|  |
| --- |
| **Anpassade CRM rapporter** |
|  |
| Skånetrafiken |
| Digitalt Kundmöte |

Innehållsförteckning

[1 Ändringsblankett 6](#_Toc449350874)

[1.1 Introduktion 6](#_Toc449350875)

[2 Analys, beslut, status 7](#_Toc449350876)

[3 Estimat 8](#_Toc449350877)

[4 Lösningsbeskrivning 9](#_Toc449350878)

[4.1 Översikt 9](#_Toc449350879)

[4.2 Generell information om rapporterna 9](#_Toc449350880)

[4.3 Antal utskickade kuponger 9](#_Toc449350881)

[4.3.1 Parameter 9](#_Toc449350882)

[4.3.2 Källkod 10](#_Toc449350883)

[4.3.3 Ändringar 10](#_Toc449350884)

[4.4 Antal utskickade värdebevis 10](#_Toc449350885)

[4.4.1 Parameter 10](#_Toc449350886)

[4.4.2 Källkod 10](#_Toc449350887)

[4.4.3 Ändringar 10](#_Toc449350888)

[4.5 Antal utskickade värdekoder 10](#_Toc449350889)

[4.5.1 Parameter 10](#_Toc449350890)

[4.5.2 Källkod 10](#_Toc449350891)

[4.5.3 Ändringar 10](#_Toc449350892)

[4.6 Antal avslutade kundärenden (kanal) 11](#_Toc449350893)

[4.6.1 Parameter 11](#_Toc449350894)

[4.6.2 Källkod 11](#_Toc449350895)

[4.6.3 Ändringar 11](#_Toc449350896)

[4.7 Antal avslutade kundärenden (kö) 11](#_Toc449350897)

[4.7.1 Parameter 11](#_Toc449350898)

[4.7.2 Källkod 11](#_Toc449350899)

[4.7.3 Ändringar 11](#_Toc449350900)

[4.8 Antal avslutade kundärenden (handläggare) 11](#_Toc449350901)

[4.8.1 Parameter 12](#_Toc449350902)

[4.8.2 Källkod 12](#_Toc449350903)

[4.8.3 Ändringar 12](#_Toc449350904)

[4.9 Antal kundärenden (kanal, månad) 12](#_Toc449350905)

[4.9.1 Parameter 12](#_Toc449350906)

[4.9.2 Källkod 12](#_Toc449350907)

[4.9.3 Ändringar 12](#_Toc449350908)

[4.10 Antal kundärenden (kanal, år) 12](#_Toc449350909)

[4.10.1 Parameter 12](#_Toc449350910)

[4.10.2 Källkod 12](#_Toc449350911)

[4.10.3 Ändringar 12](#_Toc449350912)

[4.11 Antal kundärenden (typ, månad) 13](#_Toc449350913)

[4.11.1 Parameter 13](#_Toc449350914)

[4.11.2 Källkod 13](#_Toc449350915)

[4.11.3 Ändringar 13](#_Toc449350916)

[4.12 Antal kundärenden (typ, år) 13](#_Toc449350917)

[4.12.1 Parameter 13](#_Toc449350918)

[4.12.2 Källkod 13](#_Toc449350919)

[4.12.3 Ändringar 13](#_Toc449350920)

[4.13 Beslutrapport (vidarefakturering) 13](#_Toc449350921)

[4.13.1 Parameter 14](#_Toc449350922)

[4.13.2 Ändringar 14](#_Toc449350923)

[4.14 Beslutstatistik (ersättningsform) 14](#_Toc449350924)

[4.14.1 Parameter 14](#_Toc449350925)

[4.14.2 Källkod 14](#_Toc449350926)

[4.14.3 Ändringar 14](#_Toc449350927)

[4.15 Beslutstatistik (ersättningstyp) 14](#_Toc449350928)

[4.15.1 Parameter 14](#_Toc449350929)

[4.15.2 Källkod 15](#_Toc449350930)

[4.15.3 Ändringar 15](#_Toc449350931)

[4.16 Måluppfyllning (utan kö serviceresor) 15](#_Toc449350932)

[4.16.1 Parameter 15](#_Toc449350933)

