

V O C A L C O M H e r m è s . N e t

R e p o r t i n g . N e t - M a n u e l U t i l i s a t e u r

Version	Date	Auteur
.Net v4.0	15/11/2011	Vocalcom Benelux

AVERTISSEMENT LEGAL

La présente documentation est protégée par les lois nationales et internationales du copyright.

Le nom VOCALCOM® et son logo sont des marques déposées de la société VOCALCOM S.A. dont le siège est situé :
7 rue de Tilsitt, 75017 PARIS – FRANCE.

Le nom HERMES™ est protégé par le droit d'usage national et international du nom commercial et plus généralement, par le droit national et international du logiciel. Les autres noms, marques et enseignes cités sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement sur quelque support que ce soit la présente documentation (art. L122-4 et L122-5 C.P.I.) sans l'autorisation expresse et préalable de la société éditrice.

La société éditrice ne saurait être tenue responsable des erreurs typographiques, d'impressions d'images ou de tout autre signe ainsi que des conséquences dues à une mauvaise utilisation de la présente documentation.

Cette documentation a pour seul but l'éducation et la formation de personnes physiques. Elle ne peut aucunement être interprétée comme un contrat, une convention (y compris *sui generis*), un espace publicitaire et/ou promotionnel sous quelque forme que ce soit.

© 1996-2006 VOCALCOM S.A. – Tous droits réservés

Index

1	I N T R O D U C T I O N	5
1.1	Généralités	6
1.2	Premiers pas	6
1.3	La fenêtre de sélection des applications	7
1.4	L'écran principal	9
1.5	Généralités sur les fenêtres d'options et de filtres	10
1.5.1	Plage de dates	10
1.5.2	Filtres	11
1.5.3	Choix du type de rapport	12
1.6	La génération de rapport	13
2	C A M P A G N E S D ' É M I S S I O N	1 5
2.1	Fichiers d'appels	16
2.2	Qualifications des appels	20
2.3	Qualifications par agents	25
2.4	Distribution des Qualifications	29
2.5	Distribution des Qualifications par agents	33
3	C A M P A G N E S D E R É C E P T I O N	3 9
3.1	Vue d'ensemble	40
3.2	Rapport détaillé	43
3.3	Distribution d'appels	50
3.4	Temps d'attente	55
3.5	Qualifications d'appels	61
3.6	Qualifications par agents	66
3.7	Distribution des qualifications	71
3.8	Distribution des qualifications par agent	75
4	A P P E L S M A N U E L S	8 0
4.1	Appels manuels	81
4.2	Qualifications par agent	84
4.3	Distribution des qualifications par agent	88
5	C A M P A G N E S D ' E - M A I L S	9 3
5.1	Distribution des e-mails	94
5.2	Qualifications des e-mails	96
5.3	Qualifications par agent	101
5.4	Distribution des qualifications	106
5.5	Distribution des qualifications par agent	110

6	A C T I V I T É S D E S A G E N T S	1 1 5
6.1	Rapport détaillé	116
6.2	Activités des agents par agent	121
6.3	Activité des agents par date	125
6.4	Distribution des états des agents	128
6.5	Distribution des états des agents (avec e-mails)	133
6.6	Facturation par agent	138
6.7	Facturation par date	140
6.8	Agent production report	142
6.9	Distribution des pauses par agent	144
7	R A P P O R T S S V I	1 4 6
7.1	SVI: DISTRIBUTION HORAIRE	146
7.2	SVI: MARQUEUR PAR HEURE	148
7.3	SVI: DUREES PAR MARQUEURS	148
8	P L A N I F I C A T I O N D E S R A P P O R T S	1 5 0
8.1	Configurer et sauvegarder la rapport	150
8.2	Planifier la génération du rapport	151
8.3	Envoi de rapportpar email	153
8.4	Ouvrir un rapport généré	154

1 I N T R O D U C T I O N

Ce chapitre présente une information générale sur le démarrage et la présentation de l'application Reporting.Net.

1.1 Généralités

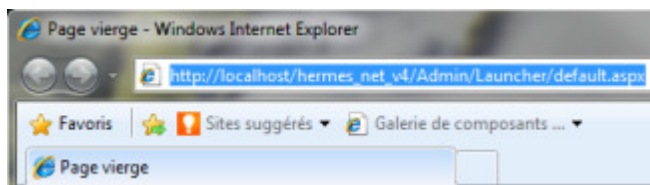
Hermès .Net Edition fournit avec ses applications un outil de création de rapports appelée « Reporting.Net ». Ce document explique en détails chaque fonctionnalité disponible. Cette application permet à un utilisateur de paramétrer et visualiser des rapports prédéfinis concernant les activités des campagnes, des appels et des agents du Call Center.

Un document de définition avancée des rapports est également disponible et donne les références techniques et les détails des formules utilisées pour construire les rapports présentés ici.

1.2 Premiers pas

Une fois l'application installée, elle est accessible via l'URL suivante :

http://localhost/hermes_net/admin/webadmin/



La première exécution après installation nécessite toujours plus de temps avant de laisser apparaître la fenêtre d'identification. (Les lancements ultérieurs demanderont moins de temps d'attente.)



Sur cette fenêtre, l'utilisateur peut introduire son identifiant afin de pouvoir utiliser l'application.

Le champ **Langue** permet de changer la langue d'affichage de l'application.

Le bouton  permet de fermer toutes les applications ouvertes d'Hermès.Net, ainsi que cette fenêtre de sélection d'applications.

Une fois les informations saisies, l'utilisateur presse la touche **Entrée** ou clique sur le bouton **Identification** et le système vérifie la validité des données. Si l'utilisateur est reconnu et a introduit un mot de passe correct, la fenêtre de sélection d'applications est atteinte.

Remarque : si on ajoute l'URL utilisée dans la liste des sites de confiances de Internet Explorer sur le poste qui utilise l'application, la barre de statut affichée en bas de l'écran n'apparaît plus.

1.3 La fenêtre de sélection des applications



Cette fenêtre permet à l'utilisateur de lancer une des applications suivantes :

-  Administration
-  Interface designer
-  Agenda
-  Reporting
-  Supervision
-  Agent

Ces applications sont disponibles en fonction des droits accordés à l'utilisateur identifié. Si une seule application est mise à sa disposition, elle est lancée automatiquement par le système.

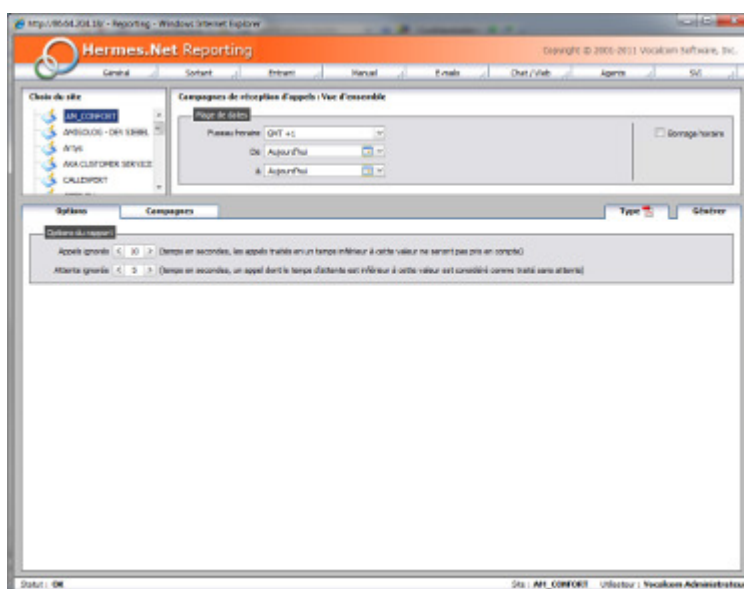
Dans le cas contraire, l'utilisateur doit utiliser le bouton  en face de l'application désirée.

