456E+11	01.07.2017 01:12	01.07.2017 01:12	01.07.2017 01:13	01.07.2017 01:17	23	247	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
5	1,23456E+11	01.07.2017 01:12	01.07.2017 01:12	01.07.2017 01:13	01.07.2017 01:13	15		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
6	1,23456E+11	01.07.2017 01:49	01.07.2017 01:49	01.07.2017 01:50	01.07.2017 01:50	11	50	200	Utgående	Outbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
7	1,23456E+11	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:24	23	307	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
8	1,23456E+11	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:19	01.07.2017 02:19	15		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
9	1,23456E+11	01.07.2017 02:28	01.07.2017 02:28	01.07.2017 02:29	01.07.2017 02:35	28	376	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
10	1,23456E+11	01.07.2017 02:43	01.07.2017 02:43	01.07.2017 02:44	01.07.2017 02:46	21	118	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
11	1,23456E+11	01.07.2017 02:43	01.07.2017 02:43	01.07.2017 02:44	01.07.2017 02:44	16		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
12	1,23456E+11	01.07.2017 02:49	01.07.2017 02:49	01.07.2017 02:50	01.07.2017 02:57	19	410	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
13	1,23456E+11	01.07.2017 02:50	01.07.2017 02:50	01.07.2017 02:50	01.07.2017 02:50	16		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
14	1,23456E+11	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:28	18	81	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
15	1,23456E+11	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:26	01.07.2017 03:26	15		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
16	1,23456E+11	01.07.2017 03:30	01.07.2017 03:30	01.07.2017 03:30	01.07.2017 03:31	64		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
17	1,23456E+11	01.07.2017 04:33	01.07.2017 04:33	01.07.2017 04:34	01.07.2017 04:37	49	202	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
18	1,23456E+11	01.07.2017 04:33	01.07.2017 04:33	01.07.2017 04:33	01.07.2017 04:34	45		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
19	1,23456E+11	01.07.2017 04:39	01.07.2017 04:39	01.07.2017 04:40	01.07.2017 04:41	21	89	200	Utgående	Outbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
20	1,23456E+11	01.07.2017 04:41	01.07.2017 04:41	01.07.2017 04:41	01.07.2017 04:44	7	124	200	Utgående	Outbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
21	1,23456E+11	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:46	23	538	119	Kommune3	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
22	1,23456E+11	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:37	01.07.2017 05:37	18		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
23	1,23456E+11	01.07.2017 07:45	01.07.2017 07:45	01.07.2017 07:46	01.07.2017 07:53	33	438	26	Legevakt_Kommune	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 07		
24	1,23456E+11	01.07.2017 07:45	01.07.2017 07:45	01.07.2017 07:45	01.07.2017 07:46	31		200	Utgående	Outbound	NotAnswered	Brukernavn	CWP 07		
25	1,23456E+11	01.07.2017 07:49	01.07.2017 07:49	01.07.2017 07:50	01.07.2017 07:51	45	52	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
26	1,23456E+11	01.07.2017 07:57	01.07.2017 07:57	01.07.2017 07:58	01.07.2017 08:03	60	328	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
27	1,23456E+11	01.07.2017 08:01	01.07.2017 08:01	01.07.2017 08:04	01.07.2017 08:09	141	326	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
28	1,23456E+11	01.07.2017 08:10	01.07.2017 08:10	01.07.2017 08:10	01.07.2017 08:10	5	2	200	Utgående	Outbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
29	1,23456E+11	01.07.2017 08:11	01.07.2017 08:11	01.07.2017 08:11	01.07.2017 08:11	5	2	200	Utgående	Outbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
30	1,23456E+11	01.07.2017 08:13	01.07.2017 08:13	01.07.2017 08:13	01.07.2017 08:19	5	355	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
31	1,23456E+11	01.07.2017 08:56	01.07.2017 08:56	01.07.2017 08:57	01.07.2017 08:58	21	98	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
32	1,23456E+11	01.07.2017 09:03	01.07.2017 09:03	01.07.2017 09:03	01.07.2017 09:07	21	207	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
33	1,23456E+11	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:27	5	91	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
34	1,23456E+11	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:26	01.07.2017 09:30	142	99	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
35	1,23456E+11	01.07.2017 09:31	01.07.2017 09:31	01.07.2017 09:33	01.07.2017 09:37	110	283	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
36	1,23456E+11	01.07.2017 09:36	01.07.2017 09:36	01.07.2017 09:38	01.07.2017 09:42	114	263	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
37	1,23456E+11	01.07.2017 09:47	01.07.2017 09:47	01.07.2017 09:47	01.07.2017 09:47	3		248	Kommune1	Inbound	NotAnswered	Brukernavn			
38	1,23456E+11	01.07.2017 09:48	01.07.2017 09:48	01.07.2017 09:50	01.07.2017 09:53	158	182	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
39	1,23456E+11	01.07.2017 09:51	01.07.2017 09:51	01.07.2017 10:01	01.07.2017 10:03	608	110	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
40	1,23456E+11	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:54	31		248	Kommune1	Inbound	NotAnswered	Brukernavn			
41	1,23456E+11	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:54	01.07.2017 09:59	7	268	240	LV-Hotline_Kommune	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
42	1,23456E+11	01.07.2017 09:59	01.07.2017 09:59	01.07.2017 09:59	01.07.2017 09:59	12	27	71	LV-lege_Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
43	1,23456E+11	01.07.2017 10:06	01.07.2017 10:06	01.07.2017 10:06	01.07.2017 10:07	38	18	248	Kommune1	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		
44	1,23456E+11	01.07.2017 10:08	01.07.2017 10:08	01.07.2017 10:09	01.07.2017 10:09	43	16	42	Kommune2	Inbound	Answered	Brukernavn	CWP 08		

Hva de ulike kolonnene betyr står forklart under:

A Uniqueid: Er en unik id for anropet i ICCS.

B RecivedDateTime er når ICCS mottok anropet.

C RinginDateTime er når det begynte å ringe.

D AnswerDateTime når samtalen ble besvart.

E ReleaseDateTime er når det ble lagt på.

F Ringtime er antall sekunder samtalen ventet.

G Talkingtime er samtaletid.

H og I Calltypeid er knyttet mot hvilken kø, står **Calltypetext** beskrevet i neste kolonne hvilken kø det er (obs norske bokstaver blir til rare bokstaver)

J Direction sier om den er inngående eller utgående.

K Answered sier om den er besvart eller tapt.

L Operator viser brukernavn til operatør.

M Position viser hvilken ICCS-posisjon som har tatt samtalen.

Ringtime og TalkingTime er oppgitt i sekunder.

