

## Guide - Marvin Statistik

*Telia Centrex versioner Maxi och Multi*



# Innehåll

<b>1</b>	<b>Ändringsinformation.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Marvin Statistik .....</b>	<b>4</b>
2.1	Översikt .....	4
2.1.1	Statusfunktion .....	4
2.1.2	Rapporterna .....	4
2.1.3	Rapportleverans.....	4
2.2	Referenser.....	4
<b>3</b>	<b>Statusfunktion –statusrapport i realtid .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Beskrivning av innehållet i olika rapporttyper .....</b>	<b>6</b>
4.1	Debiteringsrapport typ 1 (Reflex) .....	6
4.1.1	Exempel - format i statistikrapport typ 1 (Reflex).....	6
4.2	Statistikrapport typ 2 samtal per timme till företaget .....	7
4.2.1	Exempel statistikrapport typ 2, dygnsrapport, mätperiod timme.....	7
4.2.2	Fältrubriker typ 2,typ 3 och typ 4 .....	8
4.3	Statistikrapport typ 3 per anknytning.....	8
4.3.1	Debitering resp. Kreditering i typ 3 .....	9
4.4	Statistik-rapport typ 4 .....	10
4.4.1	Debitering resp. Kreditering i typ 4 .....	11
4.5	Statusrapport.....	11
4.5.1	Fältrubriker.....	12
<b>5</b>	<b>Hantera rapporter.....</b>	<b>12</b>
5.1	Rapportleverans .....	12
5.1.1	Se/hämta rapporter via Företagsadministration .....	12
5.2	Rapportnamn.....	13
5.2.1	Rapport typ 1 (Debiteringsrapport Reflex) .....	13
5.2.2	Rapporter typ 2-4 (Statistikrapport 2-4) .....	13
5.2.3	Rapporter typ 5 (Statusrapport) .....	13

# 1 Ändringsinformation

Rev.	Ändring	Datum
D	Uppdateringar m a p Trimum. Ändrat logotyp och layout.	2009-10-13
	Infört kapitel Ändringsinformation	2009-10-13
E	Infört info från dokumentet "Specialanvisning", tagit bort designinfo, ändrat ordning på kapitel	2011-09-26

## 2 Marvin Statistik

Marvin Statistik och samtliga tillhörande funktioner är tilläggstjänster för telefonistplats Maxi och Multi med hänvisningsfunktion Marvin.

För telefonistplats Multi ingår månadsrapport per dygn som bastjänst.

### 2.1 Översikt

Marvin Statistik erbjuder följande:

#### 2.1.1 Statusfunktion

- en statusfunktion som ger telefonister tillgång till aktuell information om belastningsläget för de telefonistgrupper som telefonisten har rätt att logga in i. Administratörsplatser kan också använda funktionen för att t.ex. ge en telefoniansvarig möjlighet att i realtid styra tillgängliga telefonistresurser.

#### 2.1.2 Rapporterna

- Statistikfunktionen är en funktion som loggar telefonisthanterade samtal och använder dessa för generering av debiteringsrapporter och statistik. Enbart samtal som hanterats via telefonistplats ingår.
- Konfiguration av vilka statistikrapporter som ska skapas administreras av Telia i gränssnittet för Systemadministration Maxi/Multi.

#### 2.1.3 Rapportleverans

- Rapporterna kan läsas via gränssnittet för Företagsadministration Maxi/Multi. Det finns även möjlighet att distribuera rapporterna via mail.
- Företags- och telefonistadministratörer kan ges möjlighet att se statistikrapporter. För att skapa administratör med rättighet att se rapporter se manual för företagsadministration.