Dans le bas de la fenêtre, le nom de l'utilisateur est indiqué pour rappel. Le bouton  à sa droite permet de revenir à la fenêtre précédente et éventuellement de changer de langue ou d'identifiant.

Seule l'application Reporting est détaillée dans ce document. Veuillez vous référer aux autres documents pour les autres applications.

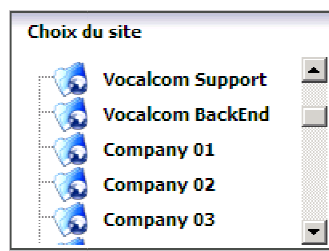
1.4 L'écran principal

Une fois lancée, l'application propose un rapport par défaut : **Vue d'ensemble des campagnes de réception d'appels**.



Les rapports accessibles via cette application concernent uniquement les données du site d'appartenance de l'utilisateur identifié.

Dans le cas où l'utilisateur identifié sur l'application est administrateur de société, la zone de navigation en haut à gauche de la fenêtre lui permet d'éventuellement sélectionner un autre site.



Dans le menu principal, les rapports sont classés selon la nature des données extraites.

Campagnes d'émission d'appels, Campagnes de réception d'appels, Appels manuels, Campagnes d'E-mails, Campagnes Chat/Web et Activités des agents.

Cliquez sur le nom d'un des rapports proposés afin d'ouvrir la fenêtre de paramétrage du rapport désiré.

Chaque rapport demande de sélectionner un intervalle de dates d'application. Les paramètres suivants dépendent du type de rapport choisi.

1.5 Généralités sur les fenêtres d'options et de filtres

1.5.1 Plage de dates

En général, la première partie de l'écran permet de sélectionner la plage de dates à prendre en compte pour la sélection des données du rapport.

Plage de dates

Fuseau horaire GMT +1

De Aujourd'hui

à Aujourd'hui

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. En cliquant sur le bouton  vous faites apparaître un calendrier dans lequel vous pouvez sélectionner une date.

2011 Janvier						
Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

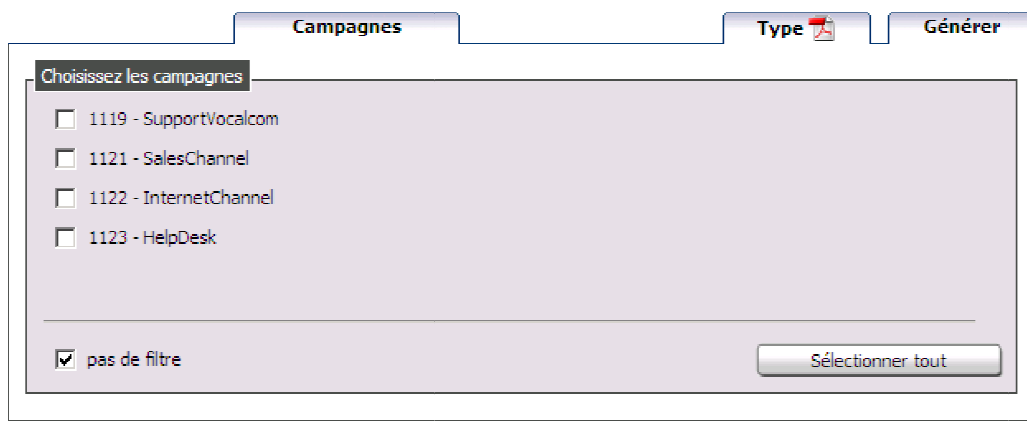
La date d'aujourd'hui est entourée d'un cercle rouge.

La date sélectionnée est désignée d'un carré bleu.

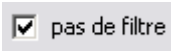
Les autres mois et années sont accessibles en utilisant respectivement les flèches ◀, ▶, et ⏪, ⏩.

1.5.2 Filtres

D'autres options de filtrage sont proposées sur des onglets spécifiques dans la partie suivante de l'écran. (Dans cet exemple, Le filtre concerne les **Campagnes** mais il peut s'appliquer également aux agents et aux groupes de supervision).

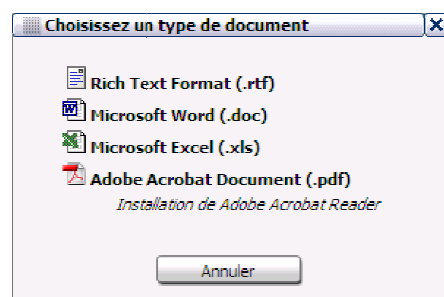


Le bouton  permet de cocher toutes les cases des campagnes en une seule opération.

La case à cocher  permet de spécifier qu'on annule tous les filtres éventuels pour sélectionner toutes les données se trouvant dans la base de données, y compris les campagnes (ou agents) qui ont été supprimés depuis, mais qui existaient et étaient actifs dans la plage de dates sélectionnée.

1.5.3 Choix du type de rapport

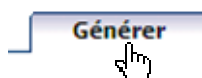
La mention **Type** en haut à droite de l'onglet permet de sélectionner le type de document à générer.



Une fois sélectionné, le type est indiqué par une icône et reste valable pour toutes les générations de rapport ultérieures.

1.6 La génération de rapport

La mention **Générer** en haut à droite de l'onglet permet de lancer la génération du rapport.



La fenêtre **Liste des rapports demandés** apparaît. Elle propose de visualiser la liste de tous les rapports générés durant cette session du module **Reporting**.

http://86.64.204.18/ - Reports List - Windows Internet Explorer

Liste des rapports générés ou en cours de génération

Rapport	Etat	Date	Début	Fin	Type	Actions
 AGENT DAILY	Rapport créé	lundi 28 mars 2011	06:00:00	06:00:03		Ouvrir Supprimer
 AGENT DAILY	Rapport créé	dimanche 27 mars 2011	06:00:02	06:00:04		Ouvrir Supprimer
 AGENT DAILY	Rapport créé	samedi 26 mars 2011	06:00:02	06:00:04		Ouvrir Supprimer
 AGENT DAILY	Rapport créé	vendredi 25 mars 2011	06:00:03	06:00:06		Ouvrir Supprimer
 Facturation par agent	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	18:13:15	18:13:17		Ouvrir Supprimer
 Facturation par agent	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	18:12:50	18:12:52		Ouvrir Supprimer
 Facturation par agent	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	18:12:25	18:12:27		Ouvrir Supprimer
 Facturation par agent	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	18:11:10	18:11:12		Ouvrir Supprimer
 Facturation par agent	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	18:10:45	18:10:48		Ouvrir Supprimer
 AGENT DAILY	Rapport créé	jeudi 24 mars 2011	06:00:02	06:00:05		Ouvrir Supprimer
 AGENT DAILY	Rapport créé	mercredi 23 mars 2011	06:00:02	06:00:05		Ouvrir Supprimer

Pour sauvegarder un rapport sur votre disque dur, cliquez avec le bouton droit sur un des liens "Ouvrir" ci-dessus et choisissez "Enregistrer la cible sous..."