[4.16.2 Källkod 15](#_Toc449350934)

[4.16.3 Ändringar 15](#_Toc449350935)

[4.17 Måluppfyllning (kö serviceresor) 15](#_Toc449350936)

[4.17.1 Parameter 15](#_Toc449350937)

[4.17.2 Källkod 16](#_Toc449350938)

[4.17.3 Ändringar 16](#_Toc449350939)

[4.18 Remissrapport 16](#_Toc449350940)

[4.18.1 Parameter 16](#_Toc449350941)

[4.18.2 Källkod 16](#_Toc449350942)

[4.18.3 Ändringar 16](#_Toc449350943)

[4.19 Trafikdetaljer (Tåg) 16](#_Toc449350944)

[4.19.1 Parameter 16](#_Toc449350945)

[4.19.2 Källkod 16](#_Toc449350946)

[4.19.3 Ändringar 17](#_Toc449350947)

[4.20 Trafikdetaljer (Buss) 17](#_Toc449350948)

[4.20.1 Parameter 17](#_Toc449350949)

[4.20.2 Källkod 17](#_Toc449350950)

[4.20.3 Ändringar 17](#_Toc449350951)

[4.21 Trafikstatistik (Tåg) 17](#_Toc449350952)

[4.21.1 Parameter 17](#_Toc449350953)

[4.21.2 Källkod 18](#_Toc449350954)

[4.21.3 Ändringar 18](#_Toc449350955)

[4.22 Trafikstatistik (Buss) 18](#_Toc449350956)

[4.22.1 Parameter 18](#_Toc449350957)

[4.22.2 Källkod 18](#_Toc449350958)

[4.22.3 Ändringar 18](#_Toc449350959)

[4.23 Antal Serviceresor (ärendetyp) 18](#_Toc449350960)

[4.23.1 Parameter 18](#_Toc449350961)

[4.23.2 Källkod 18](#_Toc449350962)

[4.23.3 Ändringar 18](#_Toc449350963)

[4.24 Antal Serviceresor (huvudman) 19](#_Toc449350964)

[4.24.1 Parameter 19](#_Toc449350965)

[4.24.2 Källkod 19](#_Toc449350966)

[4.24.3 Ändringar 19](#_Toc449350967)

[4.25 Antal Serviceresor (kategori) 19](#_Toc449350968)

[4.25.1 Parameter 19](#_Toc449350969)

[4.25.2 Källkod 19](#_Toc449350970)

[4.25.3 Ändringar 19](#_Toc449350971)

[4.26 Antal Serviceresor (med kompensation) 20](#_Toc449350972)

[4.27 Antal Serviceresor (månad) 20](#_Toc449350973)

[4.28 Antal Serviceresor (omlopp) 20](#_Toc449350974)

[4.29 Antal Serviceresor (transportör) 20](#_Toc449350975)

[4.29.1 Parameter 20](#_Toc449350976)

[4.29.2 Källkod 20](#_Toc449350977)

[4.29.3 Ändringar 20](#_Toc449350978)

[4.30 PUL Rapporten 20](#_Toc449350979)

[4.30.1 Datakälla 20](#_Toc449350980)

[4.30.2 Källkod 21](#_Toc449350981)

[4.31 Resegaranti 21](#_Toc449350982)

[4.31.1 Parameter 22](#_Toc449350983)

[4.31.2 Källkod 22](#_Toc449350984)

[4.32 Generella ändringar i alla rapporter 22](#_Toc449350985)

[5 Övrigt 22](#_Toc449350986)

**Historik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Version | Författare | Beskrivning |
| 2015-12-11 | A | Alexander Forssman | Första utkast |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Ändringsblankett

**Projekt: Skånetrafiken – Digitalt Kundmöte**

**Förändring nr**:

**Berört krav (ID):**

**Typ av förändring:**

|  |  |
| --- | --- |
| Rapporterat av | |
| **Namn**  Richard Pärnamets | **Ändringens namn**  Anpassade CRM rapporter |
| **Företag/organisation (Skånetrafiken eller CGI)**  Skånetrafiken | **Datum**  2015-12-11 |
| **Accepterad av** | **Datum** |

|  |
| --- |
| Beskrivning av förändringen |
| Introduktion Detta dokument sammanfattar de rapporter som har utvecklats i dialog med Carin och Susanne.  Samtliga anpassade rapporter är uppbyggda enligt specifikationer och dialog med ovanstående.  Flertalet rapporter innehåller även testfall för att kunna verifiera och kvalitetssäkra innehållet och dessa testfall och vyer kan slutanvändare ha användning för själv. |