### 2.2 Referenser

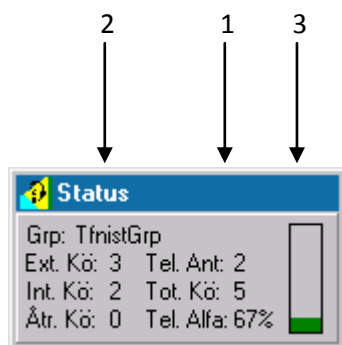
- 001-OPI-MARVIN-01SE Guide, Marvin Midi Maxi Multi
- 002-OPI-MARVIN-01SE Guide, Marvin Maxi - Systemadministration
- 003-OPI-MARVIN-01SE Guide, Marvin Maxi - Företagsadministration
- 039-OPI-MARVIN-01SE Telefonistguide Marvin Centrex
- 040-OPI-MARVIN-01SE Telefonistguide Marvin MD110

### 3 Statusfunktion –statusrapport i realtid

Statusfönstret i telefonist eller administrationsplats visar belastningsläget på de telefonistgrupper som användaren har rätt att logga in på. Med hjälp av denna information kan man fatta beslut om att ändra bemanning på telefonistgrupper vid eventuell snedbelastning.

För att visa statusfönstret, välj menyval **Statistik** i Visa-menyn. Varje ruta i statusfönstret representerar en telefonistgrupp, den information som presenteras i rutan gäller för den gruppen.

Information i statusfönstret:



1. Ruta för presentation av telefonistgruppsinformation.
2. Telefonistgrupps id
3. Belastningsstapel. Visar hur många samtal som finns i kö per telefonist.  
Grön stapel innebär att det är max fem samtal i kö per telefonist.  
Gul stapel innebär att det är mellan fem och tio samtal i kö per telefonist.  
Röd stapel innebär att det är över tio samtal i kö per telefonist.  
(Full stapel = 15 samtal i kö per telefonist)

Ext. Kö:       Antal samtal i extern kö.  
Int. Kö:       Antal samtal i intern kö.  
Åtr. Kö:       Antal samtal i återanropkö.

Tel. Ant:       Antal telefonister inloggade på telefonistgruppen.  
Tot. Kö:       Totalt antal samtal i kö.  
Tel. Alfa:      Telefonistalfa, d.v.s. förhållandet mellan öppen tid och upptagen tid.

## 4 Beskrivning av innehållet i olika rapporttyper

Detta kapitel behandlar innehållet i de olika rapporttyper som finns tillgängliga för beställning.

Följande rapporttyper finns:

- Typ 1 – Debiteringsrapport i reflexformat, period dygn
- Typ 2 - Samtal per tidsenhet till företaget, period dygn/månad
- Typ 3 - Samtal per anknytning, period dygn/månad
- Typ 4 - Samtal per info2(=\*"kostnadsställe"), period dygn/månad
- Typ 5 - Belastning per timme, period dygn

(\* förutsätter att katalogfältet info2 används för gruppering av nummer i t.ex. kostnadsstället)

### 4.1 Debiteringsrapport typ 1 (Reflex)

Rapporterna genereras och sparas som dygnrapporter.

#### 4.1.1 Exempel - format i statistikrapport typ 1 (Reflex)

Reflexformatet utgörs av en sträng separerad av semikolon enligt exemplet nedan.

**556000-0000;012345-1234;555-550000;555-555555;5555;12;630;15620;3124;  
å 4,80 kr/st;3;47;1220;244;å 4,80 kr/st;5;54;1560;312;å 4,80 kr/st;  
2002-10-24 00:00;2002-10-25 00:00**

Fälten i strängen utgörs av:

- Organisationsnummer (externt aktiebolag i exempel)
- Fiktivt organisationsnummer (internt tex. 005000-5000)
- Växelnummer (t.ex. 555-550000)
- Telefonnummer (t.ex. 555-555555)
- Anknytningsnummer (t.ex. 5555)
- Antalet färskanrop (t.ex. 12)
- Hanteringstid färskanrop i sekunder (t.ex. 630)
- Kostnad färskanrop i ören (t.ex. 15620)
- Momskostnad färskanrop, i ören (t.ex. 3124)
- Prisbeskrivning färskanrop (t.ex. "å 4,80 kr/st")
- Antalet återanrop (t.ex. 3)
- Hanteringstid återanrop i sekunder (t.ex. 47)
- Kostnad återanrop i ören (t.ex. 1220)
- Momskostnad återanrop, i ören (t.ex. 244)
- Prisbeskrivning återanrop (t.ex. "å 4,80 kr/st")
- Antalet telefonistanrop (t.ex. 5)
- Hanteringstid telefonistanrop i sekunder (t.ex. 54)
- Kostnad telefonistanrop i ören (t.ex. 1560)
- Momskostnad telefonistanrop, i ören (t.ex. 312)
- Prisbeskrivning telefonistanrop (tex "å 4,80 kr/st")
- Startdatum (t.ex. 2002-10-24 00:00)
- Stopdatum (t.ex. 2001-10-25 00:00)