Pendant la génération du rapport, l'état **En file** est indiqué. Une fois généré, l'état passe à **Rapport créé**.

Chaque rapport reste ainsi disponible sur le serveur et est accessible via l'option **Ouvrir**.

Rapport	Etat	Date	Début	Fin	Type	Actions
 AGENT DAILY	Rapport créé	lundi 28 mars 2011	06:00:00	06:00:03		Ouvrir Supprimer

Les rapports se consultent via une fenêtre Internet Explorer et peuvent être sauvegardés localement dans le format correspondant via l'option **Fichier -> Sauvegarder sous**.

Ils peuvent également être supprimés de la liste.

La fenêtre **Liste des rapports demandés** peut également être ouverte via le menu **Général**.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

2 C A M P A G N E S D ' É M I S S I O N

Cet ensemble de rapports est basé sur les activités des campagnes en émission et sur la distribution de leurs appels.

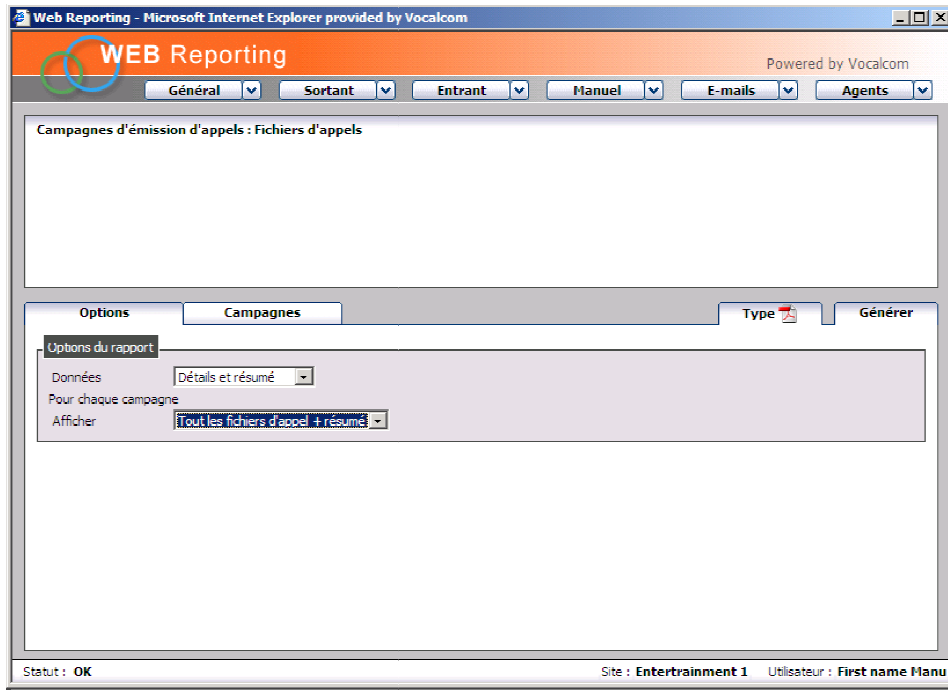
5 rapports prédéfinis sont proposés et détaillés dans ce chapitre :

- Fichiers d'appels
- Qualifications des appels
- Qualifications par agents
- Distribution des qualifications
- Distribution des qualifications par agent

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

2.1 Fichiers d'appels

Ce rapport permet de visualiser la distribution des enregistrements des fichiers d'appels en fonction de leur statut.



Options

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Pour chaque campagne, Afficher : permet de choisir si on veut visionner les données de :

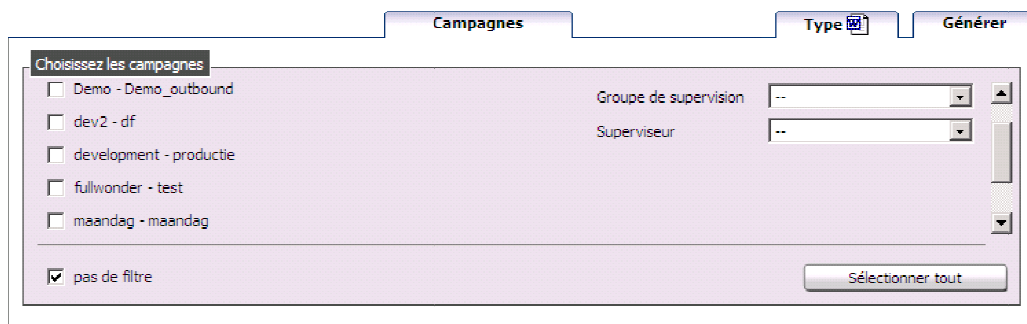
- tous les fichiers d'appels + un résumé
- seul le fichier d'appels en cours d'utilisation

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

- seul le fichier d'appels en cours + un résumé
- tous les fichiers d'appels

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

VOCALCOM

Call file progress report

Filtrage sur les campagnes :
Outbound campaign

Enregistrements

	Nombres	Abs. %	Categorie %
A appeler			
■ Non traités	257.053	100,0%	100,0%
■ A rappeler (perso.)	0	0,0%	0,0%
■ A rappeler (global)	5	0,0%	0,0%
■ A renuméroter	0	0,0%	0,0%
	257.058		
Terminés			
■ Exclus	5	83,3%	83,3%
■ Complétés	1	0,0%	16,7%
■ Injoignables	0	0,0%	0,0%
■ Faux numéros	0	0,0%	0,0%
	6	0,0%	
Total	257.064		

Tentatives avant que l'enregistrement soit mis dans l'état

	Nombres	Abs. %	Categorie %	Moyenne	Durée	Dur. moy.
A appeler						
■ A rappeler (perso.)	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ A rappeler (global)	15	75,0%	100,0%	3,0	3:02	12
■ A renuméroter	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
	15	75,0%		0,0	3:02	12
Terminés						
■ Exclus	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ Complétés	5	25,0%	100,0%	5,0	1:23	16
■ Injoignables	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ Faux numéros	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
	5	25,0%		0,8	1:23	16
Total	20			0,0	4:25	13

Conversations avant que l'enregistrement soit mis dans l'état

	Nombres	Abs. %	Categorie %	Moyenne	Durée	Dur. moy.
A appeler						
■ A rappeler (perso.)	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ A rappeler (global)	3	50,0%	100,0%	0,6	3:02	1:00
■ A renuméroter	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
	3	50,0%		0,0	3:02	1:00
Terminés						
■ Exclus	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ Complétés	3	50,0%	100,0%	3,0	1:23	27
■ Injoignables	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
■ Faux numéros	0	0,0%	0,0%	0,0	0	0
	3	50,0%		0,5	1:23	27
Total	6			0,0	4:25	44

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Le rapport se divise en 3 cadres.

Le nombre d'enregistrements du fichier classés par résultat d'appel

Le nombre de tentatives d'appels et la durée d'appel par résultat d'appel

Le nombre de conversations et la durée par résultat d'appel

Dans les 3 rapports, les fiches sont divisées en catégories d'enregistrements « à appeler » ou « terminés ».

A côté de chaque catégorie, la répartition des enregistrements est représentée sous forme graphique.