# Analys, beslut, status

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Konsekvensanalys (CGI) | Beslut (CGI) | Status (CGI) |
| **Konsekvensanalys författad av** | **Åtgärdsbeslut (Ja/nej)** | **Status – datum**  **Påbörjat:**  **Åtgärdat:**  **Testat:**  **Levererat:**  **Acceptanstestat:**  **Produktionssatt:** |
| **Konsekvensanalys lämnad datum** | **Beslutsdatum** |
| **Typ av förändring** | **Pris (SEK):** |
| **Uppskattad tidsåtgång, antal timmar** |  |

# Estimat

|  |
| --- |
| Tidsestimat (timmar och/eller kronor): |
|  |

# Lösningsbeskrivning

|  |
| --- |
| Beskrivning av lösning: |
| Översikt Dokumentet beskriver vilka rapporter som omfattats i leveransen:   |  | | --- | | Antal utskickade kuponger | | Antal utskickade värdebevis | | Antal utskickade värdekoder | | Antal avslutade kundärenden (kanal) | | Antal avslutade kundärenden (kö) | | Antal avslutade kundärenden (handläggare) | | Antal kundärenden (kanal, månad) | | Antal kundärenden (kanal, år) | | Antal kundärenden (typ, månad) | | Antal kundärenden (typ, år) | | Beslutrapport (vidarefakturering) | | Beslutstatistik (ersättningsform) | | Beslutstatistik (ersättningtyp) | | Måluppfyllning (utan kö serviceresor) | | Måluppfyllning (kö serviceresor) | | Remissrapport | | Trafikdetaljer (Tåg) | | Trafikdetaljer (Buss) | | Trafikstatistik (Tåg) | | Trafikstatistik (Buss) | | Antal Serviceresor (ärendetyp) | | Antal Serviceresor (huvudman) | | Antal Serviceresor (kategori) | | Antal Serviceresor (med kompensation) | | Antal Serviceresor (månad) | | Antal Serviceresor (omlopp) | | Antal Serviceresor (transportör) | | PUL Rapporten (Ej debiterbar) | | Resegaranti | | **Totalt 29 rapporter.** |  Generell information om rapporterna Alla rapporter använder sig utav datakällan **MSCRM\_DataSource** vilket för nuvarande kör med ”Windows Integrated Security” och har följande ”connection string”:  Workstation ID=V-DKCRM.mmc;Data Source=V-DKSQL4;Initial Catalog=DKCRM\_MSCRM;Integrated Security=True;Min Pool Size=2;Connect Timeout=150 Antal utskickade kuponger Denna rapport visar antalet utskickade kuponger grupperat efter giltighet och värdekodtyp inom en vald månad. Parameter • Slutår  • Slutmånad  Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändra namn efter typ * Skapa en gruppering efter "giltig" och "ogiltig" * Skapa en ny kolumn "rabattkod" * Kontrollering att giltighetsdatum stämmer * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal utskickade värdebevis Denna rapport visar antalet utskickade värdebevis grupperat efter giltighet och värdebevistyp inom en vald månad. Parameter • Slutår  • Slutmånad  Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändra namn efter typ * Skapa en gruppering efter "giltig" och "ogiltig" * Skapa en ny kolumn "rabattkod"   + Ändrat beslut, Ta bort kolumn ”rabattkod”. * Kontrollering att giltighetsdatum stämmer * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal utskickade värdekoder Denna rapport visar antalet utskickade värdekoder grupperat efter giltighet och värdekodtyp inom en vald månad. Parameter • Slutår  • Slutmånad  Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändra namn efter typ * Skapa en gruppering efter "giltig" och "ogiltig" * Skapa en ny kolumn "rabattkod" * Kontrollering att giltighetsdatum stämmer * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal avslutade kundärenden (kanal) Denna rapport visar antalet av alla avslutade kundärende (Case) grupperat efter in-kanal för en viss månad. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter • Slutår  • Slutmånad  Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Skapat en ny tabell för att visa en sammanfattning av handläggare och antal ärenden   + Denna tabell kommer att placeras över den befintliga * Ändrat det befintliga datumet (skapelsedatum) till Avslutsdatum * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Avslutsdatum” * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal avslutade kundärenden (kö) Denna rapport visar antalet av alla avslutade kundärende (Case) grupperat efter kö för en viss månad. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * Slutår * Slutmånad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Skapat en ny tabell för att visa en sammanfattning av handläggare och antal ärenden   + Denna tabell kommer att placeras över den befintliga * Ändrat det befintliga datumet (skapelsedatum) till Avslutsdatum * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Avslutsdatum” * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten. * Säkerhetsställt att ”SvcCreateCase” översätts till ”Resegaranti Online” * Säkerhetsställt att följande köer kommer med:   + Kontrollavgifter   + Kundcenter   + Kundtjänst 1 linjen   + Kundtjänst Företag   + Kundtjänst Jojo   + Kundtjänst Öresundståg   + Kundtjänst Synpunkter   + Kundtjänst Serviceresor  Antal avslutade kundärenden (handläggare) Denna rapport visar antalet av alla avslutade kundärende (Case) grupperat efter handläggare för en viss månad. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter • Slutår  • Slutmånad  Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Skapat en ny tabell för att visa en sammanfattning av handläggare och antal ärenden   + Denna tabell kommer att placeras över den befintliga * Ändrat det befintliga datumet (skapelsedatum) till Avslutsdatum * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Avslutsdatum” * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal kundärenden (kanal, månad) Denna rapport visar alla kundärende (Case) grupperat efter in-kanal för en viss månad. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Ankomstdatum” * Ändrat befintligt datum till Ankomstdatum i systemet. * Beskrivning av vad rapporten bygger på (vilka värden som används) * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal kundärenden (kanal, år) Denna rapport visar antalet av alla kundärende (Case) grupperat efter in-kanal för ett år. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * Slutår * Slutmånad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Ankomstdatum” * Ändrat befintligt datum till Ankomstdatum i systemet. * Beskrivning av vad rapporten bygger på (vilka värden som används) * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal kundärenden (typ, månad) Denna rapport visar alla kundärende (Case) grupperat efter ärendetyp för en viss månad. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Levererat en beskrivning av vad rapporten bygger på (vilka värden som används) * Händelsedatum har ändrats till svenskt datumformat * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal kundärenden (typ, år) Denna rapport visar antalet av alla kundärende (Case) grupperat efter ärendetyp för ett år. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Levererat en beskrivning av vad rapporten bygger på (vilka värden som används) * Händelsedatum har ändrats till svenskt datumformat * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Beslutrapport (vidarefakturering) Denna rapport visar alla beslut (Refund) och information om huvudsärendet för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en 2 sidig rapport med olika sektioner:   * Sida 1 (Beslut)   + Fakturamottagare   + Bokföres   + Utfärdare av fakturauppdraget * Sida 2 (Ärende)   + Beskrivning   + Allmän information   + Kundinformation   + Åtgärder   Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Ändringar  * Bör automatiskt gå till Ekonomi!   + Har lösts genom schemalagda mail som kommer skickas ut första dagen varje månad till e-postadressen [underlag.ekonomi@skanetrafiken.se](mailto:underlag.ekonomi@skanetrafiken.se). * För att göra detta möjligt har en del konfigurering behövt tillsättas i SSRS för att ett automatiskt utskick ska kunna göras härifrån  Beslutstatistik (ersättningsform) Denna rapport visar en statistik för alla beslut (Refund) grupperat efter ersättningsformen för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell (med antal per ersättningsform och summa) och två torta-diagram:   * Total värde per ersättningsform * Antal per ersättningsform   Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat så att rapporten bygger på beslutsdatum * Tagit bort diagram i rapporten för att spara laddningstid * Analys har