

Aftersales

Technical Service

Weekly Report Guide with Python

Version	3.0
Date:	6.12.2019
Number of pages:	22

Contents

Step 0: Python Program	3
Step 1: Data download	4
Step 2: Ping-pong Analyzing	8
Step 3: Response Time.....	9
Step 4: open case	11
Step 5: Technical Service weekly Report.xlsx.....	12
Step 6: PPT edit	20

Step 0: Python Program

0.1 程序概述

程序使用的 Python 版本为 3.7，编译器为 Anaconda 中的 Spyder 编译器，共有 6 个 .py 文件，其中：

1. weekly_report.py 文件为汇总文件，负责菜单打印以及其他文件导入；
2. xls2xlsx.py 文件负责处理从 PuMA 下载的 open/created/modified 文件压缩包解压、文件格式转换、文件合并并保存至当前目录；
3. modified_4_pingpong_analyzing.py 文件负责处理本周 modified 文件信息，并生成当前周的 pingpong 文件；
4. open_case.py 文件负责处理本周 open 文件与从 0101 开始的 cognos 文件，并生成当前周的 open case 文件；
5. escalation_email.py 负责处理本周 Charlie 发来的 escalation email 文件，并生成 escalation analyzing 文件；
6. failed_list.py 负责处理本周 response time 文件，并生成 failed list 文件。

Desktop\test\文件夹中还附有 sum_up.py 文件，为以上 6 个 python 文件的汇总文件，包含全部注释信息，可单独使用。

程序主要使用 pandas/openpyxl/zipfile/xlrd/re 等 python 模块。在修改前，请先熟悉这些模块。其中 pandas/openpyxl/re 为主要模块，修改前请务必熟悉这三个模块的基本语法知识。

0.2 程序修改与维护

1. 所有 python 文件中均在相应部分添加了注释信息，请注意提示信息与程序逻辑；
2. 在修改程序时，请在 desktop\test\ 文件夹中进行测试并修改，修改后的文件可以储存在 desktop\python code for weekly report\ 文件夹中或 P:\B5-CN-A-6\B5-CN-A-6_Technik\5.00_TS Public\20_TS Monthly Report\05 Weekly report\Weekly Report 2019\python code for weekly report\ 文件夹中；
3. 如您还没有 python 或其他程序语言的编程经验，请勿擅自修改程序；
4. 当程序出现报错时并无法解决时，请联系 B2Purple@40oz.cc 或自行 google；
5. 当前版本程序由 Ni Xiaolong 编译，为提升工作效率，本程序完全提供给 B5-CN-A-6 的实习生或其他同事改写与使用，但由于程序源码中涉及 team 成员信息，请勿流传给他人或其他平台。

Step 1: Data download

以 CW20.2018 为例:

1.1 建文件夹

在桌面上新建三个文件夹“open”“created”“modified”，在路径 P:\B5-CN-A-6\B5-CN-A-6_Technik\5.00_TS Public\20_TS Monthly Report\Weekly report\Weekly report 2018 中新建 CW20 Report 文件夹，将桌面上 python code for weekly report 文件夹中全部 python 文件以及 name_list.csv 文件复制到新建的周报文件夹中。如有人员变动，请在 name_list.csv 文件中及时更新。需要注意的是：不要在周报文件夹中新建文件夹存放 python 文件！

1.2 导出 PuMA 数据

在打开 S-Gate 之前要打开 Cognos 并选择 IWA 登陆然后放在一边，之后再进行 PuMA cases 信息导出

打开公司主页 <https://contenthub.bmwgroup.net/web/bmw-group-china/welcome>

Overview → S-Gate → PuMA

Log in (Q-number and password)

“Search” → “cases” → “queries” → “open”，搜索日期从 01/01/2018 到上上周日(比如做 CW20 周报就是到 05/13/2018) → “search for cases” → 记录数量 (此处记录数量是为了判断文件是 open/modified/created) → “Export all”

邮箱地址: Intern.TechnicalService@partner.bmw.com

返回“queries”，选择“created”，搜索范围是上上周日到上周六，但是要将这个时间段分成 3 段来搜索，比如 CW20: 05/13/2018-05/19/2018，可以分成 05/13/2018-05/15/2018，05/16/2018-05/19/2018，每次都记录数量并“Export all”。这是在导出上周新的 case。

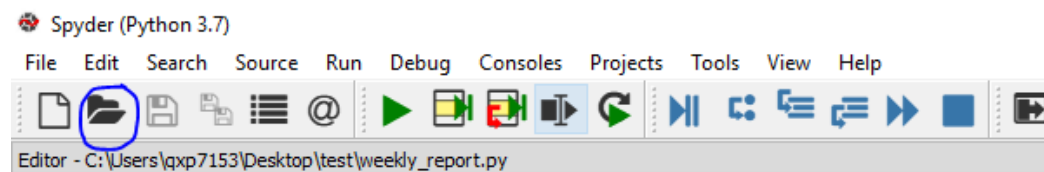
因为：一周会有 1000 多甚至 2000 多 case，但是 PuMA 系统每次搜索最多显示 1000 个，所以要将一周的搜索范围分成 2~3 次搜索。

返回“queries”，选择“modified”，日期范围比“created”再往前一周，比如 CW20: 05/06/2018-05/12/2018，方法同上分多次搜索并导出 (modified 需要 1-2 天间隔查询一次)。这是在导出上上周关闭的 case。