## 4.2 Statistikrapport typ 2 samtal per timme till företaget

Denna rapporttyp delar upp samtalen per tidsenhet, i ena fallet (2a-dygn rapport) per timme, i andra fallet (2b-månadsrapport) per dygn.

Sorteringen blir här mycket enkel, alla samtal delas upp efter starttimme resp. startdygn och summeras.

En rapport per betjänat företag.

Filformat: HTML

Mätperioden: a) 1 timme, b) 1 dygn

Rapportintervall: a) 1 dygn, b) 1 månad

Gruppering: a) per timme, b) per dygn

Följande parametrar mäts;

- Totala antalet inkommande färskanrop (Externa+Interna)
- Antal externa anrop (även omstyrda)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Antal interna anrop (även omstyrda)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Antal omstyrda anrop (både interna och externa)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Därav omstyrda ej svar
  - o Därav omstyrda hänvisning
  - o Därav omstyrda upptagen
  - o Därav omstyrda övriga (t ex medflyttning direkt till telefonist)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Totalt antal återanrop
  - o Antal återanrop som förmedlats
  - o Genomsnittlig hanteringstid återanrop
- Samtal (annan typ)
  - o Antal sända SMS
  - o Antal sända E-Post
  - o Antal sända Fax

### 4.2.1 Exempel statistikrapport typ 2, dygnrapport, mätperiod timme

Exemplet visar en statistikrapport för ett dygn (mellan telefontiden 8-16) sorterat per timme.

#### Statistikpresentation för Teleservice AB

**Betjänat företag:** Metropolitan (Met) inom parentes anges företags-ID

**Anropstyp:** Alla

**Mätperiod:** Timme

**Datum:** 20021024

Timme	Anrop totalt	Färskanrop	Externa	Externa förmedlade	Externa exp.tid	Interna	Interna förmedlade	Interna exp.tid	Omstyrda	Omstyrda förmedlade	Omstyrda exp.tid	Återanrop	Återanrop förmedlade	Återanrop exp.tid	SMS	E-Mail	Fax
8	6	6	3	2	12	3	1	23	3	2	12	0	0	0	0	0	0

9	9	9	5	4	19	4	2	94	3	3	12	0	0	0	0	0
10	13	12	5	3	54	7	2	8	3	1	18	1	1	1	0	0
11	10	10	5	4	18	5	5	23	1	0	20	0	0	0	0	0
12	1	1	1	0	153	0	0	0	1	0	153	0	0	0	0	0
13	14	14	6	4	24	8	5	32	5	4	24	0	0	0	0	0
14	6	6	5	4	23	1	1	64	3	2	29	0	0	0	0	0
15	12	12	8	6	39	4	2	23	7	5	40	0	0	0	0	0
16	1	1	1	0	26	0	0	0	1	0	26	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 4.2.2 Fältrubriker typ 2, typ 3 och typ 4

Fältrubriker för statistikrapporter är gemensam för rapporttyperna 2,3 och 4:

