

Tjenestebeskrivelse

Bilag 1.5.2

HDO Statistikk-tjenester

Versjon 1.0

Dokumentstatus			
Versjon	Status	Ansvarlig	Dato
1.0	Godkjent	Avdelingsleder Kunde- og tjenesteforvaltning	01.01.2018

1 Generelt

HDO Statistikk-tjenester er en tjeneste som HDO tilbyr Tjenestemottakerne for uttrekk av data til bruk i statistikk.

2 Tjenester som inngår

Tjenesten «HDO Statistikk-tjenester – uttrekk av data til bruk i statistikker etc» tilbys som 2 ulike tjenester:

2.1 «Pakkeløsning»:

- Tilgang til HDOs web-løsning for enkle statistikker (se ytterligere beskrivelse i kap. 3.2).
- Installasjon samt konfigurasjon og klargjøring av nødvendig og relevant av programvare og database for standard uttrekk av data
- Ett første uttrekk som innebefatter ca 2 år med data fra og med «dagens dato» og 2 år tilbake i tid (litt avhengig av hvor mye data som er tilgjengelig).
- Deretter oppsett av ukentlig, automatisk uttrekk med mulighet for hyppigere intervaller.
- Mulighet for oppsett av filoverførings-kontoer (SFTP) i HDOs system for tilgang på egne data til videre bearbeidelse av tjenestemottaker eller tjenestemottakers 3.partsleverandør dersom HDOs statistikk verktøy ikke er dekkende for tjenestemottakers behov.
- Test av uttrekksprosessen for å sikre at dette fungerer som forventet.

Hvordan selve filoverføringsprosessen legges opp avtales nærmere med Tjenestemottaker.

2.2 Enkelt uttak:

- Uttak av rådata som sendes over enkeltvis.

3 Generelt:

3.1 Eksempel på type data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Uniquelid	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	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	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

Dataene kan tas ut i følgende format:

- XML for 3 parts leverandører
- CSV fil som enkelt kan åpnes og behandles i Excel e.l..
- Operatør (brukernavn ICCS) er default skrudd av i uttrekk til 3. partleverandør. Kan aktiveres etter bestilling fra tjenestemottaker.

Dette vil være et standard uttrekk som vil gjelde for alle som bestiller denne tjenesten.

3.2 HDO's enkle statistikkverktøy

HDO har utviklet et enkelt statistikkverktøy som gir tilgang på følgende statistikker:

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

Eksempel:

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)			Ikke besvart		
Antall	Totalt	% av Totalt	Antall	Totalt	% av Totalt
1523	1801	89,34	120	1801	6,66

[← Tilbake](#)

© 2017 - Crr.Ver003



3.3 Oppsigelse av tjenesten

Ved oppsigelse av tjenesten må tjenestemottaker melde dette skriftlig til HDO. HDO vil da fjerne eksport av data til de løsningene tjenestemottaker ønsker avsluttet. (uttrekk ut mot 3.parts leverandør, HDO sitt statistikkverktøy, eller begge deler)

4 Systemmessige eller andre krav

Dersom HDOs statistikkverktøy ikke tilfredstiller tjenestemottakers behov må videre bearbeidelse av data gjøres enten av en 3.partsleverandør eller ved bruk av hensiktsmessige verktøy (excel, statistikkprogrammer etc). Dette er tjenestemottakers ansvar.

Tjenestemottaker er selv ansvarlig for å gi 3.partsleverandører tilgang på sine data.

5 Pris og betaling

Tjenesten bestilles ved skriftlig bestilling til HDO (bruk skjemaet for innmelding av endringsønsker).

HDO tilbyr dette enten som en pakkeløsning eller man kan bestille uttak av rådata som sendes over enkeltvis og kan deretter bearbeides i excel e.l. Dette vil bli fakturert time for time.

Priser:

- «Pakkeløsning» - etableringskostnad kr. 4.950,-
- Enkeltuttak – faktureres time for time ifht forbruk à kr. 990,-

6 Tjenester etc. som ikke inngår