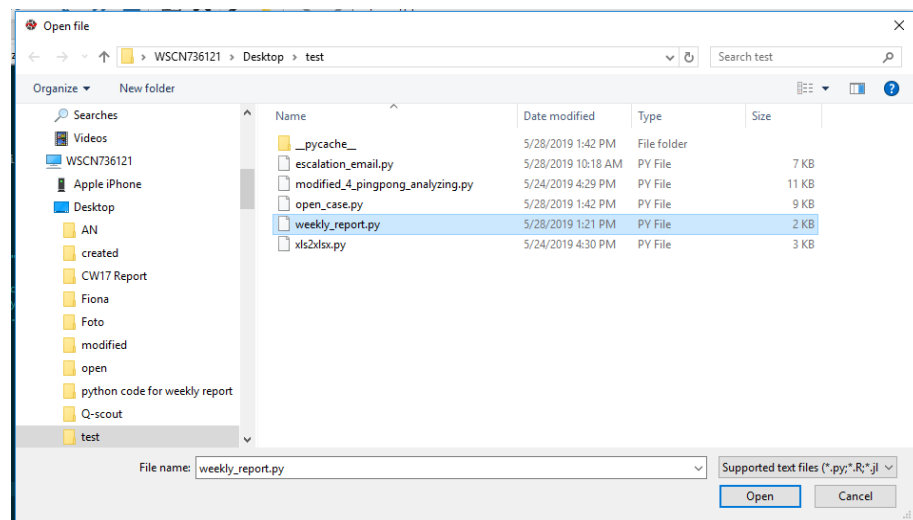
返回“queries”,依次选择“Urgent”,“Info Only”,“TC Action”,这三项不需要导出数据只需要记录数量（也可以不计）。时间范围同“created”,数量不大,不需要分多次。

1.3 整合数据

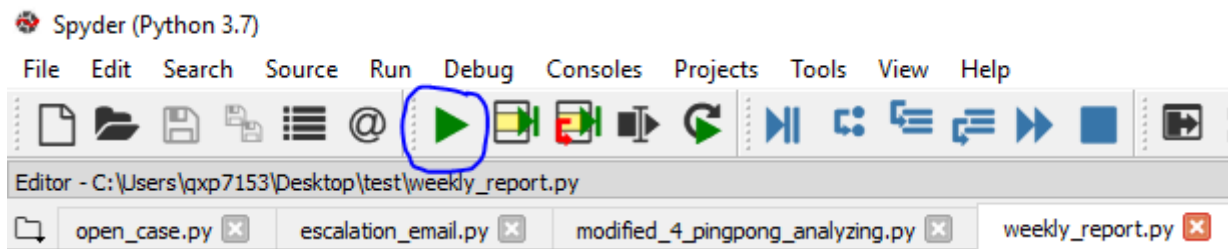
从邮箱里下载导出的 Excel 文件（为.zip 压缩包格式），保存在相应文件夹后直接解压为.xls 格式，打开 spyder（taskbar 中的最后一个



打开周报文件夹中的 week_report.py 文件，程序中设置了绝对路径，所以这部分用周报文件夹或桌面文件夹中的程序都可以，推荐使用周报文件夹中程序。



点击 run 运行程序，并输入当前周报制作周数



Spyder 右半部分 IPython console 中会出现运行结果，输入 1 与当前周数，即可将 open/modified/created 中的 zip 文件解压并合并。**全部文件转换成功后会**出现相应的提示信息，请确认各个文件中数据个数是否正确。请勿在程序未提示完成时关闭程序。

```
In [2]: runfile('C:/Users/qxp7153/Desktop/test/weekly_report.py', wdir='C:/Users/qxp7153/Desktop/test')
=====
For Weekly Report, For Mother Russia!
-----
1. PuMA open/created/modified zipfiles Process
2. Modified Cases for Pingpong Analyze
3. Open Case from Open and Cognos Files
4. Escalation Email Analyse
5. Failed List from Response Time
6. Other options still under programming...
   0. Quit
=====

Input your option:1
-----

input week number:23
-----
MAKE SURE ALL ZIP FILES ARE DOWNLOADED AND PUT IN RIGHT FILEFOLDERS!
-----
zip files were extracted!
-----
xls files are changing toxlsx!
-----
44.8s needed for 10MB xls document
-----
Finish all xls to xlsx!
-----
xlsx files are under concat!
-----
CW23 open.xlsx is saved!
The number of data in CW23 open.xlsx is 0
-----
CW23 modified.xlsx is saved!
The number of data in CW23 modified.xlsx is 0
-----
CW23 created.xlsx is saved!
The number of data in CW23 created.xlsx is 0
-----
```

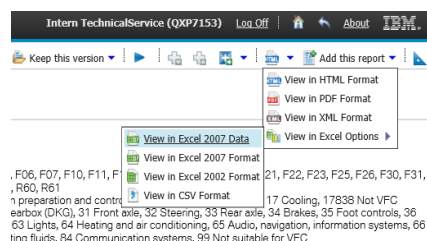
1.4 导出 case and vehicle details 数据 (Cognos)

由于 Cognos 由印度小哥们维护，一般需要在上午 10 点半后进行操作。由于 Cognos 系统升级，如不能自行下载数据，寻求 Charlie 帮助

打开网址：https://cog1gw1p.bmwgroup.net/cogb2e/cgi-bin/cognosisapi.dll?b_action=xts.run&m=portal/cc.xts&m_folder=i874A55FFE0F24879A745955CDC24056B