- Anrop totalt                      summan av färskanrop och återanrop
- Färskanrop                        summan av interna och externa samtal
- Externa                              alla externa anrop (ej återanrop)
- Externa förmedlade              externa anrop som blivit förmedlade
- Externa exp tid                    genomsnittlig expeditionstid för externa samtal
- Interna                              alla interna anrop (ej återanrop)
- Interna förmedlade              interna anrop som blivit förmedlade
- Interna exp tid                    genomsnittlig expeditionstid för interna samtal
- Omstyrda                            omstyrda färskanrop
- Omstyrda förmedlade            omstyrda anrop som blivit förmedlade
- Omstyrda exp tid                genomsnittlig expeditionstid för omstyrda samtal
- Återanrop                          återanrop, alla typer
- Återanrop förmedlade          återanrop som blivit förmedlade
- Återanrop exp tid                genomsnittlig expeditionstid för återanrop
- SMS                                  antal SMS som sänts
- EMail                                antal EMail som sänts
- Fax                                    antal fax som sänts

#### 4.3 Statistikrapport typ 3 per anknytning

Här delas samtalen upp efter det anknytningsnummer som är orsak till samtalet. Användningen är för interndebering av telefonisttjänster. Huvudregeln är att sortera samtalen på det anknytningsnummer som orsakat att telefonisten har behövt hantera anropet.

Huvudprinciper för sortering:

- Interna samtal direkt till telefonist sorteras på den anknytning som ringer in. Detta gäller både förmedlat samtal med tillhörande återanrop och ej förmedlat samtal.
- Interna samtal omstyrda till telefonist, t.ex. omstyrning p.g.a. hänvisning, upptaget, ej svar, vidarekoppling eller hänvisning sorteras alltid på den omstyrande anknytningen. Återanrop efter förmedlade sådana samtal sorteras på det nummer som ringt in eftersom det ursprungliga omstyrande numret då inte finns tillgängligt.
- Externa direktanrop eller externa samtal som via ett externt nummer omstyrts till huvudnumret och ev. följande återanrop sorteras på det anknytningsnummer som samtalet förmedlas till. Sker ingen förmedling debiteras huvudnumrets anknytningsmotsvarighet.
- Externa samtal som är internt omstyrda till telefonist, t.ex. omstyrning p.g.a. hänvisning, upptaget, ej svar, vidarekoppling eller hänvisning sorteras alltid på det omstyrande



numret. Återanrop på dessa samtal sorteras på det nummer som förmedling gjorts till eftersom det ursprungliga omstyrande numret då inte finns tillgängligt,

**OBS:** I vissa trafikfall under punkt 3 och 4, finns inget anknytningsnummer tillgängligt. Dessa samtal sorteras in i rapporten med sitt externa nummer trots att numret kan finnas i katalogen för en anknytning. Detta är speciellt vanligt med omstyrda samtal från Centrex Mobil om omstyrningen är lagd i mobilen till växelns huvudnummer. Sådana omstyrningar bör läggas till växelnumrets anknytningsnummer om möjligt för att undvika externsamtal. I vissa extremfall finns inget nummer alls att sortera på. I dessa fall sorteras samtalet under begreppet "BLANK".

Presentation av sorterade nummer:

Rapporten sorterar samtal på "debiterat nummer" som helst ska vara en anknytning. Om inget anknytningsnummer finns så tar man ett externt om sådant finns enligt principen ovan. Numren sorteras i fallande ordning som text. Således kommer "99" först och sedan nummer som börjar på 8 o.s.v. ner till 1. Därefter kommer externa nummer som börjar på 0.

3a) Dygnsrapport fördelade per anknytningsnummer

3b) månadsrapport fördelade per anknytningsnummer

En rapport per betjänat företag.

Mätperioden: a) 1 timme, b) 1 dygn

Rapportintervall: a) 1 dygn, b) 1 månad

Gruppering: per anknytningsnummer

Följande parametrar mäts:

- Totala antalet inkommande färskanrop (Externa+Interna)
- Antal externa anrop (även omstyrda)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Antal interna anrop (även omstyrda)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Antal omstyrda anrop (både interna och externa)
  - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
  - o Därav omstyrda ej svar
  - o Därav omstyrda hänvisning
  - o Därav omstyrda upptagen
  - o Därav omstyrda övriga (t ex medflyttning direkt till telefonist)
  - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
- Totalt antal återanrop
  - o Antal återanrop som förmedlats
  - o Genomsnittlig hanteringstid återanrop
- Samtal (annan typ)
  - o Antal sända SMS
  - o Antal sända E-Post
  - o Antal sända Fax

#### **4.3.1 Debitering resp. Kreditering i typ 3**

Telefonisten kan efter ett avslutat samtal och innan nästa samtal slår in, välja att debitera samtalet på en annan anknytning, eller att kreditera samtalet så att det inte alls tas med i sorteringen.

