



EWQ | Raportointi

[2020138 + 2020144]

Vuoropalvelun keskusmuisti eli Masteryksikkö mahdollistaa asiakastiedon keräämisen ja raportoinnin. Se kokoaa tiedot kaikista asiakkaista päiväkohtaisiin tiedostoihin, jotka tallennetaan MicroSD-kortille. Asiakasraportteja tarkastellaan avaamalla webselaimella yhteys Masteryksikköön, syöttämällä käyttäjätunnus ja salasana sekä halutun raportin tyyppi, aikaväli ym. tiedot. Masteryksikkö myös tuottaa raportin joko html- tai csv-muotoon. Raportit voidaan analysoida selaimella tai tallentaa suoraan tietokoneelle, missä niitä voidaan käsitellä edelleen esim. taulukko-ohjelmalla.

EWQ asiakasraporteista saadaan seuraavat tiedot:

- Odotusajat palveluryhmittäin eri kellonaikoina
- Palvellut asiakkaat palvelutiskeittäin eri kellonaikoina
- Palvelupistekohtaiset avainluvut
- Asiakasmäärät eri kellonaikoina
- Jonoista poistuneet asiakkaat

EWQ | Tilatietoikkuna

[2020138 + 2020144]

Tilatietoikkunassa voidaan reaaliajassa seurata, mitkä palvelupisteet ovat käytössä sekä jokaisen palveluryhmän jonotilannetta ja jonotusaikaa. Tämä toiminto on tarkoitettu esimiehille asiakaspalvelun seurantaan varten. Tietokoneen näytössä oleva ikkuna näyttää ryhmien jonossa olevat asiakkaat ja palvelupaikkojen tilanteen:

- vihreä** = auki
- punainen** = suljettu
- harmaa** = ei käytössä

Tilatietoikkunan käyttäminen edellyttää EWQ Masteryksikön. [2020138]