A appeler		
■ Non traités	5 923	37,5%
■ A rappeler (perso.)	157	1,0%
■ A rappeler (global)	102	0,6%
■ A renuméroter	9 629	60,9%
	15 811	

Dans cet exemple, le trait bleu-rose-gris-turquoise est interprété comme suit :

Nbre enreg. non traités (bleu) : 5923 (37,5%)



Nbre enreg. à rappeler (perso) (rose) : 157 (1,0%)



Nbre enreg. à rappeler (global) (gris) : 102 (0,6%)



Nbre enreg. à renuméroter (perso) (turquoise) : 9629 (60,9%)



Dans chaque rapport, les pourcentages du nombre d'enregistrements par résultat d'appels et par rapport au nombre total d'enregistrements sont également affichés.

Dans les 2 derniers rapports, la quantité moyenne et la durée moyenne d'un enregistrement par résultat est également affichée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Le deuxième rapport donne le nombre total de tentatives d'appels (compositions du numéro) faites par le système, classées par résultat final de l'appel. Ce nombre total doit être divisé par le nombre d'enregistrements physiques du fichier ayant le même résultat (ce nombre est donné dans le premier tableau) pour obtenir le nombre moyen de tentatives d'appels par enregistrement.

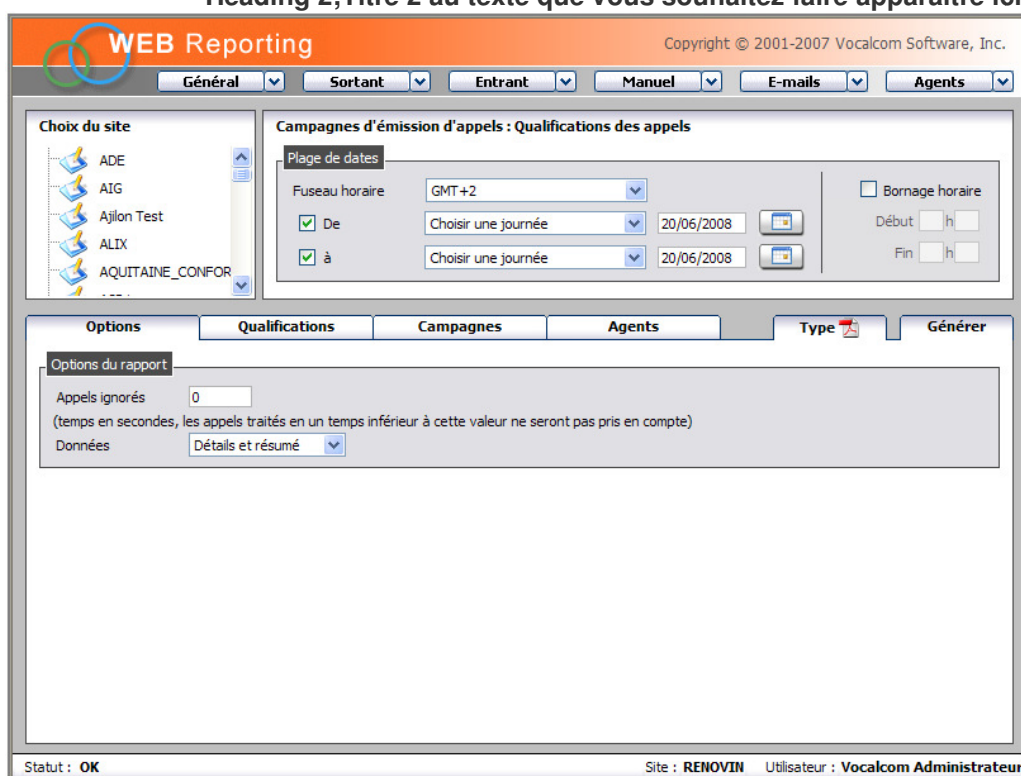
Remarque sur le recyclage de fiches

Il faut prendre en compte le fait que le recyclage de fiches provoque des anomalies dans les nombres affichés dans ce rapport : en effet, le nombre de tentatives d'appels augmente à chaque exécution du fichier d'appels, alors que le nombre d'enregistrements physiques ne change pas. Les moyennes sont donc obligatoirement faussées.

2.2 Qualifications des appels

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'appels, des durées de communication, encodage et traitement des appels reçus en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

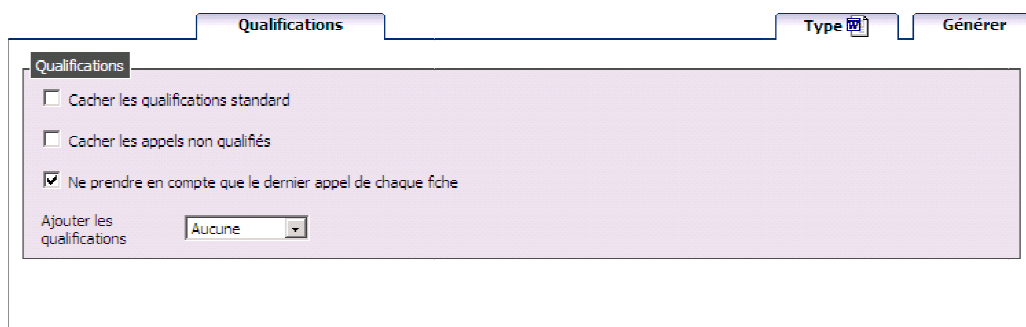
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés. Vous pouvez également indiquer que vous ne souhaitez prendre en compte que le résultat du dernier appel effectué concernant une fiche.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

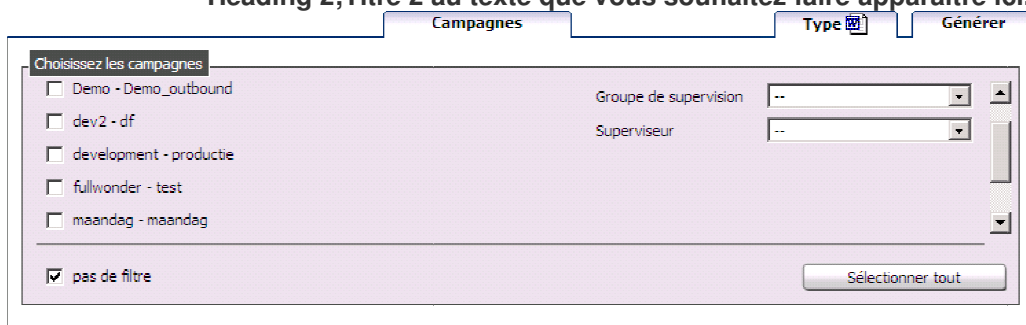
Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

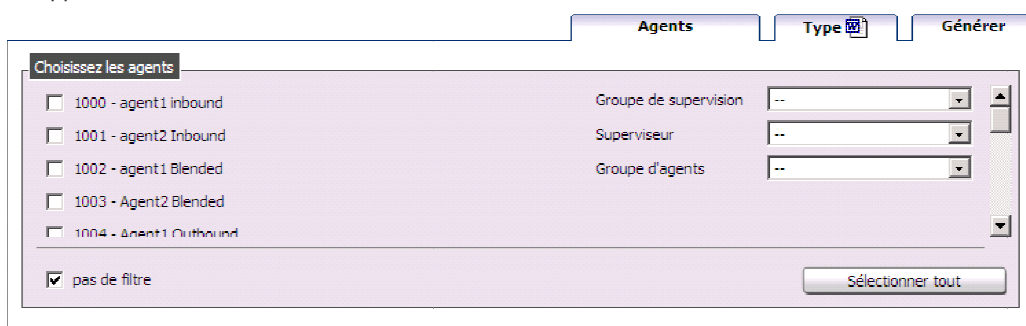
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Qualifications	Occurrences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait.	Bénéfices	Occurrences graph
Non argumenté (et non positif)							
busy	3	60.0%	4:53	0	4:53	0.001	
callback	1	20.0%	15	0	15	0.001	
	4	80.0%	3:44	0	3:44	0.001	
Autres							
Statut inconnu (3)	1	20.0%	17	0	17		
	1	20.0%	17	0	17		
Total	5	100.0%	3:02	0	3:02	0.001	

Ratios	Occurrences
Positif / Argumenté	0.0%
Positif / Tous	0.0%
Argumenté / Tous	0.0%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	0	0
Argumenté	0	0
Appel	3:02	3:02

Occurrences et pourcentage d'appels,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).