选 IWA Login → Puma Reporting → 01 Reports → Standard Content → Statistic Market → 01 Cases → 01 Detailed listing → Case and Vehicle Details → Puma-V5-CN → 左下角 Next → 选择日期，范围同“created”（一周区间），下面两个都选“select all”，subject contains 填英文输入法的下划线“_”，点左下角 finish。

等弹出新页面后，点击页面右上角“HTML”→ 第四项“View in Excel Options”→ 第一项“View in Excel 2007 Data”，弹出对话框选 save as，保存至周报文件夹，注意格式为 Excel worksheet，命名参考上周的 case and vehicle details 一周区间的，注意日期更新，例如做 CW20 周报时选择：05/13/2018-05/19/2018。




Step 2: Ping-pong Analyzing

打开 spyder，打开本周周报文件夹中的 weekly_report.py 文件，点击运行，选择 2 选项，输入当前周数（以 17 周为例），约 10.8s 后会跑出当期 Pingpong 结果

```
=====
      For Weekly Report, For Mother Russia!
-----
1、PuMA open/created/modified zipfiles Process
2、Modified Cases for Pingpong Analyze
3、Open Case from Open and Cognos Files
4、Escalation Email Analyse
5、Failed List from Response Time
6、Other options still under programming...
   0、Quit
=====

Input your option:2
-----

input week number:17
-----
Please be waiting for about 10.80s...
-----
Finish Pingpong analyzing!
```

 Ping-Pong Analyzing CW17.xlsx	5/28/2019 3:23 PM	Microsoft Excel W...	828 KB
---	-------------------	----------------------	--------

Step 3: Response Time.

从上周周报文件夹里复制“response time 2018-CW19”,粘贴到本周文件夹并改名。

“Data” sheet: 先确保第一行没有 filter（筛选）以保证所有数据都可以删除。（如果各组人员有更新，则在 AA 列第 2 行修改函数，然后双击刷新。）删除 A 列到 Y 列数据，复制粘贴 CW20 created cases 文件里的数据。注意用数值粘贴（value），粘完后注意 Z 列到 AD 列底部对齐，多了删除，少了补齐。将 Calculation options 改为 Automatic。因为上周的文件中的 AA 和 AC 列有部分信息是手动填充的，需要把 AA 和 AC 列再手动更新一下，把整列都刷成函数。

[illegible]

"Cognos": 删除 A 到 J 列数据，复制粘贴 case and vehicle details 一周区间文件里 A 到 J 列数据，注意 K 列底部对齐。一定要先删除，因为上周的可能多一点案例，直接覆盖可能会出现错误。

"Closed": 删除 A 到 Y 列数据，复制粘贴 modified cases 文件里的数据，注意 Z 到 AD 列底部对齐。（如果各组人员有更新，则在 AA 列第 2 行修改函数，然后双击刷新。）

"Cognos closed": 删除 A 到 J 列数据，复制粘贴 case and detail3 个月区间文件里 A 到 J 列数据，注意 K 列底部对齐

进行 Cognos 的数据复制后，回到 Data sheet，shift+F9 刷新 sheet，正常来说此时 Data sheet 中的 AA 列和 AC 列会出现少量的 N/A 数据，AA 列需要根据 Data 中的信息填写一下，一般不会超过 20 个；AC 列如果出现大量 N/A，说明当前 Cognos 数据出现不全问题，需要过一段时间再导出 Cognos 数据，如果 Cognos 中上一周周六的数据始终没有，在 Skype 上寻求 Luno/Charlie/Jin Mingjun 的帮助。

“RUN 1”: 这步是要计算 1 小时内的 response 成功率，先在上方点击 Formular，再点 calculation options，选择 Manual，再点击 Button 3 按钮。

“RUN 2”: 点击 Run 2 按钮。**“RUN 3”**: 点击 Run 3 按钮。**“RUN 4”**: 点击 Run 4 按钮。**“RUN 8”**: 点击 Run 8 按钮。将 S 和 T 列底部对齐。

“Final Response”: 这步是要计算 9, 18, 27, 36 小时内的 response 成功率，改回“Manual”再点 Button 9 按钮。计算完成后，将第 I 列函数改为=VLOOKUP(A:A,Closed!C:AA,25,0)，刷新 I 列数据并 shift+F9 刷新

“Summary”: 删除 A 列 case no.数据，复制粘贴“Data” sheet 里 C 列 case no.数据，对齐 B 到 I 列，再改成“Automatic”自动计算。注意右边几个表里标黄的数据是否大于 90%的 target（TT 组的 TC 不用管），若未达标，通知相应组的经理。

4H	49	1810	97.3%	
8H	1	1810	99.9%	
Column1	RR	TC	Urgent	Overall
within 1h	40.6%	80.5%	90.5%	59.2%
within 2h	66.5%	96.9%	100.0%	80.3%
within 3h	85.4%	98.9%	100.0%	91.7%
within 4h	94.8%	100.0%	100.0%	97.3%
within 8h	99.9%	100.0%	100.0%	99.9%
over 8h	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
All Team				

4H	17	288	94.1%	
8H	0	288	100.0%	
Column	RR	TC	Urgent	Overall
within 1h	52.7%	68.4%	100.0%	69.9%
within 2h	72.5%	89.5%	100.0%	80.6%
within 3h	85.2%	100.0%	100.0%	90.6%
within 4h	90.7%	100.0%	100.0%	94.1%
within 8h	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
over 8h	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
PT				