Debitering sker i fritt format, telefonisten kan skriva önskad text fritt. Denna text används som sorteringsinformation före allt annat. Debitering bör alltså ske på ett anknytningsnummer för att följa rapporttypen.

Kreditering innebär helt enkelt i typ 3 att samtalet utelämnas. Kreditering kan inte ske på något speciellt nummer eller text.

#### 4.4 Statistik-rapport typ 4

Sorteringen sker här efter information som finns i katalogens fält "Info2" för den som ska "svara" för samtalet enligt principerna för typ 3.

Detta innebär att sortering endast kan ske efter samtalspart som finns i katalogen. Om ingen information finns att få sorteras samtalet under begreppet "BLANK". Samtal som ej kan kategoriseras sorteras under begreppet "UNDEF". Sådana ska i praktiken inte kunna förekomma annat än i extremfall.

- a) Dygnsrapport fördelade per Info 2
- b) månadsrapport fördelade per Info2

En rapport per betjänat företag.

Mätperioden: a) 1 timme, b) 1 dygn

Rapportintervall: a) 1 dygn, b) 1 månad

Gruppering: per Info2-fält

Följande parametrar mäts;

- Totala antalet inkommande färskanrop (Externa+Interna)
  - Antal externa anrop (även omstyrda)
    - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
    - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
  - Antal interna anrop (även omstyrda)
    - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
    - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
  - Antal omstyrda anrop (både interna och externa)
    - o Därav förmedlade (även förmedlade som ej besvarats)
    - o Därav omstyrda ej svar
    - o Därav omstyrda hänvisning
    - o Därav omstyrda upptagen
    - o Därav omstyrda övriga(t ex medflyttning direkt till telefonist)
    - o Genomsnittlig hanteringstid i telefonistplatsen
  - Totalt antal återanrop
    - o Antal återanrop som förmedlats
    - o Genomsnittlig hanteringstid återanrop
  - Samtal (annan typ)
    - o Antal sända SMS
    - o Antal sända E-Post
    - o Antal sända Fax
- Exempel statistikrapport typ 2-4

Exemplet visar en statistikrapport för ett dygn (mellan telefontiden 8-16) sorterat per timme.

Statistikpresentation för Teleservice AB

Betjänat företag: Metropolitan (Met)      inom parentes anges företags-ID

Anropstyp: Alla

Mätperiod: Timme

Datum: 20021024

#### 4.4.1 Debitering resp. Kreditering i typ 4

Telefonisten kan efter ett avslutat samtal och innan nästa samtal slår in, välja att debitera samtalet på en annan anknytning, eller att kreditera samtalet så att det inte alls tas med i sorteringen.

Eftersom debiteringsinformationen förväntas vara ett anknytningsnummer finns det i typ 4 ingen sorteringsinformation att tillgå. Debiterade samtal sorteras därför i typ 4 alltid under "DEBIT". Kreditering kan heller inte ske på någon kataloginformation utan sorteras alltid under begreppet "KREDIT".

## 4.5 Statusrapport

Statusrapport

Statusrapporterna innehåller information om hur belastningen sett ut för en telefonistgrupp under ett dygn, informationen presenteras per timme.

Informationen presenteras per företag (telefonistens hemmaföretag) och telefonistgrupp.

Klockslaget för genereringen av rapporterna kan styras via registerparametrar. En rapport per telefonistgrupp.

Mätperioden: 1 timme.