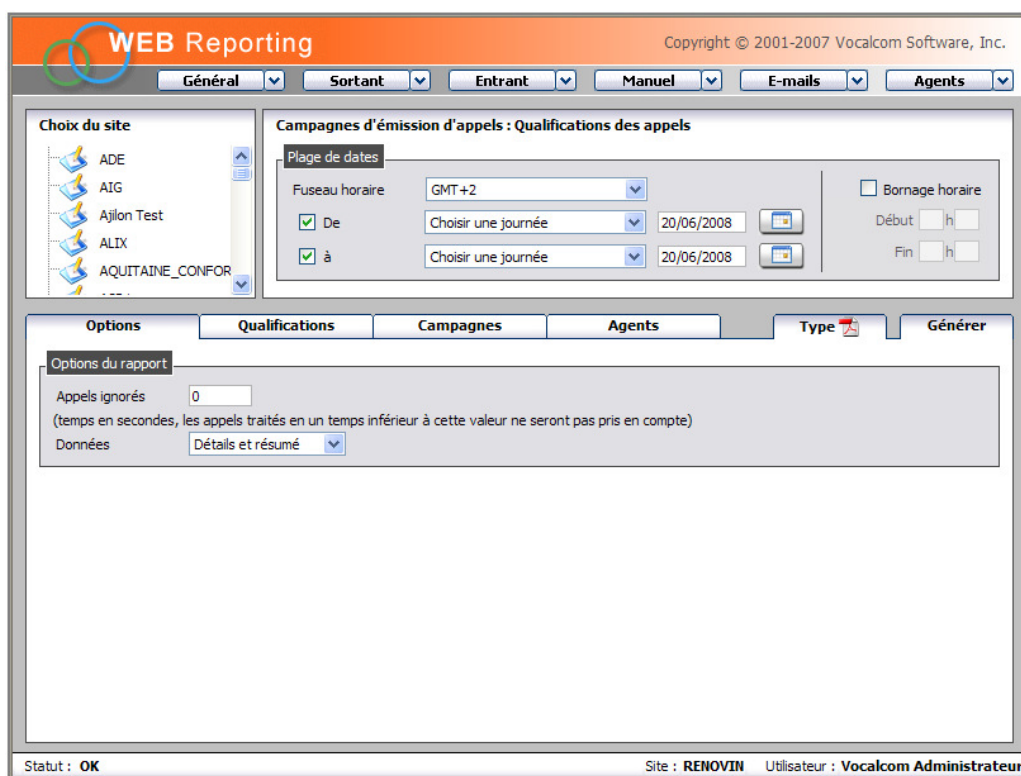
Répartition des occurrences d'appels (positif et argumenté par rapport à la totalité, et positif par rapport argumenté).

Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et non qualifié)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

2.3 Qualifications par agents

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'appels, des durées de communication, encodage et traitement des appels reçus en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).



WEB Reporting Copyright © 2001-2007 Vocalcom Software, Inc.

Général | Sortant | Entrant | Manuel | E-mails | Agents

Choix du site

- ADE
- AIG
- Ajilon Test
- ALIX
- AQUITAINE_CONFOR

Campagnes d'émission d'appels : Qualifications des appels

Plage de dates

Fuseau horaire: GMT+2

☒ De: Choisir une journée 20/06/2008

☒ à: Choisir une journée 20/06/2008

☐ Bornage horaire

Début: h

Fin: h

Options | Qualifications | Campagnes | Agents | Type | Générer

Options du rapport

Appels ignorés: 0

(temps en secondes, les appels traités en un temps inférieur à cette valeur ne seront pas pris en compte)

Données: Détails et résumé

Statut: OK Site: RENOVIN Utilisateur: Vocalcom Administrateur

Plage de dates

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

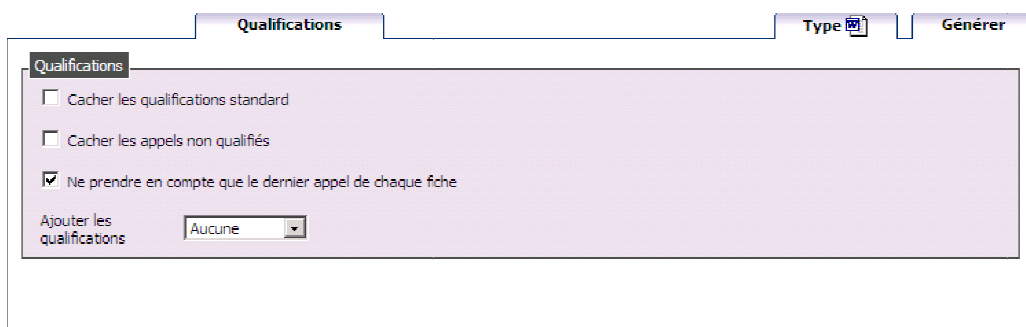
Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Temps perdu : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés. Vous pouvez également indiquer que vous ne souhaitez prendre en compte que le résultat du dernier appel effectué concernant une fiche.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

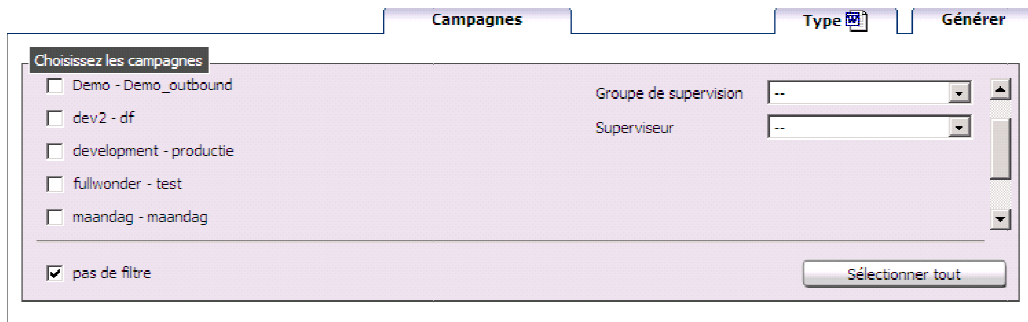
Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