gjorts kring ärenden där en transaktion har misslyckats i ett beslut * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Beslutstatistik (ersättningstyp) Denna rapport visar en statistik för alla beslut (Refund) grupperat efter ersättningstyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell (med antal per ersättningstyp och summa) och två torta-diagram:   * Total värde per ersättningstyp * Antal per ersättningstyp   Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat så att rapporten bygger på beslutsdatum * Tagit bort diagram i rapporten för att spara laddningstid * Analys har gjorts kring ärenden där en transaktion har misslyckats i ett beslut * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Måluppfyllning (utan kö serviceresor) Denna rapport visar en statistik för ärenden sorterat efter in-kanalen för en viss månad. Varje in-kanal hatt en mål-behandlingstid. Rapporten visar hur många procent av ärenden blev hanterad i tiden. Rapporten presenterar resultatet som en tabell. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Denna rapport visar inga ärende som ligger på kön ”Serviceresor”. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat det befintliga datumet (skapelsedatum) till avslutningsdatum * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Avslutningsdatum” * Korrigeringar i rapporten har gjorts så att alla obesvarade kunder räknas som avslutade * Korrigeringar har gjorts för att rapporten ska bygga på datumet då frågan till kund skickades när detta är tillgängligt. * Översättning till svenska har åtgärdats. * Ändra målsättningen till följande:   + Chatt 10 dagar   + Kundcenter 10 dagar   + E-post 5 dagar   + Facebook inlägg 5 dagar   + Internt 30 dagar   + Brev 30 dagar   + Telefon 10 dagar   + Resegaranti online 30 dagar   + Twitter 5 dagar   + Skånetrafiken.se 5 dagar * Lagt till följande kanaler   + Öresundståg.se 5 dagar   + Facebook meddelande 5 dagar  Måluppfyllning (kö serviceresor) Denna rapport visar en statistik för ärenden sorterat efter in-kanalen för en viss månad. Varje in-kanal hatt en mål-behandlingstid. Rapporten visar hur många procent av ärenden blev hanterad i tiden. Rapporten presenterar resultatet som en tabell. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Denna rapport visar bara ärende som ligger på kön ”Serviceresor”. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Ändrat det befintliga datumet (skapelsedatum) till avslutningsdatum * Ändrat datumkolumnens namn ”Datum” till ”Avslutningsdatum” * Korrigeringar i rapporten har gjorts så att alla obesvarade kunder räknas som avslutade * Korrigeringar har gjorts för att rapporten ska bygga på datumet då frågan till kund skickades när detta är tillgängligt. * Översättning till svenska har åtgärdats. * Måluppfyllningen har satts till 10 dagar   + Ändrat till 5 dagar   + Ändrat till 10 dagar  Remissrapport Denna rapport visar alla remisser grupperat efter grupp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Kolumnen ”Avsändare” har ändrats till ”Mottagare” * Kolumnen ska visa mottagare istället för avsändare * Skrivit om SQL-Frågan för att ta fram korrekt data * Har gjort det möjlighet för rapporten att kunna se om ärendet är besvarat inom 7 dagar (Även om det går mellan två månader) * Optimeringar har gjorts i rapporten då den genererades för långsamt * DKCRM har översatts till Serviceresor * Rapportens uppbyggnad har ändrats för att basera sig på skickat datum för remissen. * Rapporten ”Remiss report” har tagits dolts * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Trafikdetaljer (Tåg) Denna rapport visar alla PASS-ärende (Case) beträffande tåg grupperat efter tågtyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Lagt till ny kolumn för beskrivning   + Funktionalitet för att kunna exportera den här kolumnen till Excel har gjorts * Lagt till de kolumner som saknas. Ska överensstämma med ”Trafikdetaljer (Buss)” * Lagt till tågnummer * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Trafikdetaljer (Buss) Denna rapport visar alla PASS-ärende (Case) beträffande buss grupperat efter busstyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Lagt