Rapportintervall: 1 dygn

Filformat: HTML

Gruppering: Telefonistgrupp

Följande parametrar kan mätas:

- Timme, aktuell timme som data härör från
- Telefonistantal Max, max antal telefonister under aktuell timme
- Telefonistantal Min, min antal telefonister under aktuell timme
- Telefonistantal Medel, medelantal telefonister under aktuell timme
- Intern kö Max, intern kö maximalt under aktuell timme
- Intern kö Min, intern kö minimalt under aktuell timme
- Intern kö Medel, intern kö medel under aktuell timme
- Extern kö Max, extern kö maximalt under aktuell timme
- Extern kö Min, extern kö minimalt under aktuell timme
- Extern kö Medel, extern kö medel under aktuell timme
- Öppenvkot, kvot öpptid under aktuell timme
- Telefonistalfa under aktuell timme, samtalstid/öpptid

Öppentid: Tid som telefonistplatsen varit öppen för trafik eller upptagetmarkerad.

Samtalstid: Tid som telefonisten har haft besvarat samtal i platsen

### Exempel statusrapport

Statistikpresentation, Statusrapport för ENVILOGG  
Telefonistföretag: ENVILOGG  
Telefonistgrupp: MAXI  
Mätperiod: Timme  
Datum: 20030120

Timme	Telefonistantal	-max	-Min	-Medel	Kö Intern	-max	-Min	-Medel	Kö Extern	-max	-Min	-Medel	Öppenvkot	Telefonistalfa
00	2		2	0.03	0		0	0.00	0		0	0.00	1.00	0.00
18	2		1	1.58	88		0	1.55	15		0	0.27	0.88	0.05
19	2		2	2.00	0		0	0.00	0		0	0.00	1.00	0.00
20	2		2	2.00	0		0	0.00	0		0	0.00	0.99	0.00
21	2		2	2.00	0		0	0.00	0		0	0.00	1.00	0.00
22	2		2	2.00	0		0	0.00	0		0	0.00	1.00	0.00
23	2		2	2.00	0		0	0.00	0		0	0.00	1.00	0.00

### 4.5.1 Fältrubriker

**Öppentid:** Tid som telefonistplatsen varit öppen för trafik eller upptagetmarkerad.

**Samtalstid:** Tid som telefonistplatsen haft besvarade samtal i platsen.

Fältrubriker för statusrapporter:

- Timme                                      aktuell timme som data härrör från
- Telefonistantal:
  - max                                        max antal telefonister under aktuell timme
  - min                                        min antal telefonister under aktuell timme
  - medel                                      medelantal telefonister under aktuell timme
- Intern Kö
  - max                                        intern kö maximalt under aktuell timme
  - min                                        intern kö minimalt under aktuell timme
  - medel                                      intern kö medel under aktuell timme
- Extern Kö
  - max                                        extern kö maximalt under aktuell timme
  - min                                        extern kö minimalt under aktuell timme
  - medel                                      extern kö medel under aktuell timme
- Öppenvot
  - kvot Öppentid under aktuell timme
- Telefonistalfa
  - telefonistalfa under aktuell timme, Samtalstid/Öppentid

## 5 Hantera rapporter

### 5.1 Rapportleverans

Överföringen sker via E-mail från rapportservern till en fördefinierad och godkänd mailadress. Detta utförs direkt efter det att rapportfilerna är genererade.

Individuella rapporter kan även hämtas eller visas från en sida i Företagsadministration Maxi som företagsadministratören kan dela ut rättigheter till.