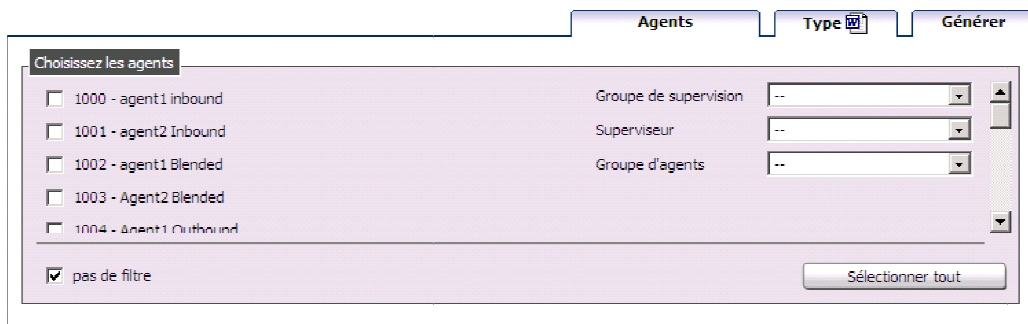
Campagnes Type  Générer

Choisissez les campagnes

☐ Demo - Demo_outbound	Groupe de supervision	--
☐ dev2 - df	Superviseur	--
☐ development - productie		
☐ fullwonder - test		
☐ maandag - maandag		
☒ pas de filtre	Sélectionner tout	

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Agents Type  Générer

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		
☒ pas de filtre	Sélectionner tout	

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Qualifications	Occurrences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait.	Bénéfices	Occurrences graph
Non argumenté (et non positif)							
busy	3	60.0%	4:53	0	4:53	0.001	
callback	1	20.0%	15	0	15	0.001	
	4	80.0%	3:44	0	3:44	0.001	
Autres							
Statut inconnu (3)	1	20.0%	17	0	17		
	1	20.0%	17	0	17		
Total	5	100.0%	3:42	0	3:42	0.001	

Ratios	Occurrences
Positif / Argumenté	0.0%
Positif / Tous	0.0%
Argumenté / Tous	0.0%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	0	0
Argumenté	0	0
Appel	3:42	3:42

Occurrences et pourcentage d'appels,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).

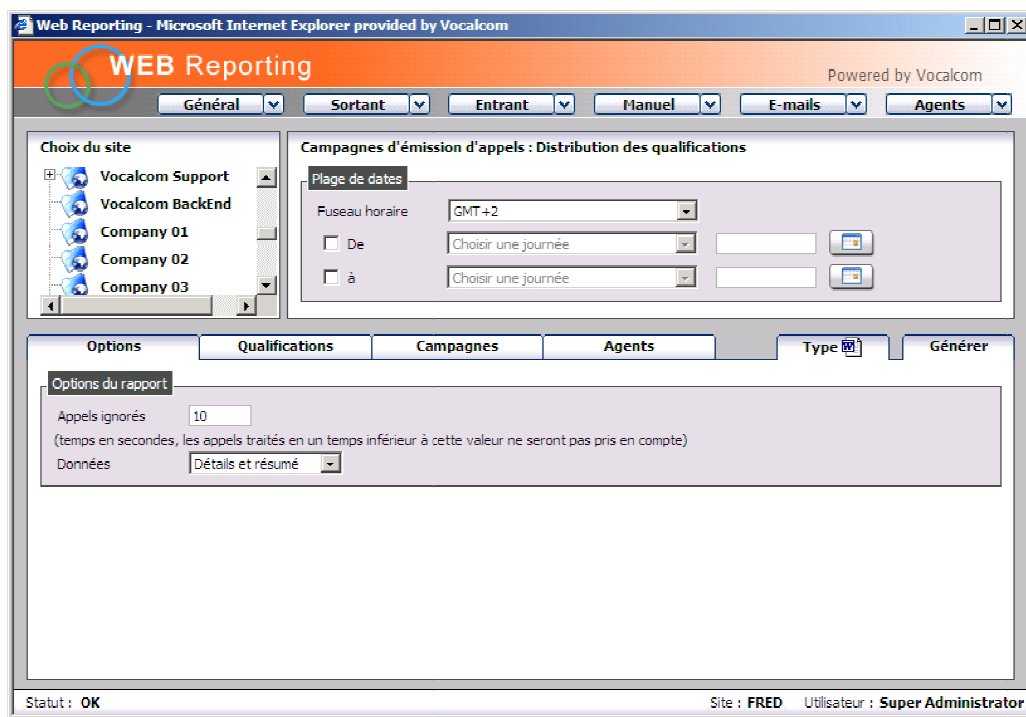
Répartition des occurrences d'appels (positif et argumenté par rapport à la totalité, et positif par rapport argumenté).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et non qualifié)

2.4 Distribution des Qualifications

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des appels regroupés par type de résultat d'appel, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

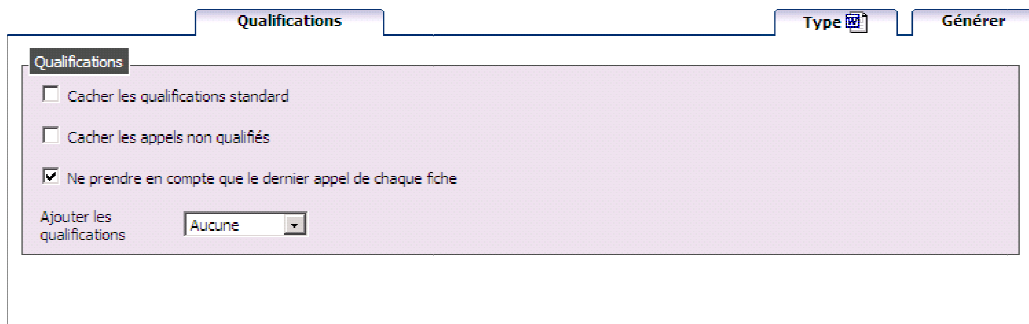
Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés. Vous pouvez également indiquer que vous ne souhaitez prendre en compte que le résultat du dernier appel effectué concernant une fiche.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

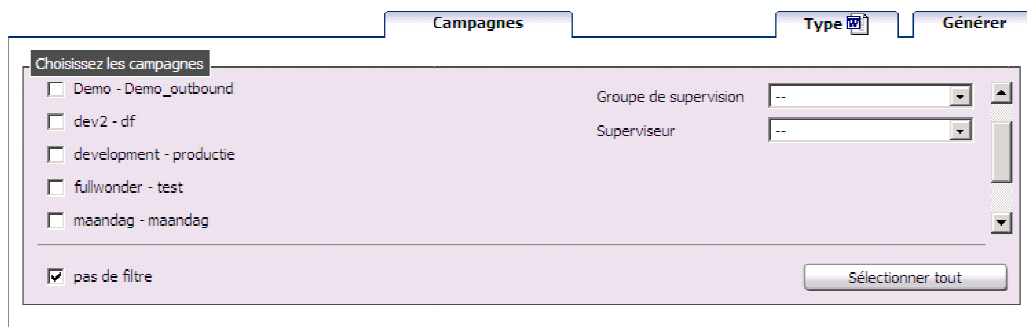
Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