8H	0	561	100.0%	
Column	RR	TC	Urgent	Overall
within 1h	74.0%	86.5%	100.0%	81.8%
within 2h	93.2%	96.0%	100.0%	95.2%
within 3h	97.9%	97.6%	100.0%	97.9%
within 4h	99.0%	100.0%	100.0%	99.6%
within 8h	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
over 8h	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
DT				

8H	0	691	100.0%	
Column	RR	TC	Urgent	Overall
within 1h	23.7%	76.3%	80.0%	50.9%
within 2h	58.4%	99.1%	100.0%	79.2%
within 3h	85.7%	100.0%	100.0%	92.8%
within 4h	96.4%	100.0%	100.0%	98.4%
within 8h	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
over 8h	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
EE				

8H	1	269	99.6%	
Column	RR	TC	Urgent	Overall
within 1h	27.7%	#DIV/0!	100.0%	28.3%
within 2h	51.7%	#DIV/0!	100.0%	52.0%
within 3h	76.8%	#DIV/0!	100.0%	77.0%
within 4h	92.9%	#DIV/0!	100.0%	92.9%
within 8h	99.6%	#DIV/0!	100.0%	99.6%
over 8h	0.4%	#DIV/0!	0.0%	0.4%
TT				

最后更新 no. of case 表里 Info only, Urgent, TC 的 total 值，这几个值应该是当前列的总和，有些 excel 中可能没有这函数，需要确认一下。注意需要计算一下总数是否和列表里的吻合，对不上说明 Data sheet 中的 AA 列与 AC 列存在 N/A，个数一般不会太多，需要用 C 列的 case no.在 PuMA 中查询一下相关信息，相关信息看不明白就找 Luno/Charile。

NO. OF CASES	Info only	RR	TC	Urgency	NO. OF CASI	"A" Case	"B" Case	"C" Case	"Blank" Case
PT	16	174	77	13	288	91%	1%	7%	1%
DT	19	190	343	7	561	87%	0%	9%	4%
EE	32	296	331	20	691	85%	6%	5%	4%
TT	0	264	0	2	269	76%	12%	7%	5%
Total	69	946	753	42	1810	85%	5%	7%	4%
					288	288	262	4	19
									1

Step 4: open case

利用 weekly_report 中的选项 3 进行 open case 文件处理

输入当前周数（eg. 17）以及从 0101 开始的 cognos 数据的截止月份日期（eg. 0421，务必按照此格式输入）


生成 open case 文件

```
=====
For Weekly Report, For Mother Russia!
-----
1、PuMA open/created/modified zipfiles Process
2、Modified Cases for Pingpong Analyze
3、Open Case from Open and Cognos Files
4、Escalation Email Analyze
5、Failed List from Response Time
6、Other options still under programming...
0、Quit
=====

Input your option:3
-----

input week number:17

input end day of open case(eg: 0526):0421
-----
Finish Open case analyzing!
=====
```

 Open Cases from 20190101-20190421.xlsx	6/13/2019 4:36 PM	Microsoft Excel W...	484 KB
--	-------------------	----------------------	--------

Step 5: Technical Service weekly Report.xlsx

打开上周周报文件夹，找到 Excel 文件 Technical Service weekly Report_CW19.xlsx，复制粘贴到本周文件夹并改名，文件密码是 456.

5.1: 各组及全体近五周数据更新

“PT”sheet: 复制最近五周数据（B1-F35），数值粘贴覆盖后五周数据（C1-G35），更新最近一周周数，其中 B18 会滞后一周(closed case)。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	NO. OF CASE BY TEAM	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14						
2	Info only	22	19	18	16	14	10						
3	RR	170	136	168	169	205	118						
4	TC	47	39	187	165	168	142						
5	Urgency	7	6	12	8	16	10						
6	No. of cases	256	201	392	370	418	291						
7	pct"A" Cases)	86%	89%	87%	88%	89%	90%						
8	pct"B" Cases)	3%	1%	2%	1%	1							
9	pct"C" Cases)	6%	7%	7%	6%	6							
10	pct"Blank" Cases)	4%	3%	5%	5%	4							
11	FIRST RESPONSE TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14						
12	Urgent (<2h)	86%	87%	83%	88%	94%	90%						
13	TC (<2h)	91%	78%	98%	98%	91							
14	RR (<4h)	98%	88%	93%	95%	10							
15	RR (<8h)	100%	97%	99%	100%	10							
16	Target 1	95%	95%	95%	95%	95							
17	Target 2	98%	98%	98%	98%	98							
18	CONTACTS CLOSE CASES/CW A-1	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14							
19	Target	95%	95%	95%	95%	95							
20	Ping-Pong	95%	97%	97%	98%	97							
21	Total Cases	206	458	385	481	2							
22	Contacts<=4	196	445	372	471	25							
23	Average Contacts	1.8	1.7	1.7	1.6	1							
24	PT RESPONSE TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14						
25	Cases (first response)	229	186	371	350	3							
26	First response time (net mins)	77	286	70	73	7							
27	Cases (closed)	305	485	427	5								
28	Closing time (working hours)	19.5	18.2	16.9	14								
29	Closing time (natural days)	3.0	2.7	2.6	2								
30	CLOSING TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14						
31	<= 18 hours	95%	95%	94%	94%	95							
32	<= 45 hours	90%	91%	91%	93								
33	<= 90 hours	95%	96%	95%	95								
34	<= 135 hours	96%	97%	97%	96								
35	<= 270 hours	98%	99%	99%	99%								
36	Target 1												
37	Target 2												
38													
39													