till ny kolumn för beskrivning   + Funktionalitet för att kunna exportera den här kolumnen till Excel har gjorts * Kolumnen ”Tågnummer” har ändrats till ”Linje” * Sortering har lagts till i rapporten på ”linje” * Bussar (RGOL) saknade linje och har åtgärdats * Lagt till funktionalitet för att alla kategorier kopplade till ärendet * Kolumnen ”Produktgrupp” har ändrats till trafikslag * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Trafikstatistik (Tåg) Denna rapport visar en statistik för PASS-ärende (Case) beträffande tåg grupperat efter tågtyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell med ärendeantalet för följande ärendetyper:   * Klagomål * Önskemål & Synpunkter * Beröm   Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Lagt till kolumner. Ska överensstämma med ”Trafikdetaljer (Buss)” * Funktionalitet för att kunna exportera den här kolumnen till Excel har utförts * Lagt till ärendetyperna avvikelse och fråga * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Trafikstatistik (Buss) Denna rapport visar en statistik för PASS-ärende (Case) beträffande buss grupperat efter busstyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell med ärendeantalet för följande ärendetyper:   * Klagomål * Önskemål & Synpunkter * Beröm   Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Lagt till kolumn för händelsedatum   + Ärenden med händelsedatum ska prioriteras   + Om inget händelsedatum existerar, visa då skapelsedatum * Lagt till ärendetyperna avvikelse och fråga * Funktionalitet för att kunna exportera den här kolumnen till Excel har utförts * Bussar som lagts till genom RGOL saknade linje och har åtgärdats * Kolumnen ”Produktgrupp” ska ändras till ”trafikslag” * Skapat testfall i form av en vy för att säkerhetsställa att alla ärenden kommer med i rapporten.  Antal Serviceresor (ärendetyp) Denna rapport visar alla serviceresor (Case) grupperat efter ärendetyp för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell och en torta-diagram. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Har korrigerat rapporten så att händelsedatum skall styra rapporten * Sammanställning utav rapporten har skapats och placerats längst upp i rappoten * Rubrik ”Ärendenamn” har ändrats till ”Ärenderubrik” * Rubrik ”Skapad den” har ändrats till ”Ankomstdatum” * Beslutssumma har tagits bort * Lagt till kolumn “Beskrivning” * Lagt till samtliga kategorier som är kopplade till ärendet * Korrigeringar har gjorts i rapporten för att ta med alla ärenden gällande serviceresor.  Antal Serviceresor (huvudman) Denna rapport visar alla serviceresor (Case) grupperat efter huvudmanen för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell och en torta-diagram. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Har modifierat rapporten för att den ska bygga på händelsedatum * Rapporten har korrigerats för att se data per kvartal * Sammanställning har skapats och placerats längst upp * Sortering har lagts till för att visa orter i bokstavsordning * Kolumnen ”Ärendenamn” har ändrats till ”Ärenderubrik” * Kolumnen ”Skapad den” har ändrats till ”Ankomstdatum” * Kolumnen ”Skapad av” har placerats längst till höger i rapporten * Lagt till kolumn “Ärendetyp” * Lagt till kolumn “Beskrivning” * Lagt till samtliga kategorier som är kopplade till ärendet * Korrigeringar har gjorts i rapporten för att ta med alla ärenden gällande serviceresor.  Antal Serviceresor (kategori) Denna rapport visar alla serviceresor (Case) grupperat efter kategori för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell och en torta-diagram. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Rapportering kring vilket urval som gjorts * Har modifierat rapporten för att den ska bygga på händelsedatum * Sammanställning utav rapporten har skapats och placerats längst upp i rappoten * Kolumnen ”Ärendenamn” har ändrats till ”Ärenderubrik” * Kolumnen ”Skapad den” har ändrats till ”Ankomstdatum” * Kolumnen ”Skapad av” har placerats längst till höger i rapporten * Lagt till kolumn “Beskrivning” * Lagt till samtliga kategorier som är kopplade till ärendet * Korrigeringar har gjorts i rapporten för att ta med alla ärenden gällande serviceresor.  