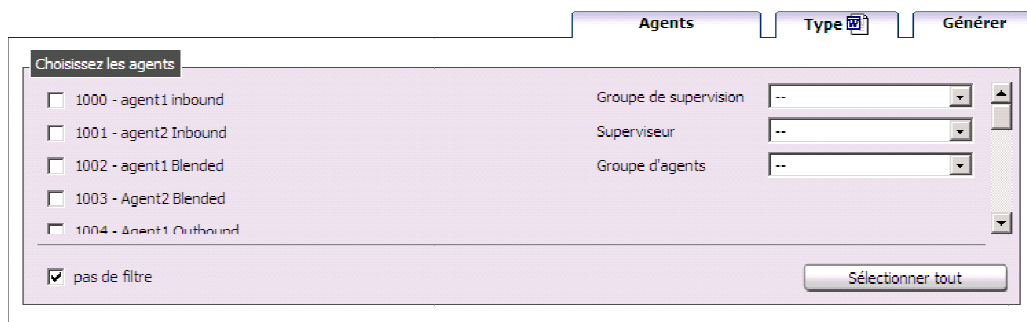
Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

Positif																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Sold	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	2	3	0	1	6	2	0	1	0	0
Sold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Total	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2	3	0	1	6	2	0	1	0	0

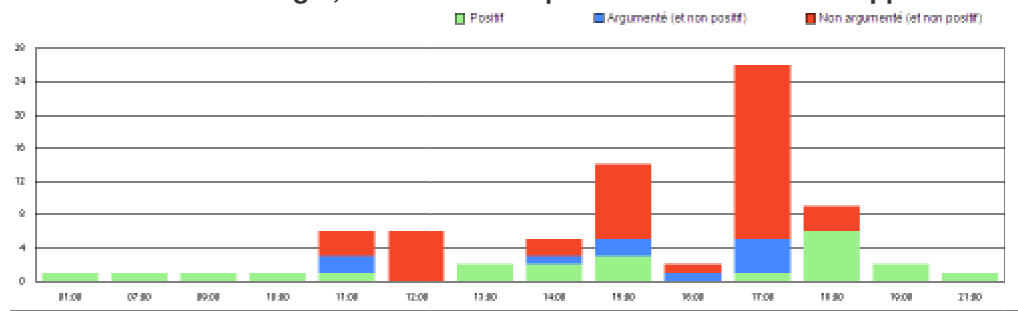
Argumenté (et non positif)																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Not Sold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0

Non argumenté (et non positif)																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
busy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
wrong number	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	
absent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	
Not Interested	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
Deceased	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
personal callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
personal callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	2	9	1	21	3	0	0	0	0	0	

Les tables montrent la distribution des appels classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

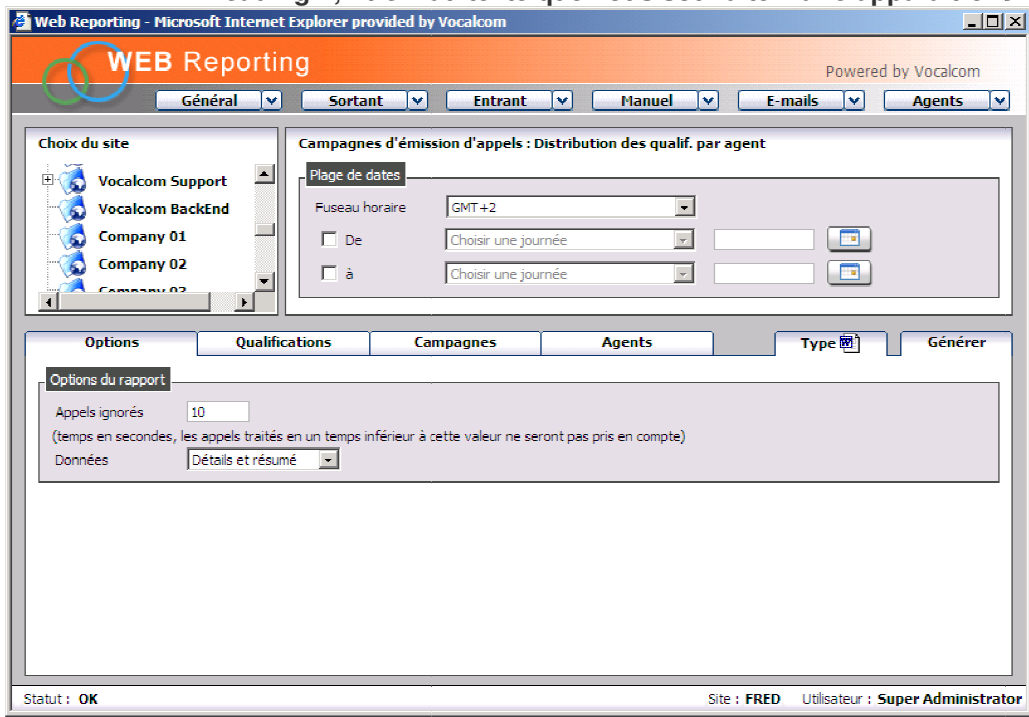


2.5 Distribution des Qualifications par agents

Ce rapport permet d’obtenir le détail de la distribution horaire des appels regroupés par type de résultat d’appel, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

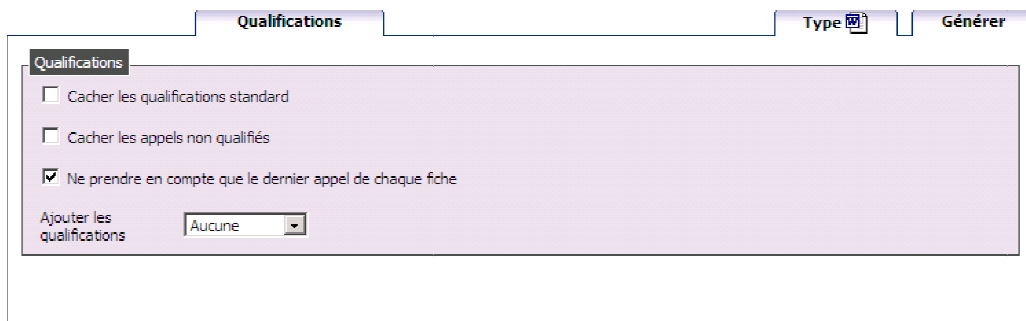
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés. Vous pouvez également indiquer que vous ne souhaitez prendre en compte que le résultat du dernier appel effectué concernant une fiche.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

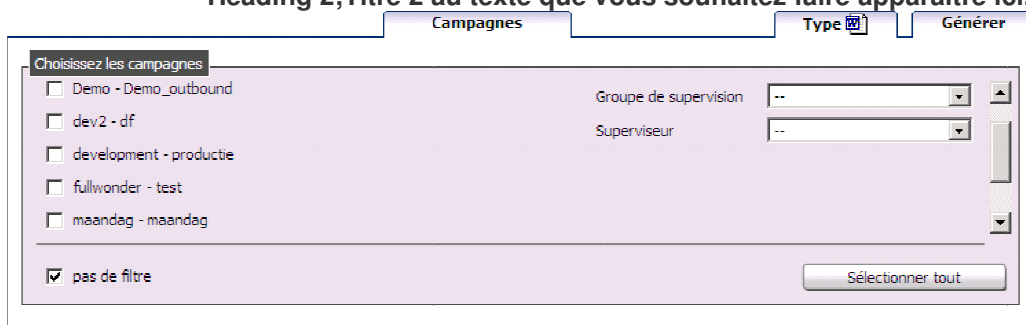
Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