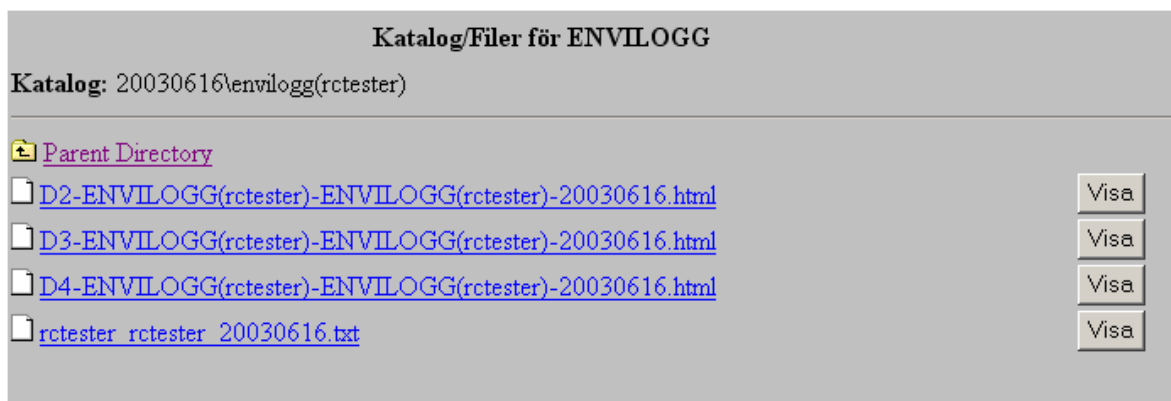
#### 5.1.1 Se/hämta rapporter via Företagsadministration

En lista på tillgängliga rapporter i Företagsadministration Maxi kan se ut enligt exemplet nedan.

Företagets rapporter visas i ett träd, med först en uppdelning på rapportdatum, sedan en uppdelning på betjänat företag. Om rapportsändning via Email eller FTP används flyttas sända filer till undergrenarna "email\_sent" resp. "ftp\_sent".

**OBS:** Rapporterna sorteras i grenar med datum efter den dag som rapporten gäller. Månadsrapporter sorteras under datum för den sista dagen i månaden.

Exempel:



Filerna kan öppnas antingen genom att klicka på den blåfärgade länken eller att klicka på resp. "Visa"-knapp. **OBS:** I vissa versioner av browsers, fungerar bara metoden med "Visa"-knappen.

För att hämta en fil, högerklicka över en blå länk och välj i den efterföljande dialogen att spara filen.

## 5.2 Rapportnamn

För att lätt kunna skilja de olika rapporterna åt används olika namnsyntax för de olika typerna enligt följande.

### 5.2.1 Rapport typ 1 (Debiteringsrapport Reflex)

Namnet består av tre delar:

1. Telefonistföretaget ID. Ex. "4681234567"
2. Betjänat företags ID. Ex. "4631765432"
3. Tidpunkt för rapporten, där tid anges av år, månad och dag. Ex. **20030408**.

De tre delarna slås ihop med bindestreck (-) mellan och avslutas med filtypen som är **".txt"**. Ex: **4681234567-4631765432-20030408.txt**

### 5.2.2 Rapporter typ 2-4 (Statistikrapport 2-4)

Namnet består av fyra delar:

1. Rapporttyp bestående av en bokstav och en siffra, t.ex. D3 vilket betyder "**D**agrapport typ **3**". M4 betyder enligt samma princip "**M**ånadsrapport typ **4**".
2. Telefonistföretaget namn och ID. Ex. "Teleservice AB(4681234567)"
3. Betjänat företags namn och ID. Ex. "Metropolitan AB(46312345678)".
4. Tidpunkt för rapporten, där tid anges av år och månad för månadsrapporter samt år, månad och dag för dygnsrapporter. Ex. **20030408**.

De fyra delarna slås ihop med bindestreck (-) mellan och avslutas med filtypen som är **".html"**. Ex: **D4-Tele AB(4681234567)-Kunden AB(46312345678)-20030408.html**

### 5.2.3 Rapporter typ 5 (Statusrapport)

Namnet består av tre delar:

1. Telefonistföretaget namn och ID. Ex. "Teleservice AB(4681234567)"

2. Telefonistgruppens ID. Ex. "Tele\_01"
3. Tidpunkt för rapporten, där tid anges av år, månad och dag. Ex. **20030408**.

De tre delarna slås ihop med bindestreck (-) mellan och avslutas med filtypen som är ".html". Ex:  
**Tele AB(4681234567)-TELE\_01-20030408.html**