“DT”“EE”“TT” sheet 操作相同。

“FD”sheet 里，只更新带“cw”的数据，即 B8-G19 区域和 B31-G44 区域，并更新周数。注意，一定要先做 PT, DT, EE 和 TT,再做 FD, 否则结果会出错。

A	B	C	D	E	F	G	H	27	PT	95%	98%	86%	91%	98%	100%
1	NO. OF CASES	Info only	RR	TC	Urgency	NO. OF CASE	pct("A" Cases)	28	DT	95%	98%	100%	99%	99%	100%
2	PT	22	170	47	7	256	86%	29	EE	95%	98%	91%	100%	97%	100%
3	DT	27	193	397	10	631	86%	30	TT	95%	98%	100%	100%	100%	100%
4	EE	28	279	292	34	643	85%	31	CLOSING TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14
5	TT	77	947	741	56	1821	84%	32	<= 18 hours		89%	86%	88%	90%	88%
6	Total	77	947	741	56	1821	84%	33	<= 45 hours		93%	92%	93%	95%	91%
7	FIRST RESPONSE TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14	34	<= 90 hours		96%	95%	96%	97%	95%
8	Urgent (<2h)	93%	86%	92%	96%	95%	82%	35	<= 135 hours		97%	97%	98%	98%	96%
9	TC (<2h)	99.3%	87%	98%	99%	96%	90%	36	<= 270 hours		99%	99%	99%	99%	98%
10	RR (<4h)	98.5%	87%	93%	97%	99%	84%	37	Target 1						
11	RR (<8h)	100.0%	97%	100%	100%	100%	99%	38	Target 2						
12	Target-5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	39	NO. OF CASES	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14
13	FD RESPONSE TIME	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15	CW14	40	Info only	77	52	77	82	63	38
14	Cases (first response)	1751	1196	1632	1634	1843	1089	41	RR	947	642	903	924	1015	655
15	First response time (net mins)	83	251	100	81	78	235	42	TC	741	535	648	664	810	515
16	Cases (closed)		1184	1885	1707	2237	1160	43	Urgent	56	39	54	50	59	45
17	Closing time (working hours)		15.0	17.6	13.4	12.1	18.1	44	Total	1821	1268	1682	1720	1947	1253
18	Closing time (natural days)		2	3	2.1	1.9	2.9	45							
19	CONTACTS CLOSE CASES(CW-1)	Target	Pingpong	Total Cases	Contacts<=4	Average Contacts		46							
20	PT	95%	95%	206	106	1.9		47							
21	DT	95%	97%	394	381	1.6									

5.2 最新一周 Response time 及 closingtime 数据粘贴

打开周报文件夹 Response time 2018 文件，分别复制 summary sheet 里“PT RESPONSE TIME”及“closing time”数据（下图左边），数值粘贴到 Technical Service weekly report 文件里“PT” sheet 的“PT RESPONSE TIME”和“CLOSING TIME”位置（B25-C35 区域，下图右边）。

I	J	K	L	M	N	O	A	B	C	D	E	F	G
61	PT		PT RESPONSE TIME	CW20	CW19		19	Target	95%	95%	95%	95%	95%
62	PT		Cases	257			20	Ping-Pong	95%	95%	97%	97%	98%
63	DT		First response time (net mins)	84			21	Total Cases	206	206	458	385	481
64	EE		Cases (closed)		507		22	Contacts<=4	196	196	445	372	471
65	DT		Closing time (working hours)		20.6		23	Average Contacts	1.8	1.8	1.7	1.7	1.6
66	EE		Closing time (natural days)		3.1		24	PT RESPONSE TIME	CW20	CW19	CW18	CW17	CW16
67	DT						25	Cases	257	229	186	371	350
68	EE						26	First response time (net mins)	84	77	286	70	73
69	TT						27	Cases (closed)	507	305	485	427	526
70	EE						28	Closing time (working hours)		20.6	19.5	18.2	16.9
71	DT						29	Closing time (natural days)		3.1	3.0	2.7	2.6
72	TT						30	CLOSING TIME	CW20	CW19	CW18	CW17	CW16
73	TT						31	<= 18 hours	85%	86%	84%	84%	86%
74	DT						32	<= 45 hours	90%	90%	91%	91%	92%
75	PT						33	<= 90 hours	93%	95%	96%	95%	96%
76	EE						34	<= 135 hours	95%	96%	97%	97%	98%
77	EE						35	<= 270 hours	99%	98%	99%	99%	99%
78	EE						36	Target 1					
PT							37	Target 2					

“DT”，“EE”，“TT” 组，操作相同，将各组 response time 和 closing time 粘贴至 Technical Service weekly report 的相应区域。

5.3 FD 数据

注意，一定要先做各组的数据粘贴，再来做 FD sheet，否则会出错！

复制 summary sheet 里的 no.of cases 表格数据 (Q35-Z40)。

NO. OF CASES	Info only	RR	TC	Urgency	NO. OF CASES	pct("A" Cases)	pct("B" Cases)	pct("C" Cases)	pct("Blank" Cases)
PT	16	174	77	13	288	91%	1%	7%	1%
DT	19	190	343	7	561	87%	0%	9%	4%
EE	32	296	331	20	691	85%	6%	5%	4%
TT	0	264	0	2	269	76%	12%	7%	5%
Total	69	946	753	42	1810	85%	5%	7%	4%