Antal Serviceresor (med kompensation) Har tagits bort på begäran. Antal Serviceresor (månad) Har tagits bort på begäran. Antal Serviceresor (omlopp) Har tagits bort på begäran. Antal Serviceresor (transportör) Denna rapport visar alla serviceresor (Case) grupperat efter transportör för en viss månad. Rapporten presenterar resultatet som en tabell och en torta-diagram. Pre-filtrering är avstängt för denna rapport. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Ändringar  * Rapporten har korrigerats för att bygga på händelsedatum * Sammanställning har skapats och placerats längst upp i rapporten * Kolumnen ”Ärendenamn” har ändrats till ”Ärenderubrik” * Kolumnen ”Skapad den” har ändrats till ”Ankomstdatum” * Kolumnen Beslutssumma har tagits bort * Kolumnen ”Skapad av” har tagits bort * Lagt till kolumnen “Beskrivning” * Lagt till kolumnen “Omlopp” * Lagt till samtliga kategorier som är kopplade till ärendet * Korrigeringar har gjorts i rapporten för att ta med alla ärenden gällande serviceresor.  PUL Rapporten PUL-rapporten visar en rapport utdragen får en specifik vald kund. Rapporten används få kunden själv har rätt att begära ett utdrag kring vad som är lagrat och kopplat till individen.   * Ingick i restlistan och därför har tiden som lagts ner här inte räknats med. * Skapat en helt ny rapport. * Detta gjordes genom att:   + Analysera den data som är sparad på kund.   + Skapa en specifikation vad som ska ingå i rapporten   + Implementera efter specifikationen  Datakälla Utöver datakällan specificerad mot CRMs database använder PUL-rapporten en ytterligare resurs:  Data Source=CLCMSDB-SQL1;Initial Catalog=skanetrafiken\_commerce\_prod;Integrated Security=False;Connect Timeout=10;Asynchronous Processing=true;Application Name=main.skanetrafiken.local  Den här uppkopplingen används tillsammans med användaren websuer.  Notera att detta är ingen delad datakälla utan något som endast finns specificerat inom rapporten. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Resegaranti Skapat rapporten enligt specifikation nedan:  Här ska bara ärende av ärendetypen Resegaranti komma med, manuellt inlagda eller från RGOL. Rapporten ska ta höjd för båda.  Det är Händelsedatum som är intressant här - har svårt att se att vi ska behöva ta höjd för att "om inte händelsedatum finns - använd skapat-datum".  Detta då alla resegarantiärenden per automatik innehåller ett händelsedatum  Spelar ingen roll om ärendet är avslutat eller inte - bara händelsedatum som är utslagsgivande.  Siffrorna kommer att öka baserat på vår prestation så rapporten måste ackumuleras vartefter vi kommer ikapp.  **Trafikslag Antal**  Öresundståg  Pågatåg  Pågatåg Express  Krösatåg  Regionbuss  Skåneexpressen  Stadbuss Lund 1  Stadsbuss Lund 2  etc  Stadsbuss Landskrona 1  Stadsbuss Landskrona 2  etc  Stadsbuss Malmö  etc  etc  Här vill jag ha med alla möjliga trafikslag. Även de ärenden som bara registrerats på Tåg och inte blivit nerbrutna. Då får Tåg ligga som en rubrik.  Viktigt att vi får rätt på totalen.  Viktigt att alla trafikslag finns med. Ordningsföljningen är jag inte kinkig med, men en klar fördel om alla olika tåg kommer samlat - underlättar sortering  Bussar ska vara per linje  Stadsbussar ska vara samlat per stad och linje så det är lätt att slå samman. Parameter  * År * Månad   Pre-valda parametern är den föregående månaden. Källkod Visual Studio 2008 Project: \\V-DKSQL-UTV\Reports\CRMReports (EE)\ Generella ändringar i alla rapporter  * Korrigeringar har gjorts för att händelsedatum ska framgå med datum och tid   + Ändrat beslut till att händelsedatum ska framgå med endast datum * Analys kring rapporternas och databasens struktur   + Alla rapporter som har tagit användning av köer har behövts skrivas om för att säkerhetsställa att korrekt data visas i dessa.  Övrigt Under utvecklingen av rapporterna har ett flertal listor skickats över med specifika ärenden som manuellt ska korrigeras av en handläggare. Utöver själva utvecklingen av rapporterna har även egna leveranser genomförts till produktion. |

|  |
| --- |
| cgi.com |