数值粘贴到 FD sheet 里对应位置 (A2-J7)。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	LINK PPT					CW22				
2	NO. OF CASES	Info only	RR	TC	Urgency	NO. OF CASES	pct("A" Cases)	pct("B" Cases)	pct("C" Cases)	pct("Blank" Cases)
3	PT	16	174	77	13	288	91%	1%	7%	1%
4	DT	19	190	343	7	561	87%	0%	9%	4%
5	EE	32	296	331	20	691	85%	6%	5%	4%
6	TT	0	264	0	2	269	76%	12%	7%	5%
7	Total	69	946	753	42	1810	85%	5%	7%	4%

复制 service time: (summary sheet, M36-M40)

SERVICE TIME	CW20	
Urgent (<2h)	100%	
TC (<2h)	97%	
RR (<4h)	95%	
RR (<8h)	100%	
Target	95%	
FD response time	CW20	CW19
Cases (first response)	1718	0

数值粘贴: (FD sheet, B9-B13)

	A	B	C	D	E	F	G
1	LINK PPT					CW20	
2	NO. OF CASES	Info only	RR	TC	Urgency	NO. OF CASES	pct("A" Cases)
3	PT	16	174	77	13	288	91%
4	DT	19	190	343	7	561	87%
5	EE	32	296	331	20	691	85%
6	TT	0	264	0	2	269	76%
7	Total	69	946	753	42	1810	85%
8	FIRST RESPONSE TIME	20	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15
9	Urgent (<2h)	100%	93%	86%	92%	96%	95%
10	TC (<2h)	96.9%	99%	87%	98%	99%	96%
11	RR (<4h)	94.8%	99%	87%	93%	97%	99%
12	RR (<8h)	99.9%	100%	97%	100%	100%	100%
13	Target-5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
14	FD RESPONSE TIME	CW20	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15

复制 FD response time ↓ (“summary” sheet,M42-M43,N44-N46)

FD response time	CW20	CW19
Cases (first response)	1718	0
First response time (net mins)	99	#DIV/0!
Cases (closed)		1915
Closing time (working hours)		14.0
Closing time (natural days)		2.2

数值粘贴 ↓ (“FD” sheet, B15-B16,C17-C19):

Target-5%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
FD RESPONSE TIME	CW20	CW19	CW18	CW17	CW16	CW15
Cases (first response)	1718	1751	1196	1632	1634	1843
First response time (net mins)	99	83	251	100	81	78
Cases (closed)		1915	1184	1885	1707	2237
Closing time (working hours)		14.0	15.0	17.6	13.4	12.1
Closing time (natural days)		2	2	2.6	2.1	1.9
CONTACTS CLOSE CASES(CWA-1)	Target	Pingpong	Total Cases	Contacts<=4	Average Contacts	

复制 service time by team ↓ (“summary” sheet, L47-R51):

SERVICE TIME BY TEAM	Target 1	Target 2	Urgent (<2h)	TC (<2h)	RR (<4h)	RR (<8h)
PT	95%	98%	100%	89%	91%	100%
DT	95%	98%	100%	96%	99%	100%
EE	95%	98%	100%	99%	96%	100%
TT	95%	98%	100%	#DIV/0!	93%	100%

数值粘贴 ↓ (“FD” sheet, A26-G30):

SERVICE TIME BY TEAM	Target 1	Target 2	Urgent (<2h)	TC (<2h)	RR (<4h)	RR (<8h)
PT	95%	98%	100%	97%	97%	100%
DT	95%	98%	100%	99%	100%	100%
EE	95%	98%	97%	100%	95%	99%
TT	95%	98%	100%	100%	89%	100%

复制 closing time ("summary" sheet, N54-N58):

CLOSING TIME	CW20	CW19
<= 18 hours		89%
<= 45 hours		93%
<= 90 hours		95%
<= 135 hours		97%
<= 270 hours		99%
Target 1		
Target 2		

复制下图红色和绿色区域数据: ("summary" sheet)

first response time <=0.5H	42%
first response time <=1H	58%
first response time <=1.5H	68%
first response time <=2H	75%
closing time < 9h	
closing time < 18h	76%
closing time < 27h	81%
closing time < 36h	84%
	86%

数值粘贴: ("FD" sheet, C32-C36)

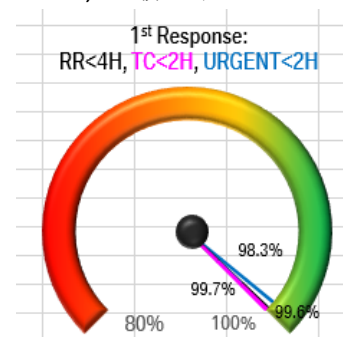
CLOSING TIME	CW20	CW19
<= 18 hours		89%
<= 45 hours		93%
<= 90 hours		95%
<= 135 hours		97%
<= 270 hours		99%
Target 1		

数值粘贴: ("REPORT!" sheet: A14-B27)

closing time < 9h	76%
closing time < 18h	81%
closing time < 27h	84%
closing time < 36h	86%
pingpong =1 for case closed	52%
pingpong <=2 for case closed	85%
pingpong <=3 for case closed	93%
pingpong <=4 for case closed	97%
first response time <=0.5H	42%
first response time <=1H	58%
first response time <=1.5H	68%
first response time <=2H	75%

对 "REPORT!" sheet A7-B9 数据进行升序排序 (下图左), 检查修改右下图指针为 RR 黑色, TC 粉色和 URGENT 蓝色。

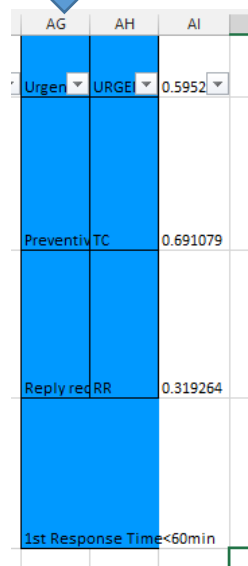
Urgent (<2h)	98.3%
RR (<4h)	99.6%
TC (<2h)	99.7%



5.4 统计各组不同 Urgency 的 closing case 数据

“Ping-Pong” sheet: 删除“A, B, C, D, E”列。打开周报 ping pong 文件，复制粘贴 ABC 列数据，**注意选取时中间可能有空格，一定要完整选取**。再复制 Response Time 里 closed sheet AA 列和 AC 列数据，数值粘贴至 D 列和 E 列。

复制 Response Time “Data” sheet 里 AI 列数据，

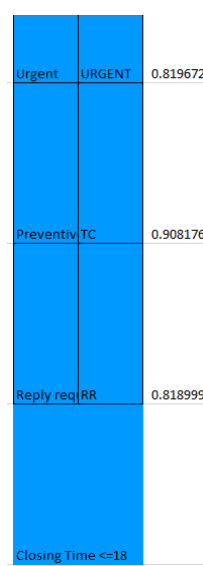


AG	AH	AI
Urgent	URGENT	0.5952
Preventiv	TC	0.691079
Reply req	RR	0.319264

数值粘贴至“Ping-Pong” sheet: S18-S20

1st Response Time < 60min	
RR	43.9%
TC	68.5%
URGENT	74.1%

复制 “Closed” sheet, AI 列数据



AG	AH	AI
Urgent	URGENT	0.819672
Preventiv	TC	0.908176
Reply req	RR	0.818999

粘贴至“Ping-Pong” sheet: Q8-Q10

Closing Time <= 18	
RR	81.9%
URGENT	82.0%
TC	90.8%

“Ping-Pong” sheet 右边各组“PT” “DT” “EE” and “TT”也到 Response time “closed” sheet 里找数据，注意别漏填黄色的数据。

V	W	X	Y
PT	Urgent	URGENT	66.7%
	Preventive TC		70.0%
	Reply requ RR		79.9%
PT	75.6%	0.01	1

都完成后对所有 11 个表格（即左侧 Closed Cases/1st Reply, Closing Time <=18, 1st Response Time<60min, 右侧各组的 8 个）**从小到大排序（一定要排序，下面的圈圈和排序有关）**及相应圆圈图指针颜色修改。

5.5 open case

“open case” sheet: 删除 A 列和 B 列数据，打开周报文件夹“open case from 2018”文件，复制 粘贴 D 列 E 列数据。更新右侧图表里标题的日期（截止日期加 7 天）。

5.6 Escalation Email

用 weekly_report.py 中的选项 4 对 escalation email 进行处理，处理结果为生成的新文件：Escalation Analyzing CW ‘XX’.xlsx

```
=====
For Weekly Report, For Mother Russia!
-----
1. PuMA open/created/modified zipfiles Process
2. Modified Cases for Pingpong Analyze
3. Open Case from Open and Cognos Files
  4. Escalation Email Analyze
5. Failed List from Response Time
6. Other options still under programming...
   Q. Quit
=====

Input your option:4
-----

input week number:17
-----
Finish escalation analyzing!
=====
```

将 Escalation Analyzing 文件中 L1-Q8 的数据填入 'escalation email' sheet 的相应位置中

Response time failed list:

在确保 response time 文件完成后, 利用 weekly_report.py 中的选项 5 完成

如上周有法定节假日, 请在输入节假日个数后, 输入节假日日期 (eg. 0420)

```
=====
      For Weekly Report, For Mother Russia!
-----
1、PuMA open/created/modified zipfiles Process
2、Modified Cases for Pingpong Analyze
3、Open Case from Open and Cognos Files
  4、Escalation Email Analyse
  5、Failed List from Response Time
6、Other options still under programming...
   0、Quit
=====

Input your option:5
-----

input week number:17
-----
Make sure Response time file is completed before you analyze failed list!
-----

Input the number of holidays in last week, 0 for none:0
-----
Program is reading Response time data...
-----
Finish reading data!
-----
Finish time integration!
-----
Finsh failed list analyzing!
=====
```

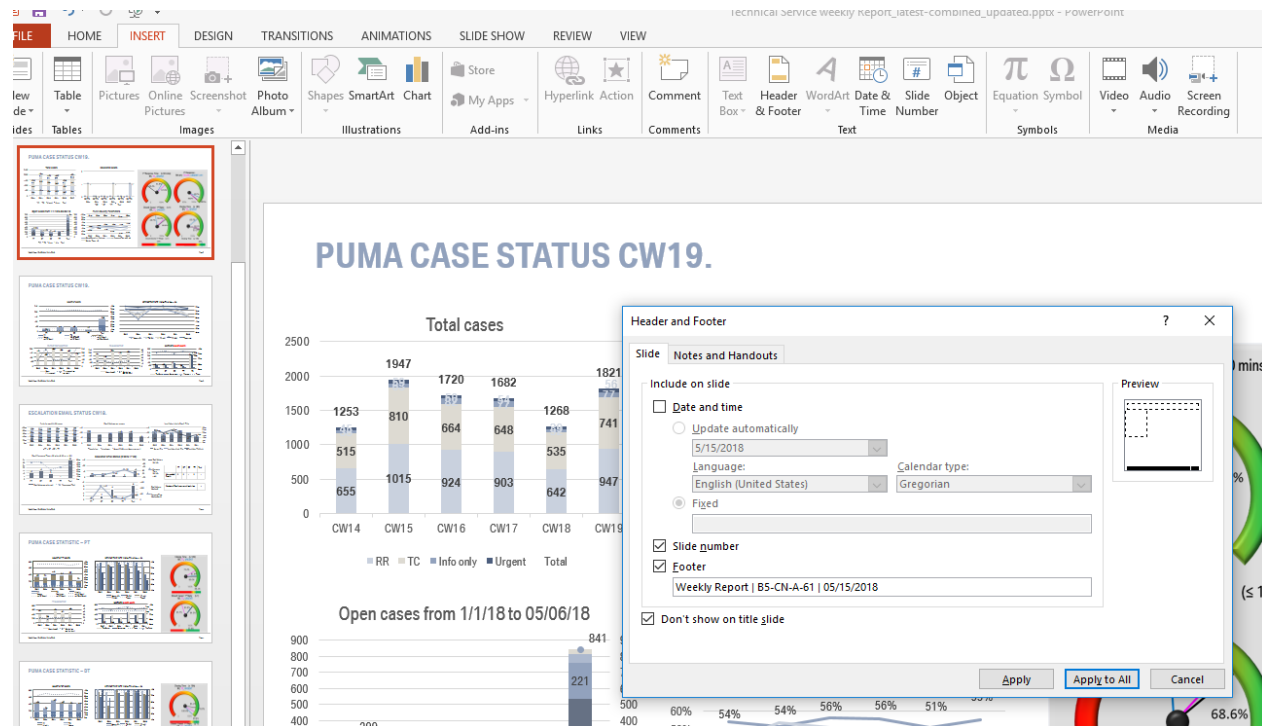
Step 6: PPT edit

另存 weekly report 文件至 P:\B5-CN-A-6\B5-CN-A-6_Technik\5.00_TS Public\20_TS Monthly Report\05 Weekly report\Weekly Report_Latest 找到“Technical Service weekly Report_Latest”，覆盖原文件。不要关闭。

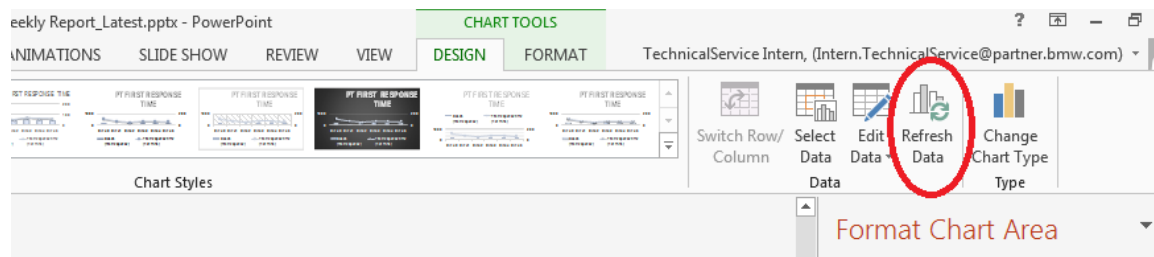
再打开 Technical Service weekly Report_latest-combined_updated.PPT 文件。

Page 1: 改日期，换封面图片（可以从各国 BMW 官网找图片）

Page 2: 先改标题日期。再点击上方 Insert → Header & Footer 改脚标日期并 apply to all



左边四个图表双击后点 “Refresh Data”



左下 open case 图表注意改日期

右边四个圆圈，在 “Technical Service weekly Report” excel 文件里的 “ping-pong” sheet 和 “Report!” sheet 里，复制粘贴图表来替换。注意每次复制时选全（同时按住 shift 和 ctrl 键，之后点鼠标），共有 7 项，粘贴时选 picture 格式。然后记得刷新四个图表下方的标准值，平均值小长方形条）

Page 3: 改标题日期。5 个图表双击后刷新

Page 4: 改标题日期，6 个图表双击后刷新，最右边两个表格，数据在 “Technical Service weekly Report” excel 文件的 “Report chart”。

Unattended Emails 数据在 M31-Q31（各组未回复的邮件）；Number of Emails sent out of work time 在 M28（不在 8: 30-17: 30 回复时间内收到的邮件）

Page 5, 6, 7, 8: 左侧 4 个图表双击后刷新，右侧两个圆圈在 “ping-pong” sheet 找到对应图复制粘贴替换，注意复制时要选全，共有 9 项（TT 组为 8 项），粘贴时选 picture 格式。注意看各项指标，可能有些会低的离谱，建议检查 response time 的 summary 里各项数据是否正确，或是 pingpong 或 open case 的正确性。一般年末会出现主动关闭本年案例的情况，closing time 的时间会高很多，属于正常，不确定可以和各组经理沟通一下。还有一种放假的情况，导致数据不准，可以手动更改相关数据的时间，或请教同事 Luno。另外还需注意 Total 的值是否是相关数据的总和，有时会有出入，需要再回相关表里找原因。

检查：

各图表，圆圈图是否对齐；图表里是否有数字位置不好看不清楚；是否有数字值超过坐标值而未显示出来。

保存。再另存 PPT 到 P:\B5-CN-A-6\B5-CN-A-6_Technik\5.00_TS Public\20_TS Monthly Report\Weekly report\Weekly report 2018 周报文件夹内，再另存一份 PDF 版。

完成后将 PDF 版，failed list 及路径链接用邮件发给前台经理 fady 及各组经理，抄送（cc）charlie, luno 和 mingjun。