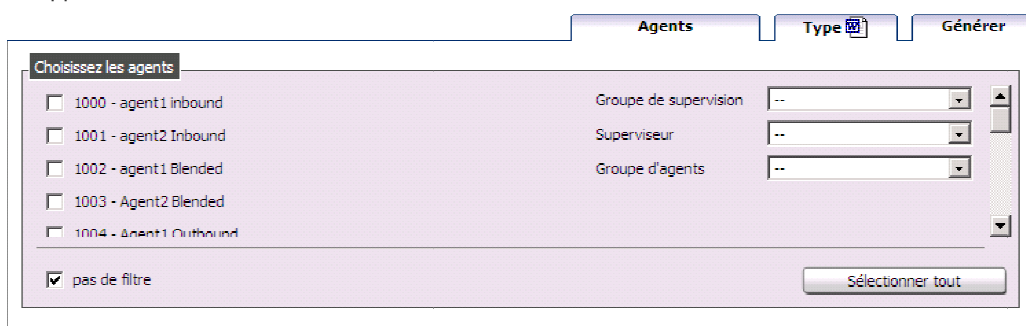
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

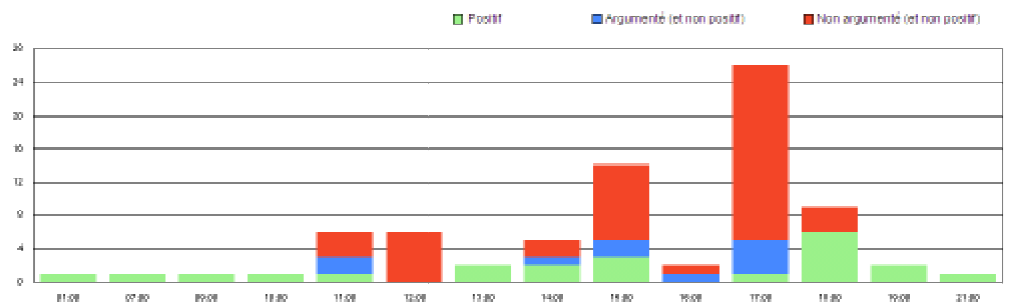
Positif																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Sold	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	2	3	0	1	6	2	0	1	0	0
Sold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2	3	0	1	6	2	0	1	0	0

Argumenté (et non positif)																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Nut Suld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0

Non argumenté (et non positif)																									
	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
busy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	
wrong number	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	
absent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	
Not Intersted	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
Deceased	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
personal callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
personal callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6	0	2	9	1	21	3	0	0	0	0	0	

Les tables montrent la distribution des appels classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

3 C A M P A G N E S D E R É C E P T I O N

Cet ensemble de rapports est basé sur les activités des campagnes de réception et sur la distribution de leurs appels.

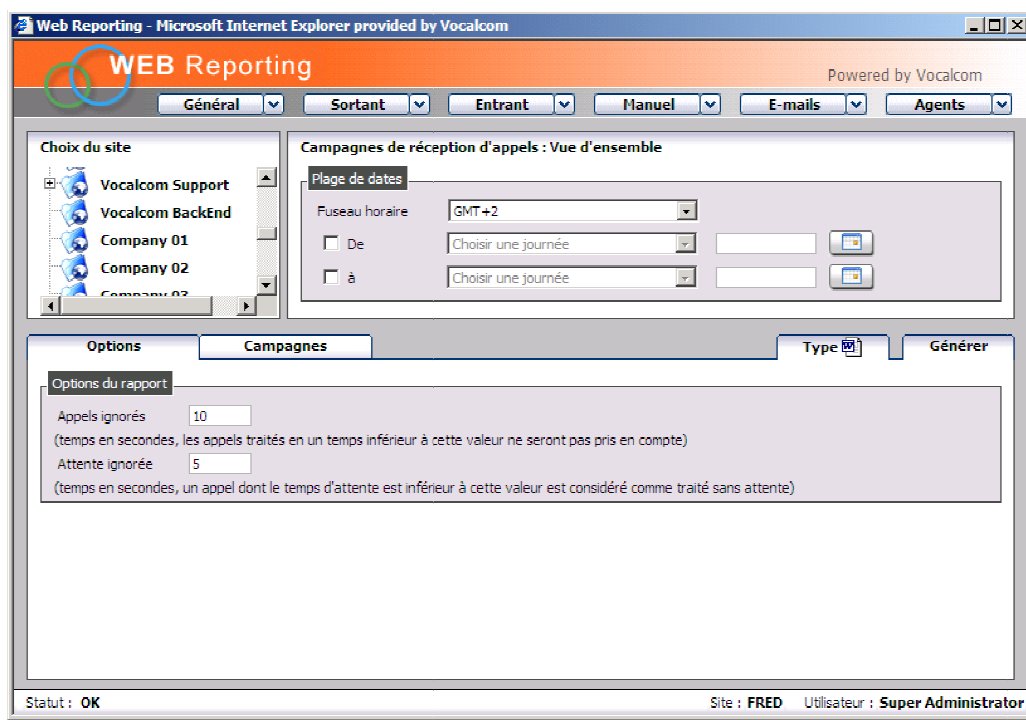
8 rapports prédéfinis sont proposés et détaillés dans ce chapitre :

- Vue d'ensemble
- Rapport détaillé
- Distribution d'appels
- Temps d'attente
- Qualifications des appels
- Qualifications par agents
- Distribution des qualifications
- Distribution des qualifications par agent

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

3.1 Vue d'ensemble

Ce premier rapport permet d'obtenir une vue globale des appels reçus et de leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

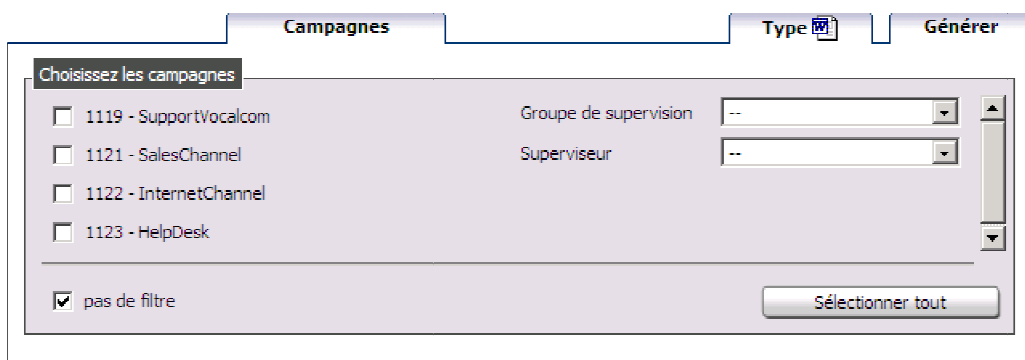
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Attente ignorée : Saisissez ici la durée maximale d'attente en dessous de laquelle on considère qu'il n'y a pas eu d'attente (ex. si Attente ignorée = 5 secondes, les appels répondus avec une attente inférieure sont considérés comme appels traités immédiatement).

Ces délais sont exprimés en secondes.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes. L'exemple illustré ci-dessous montre que le superviseur appelé « Agent AG3 » possède les droits de supervision sur les campagnes « DEMO NL » et « DEMO fr ». Ces 2 campagnes uniquement sont donc sélectionnées.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

☒ 4297 - DEMO NL	Groupe de supervision	--
☐ 8340 - test	Superviseur	Agent AG3
☒ 8341 - DEMO fr		

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Campagne	Appels	Cloturés	Débord.	Reroutés	Perdus	SVI	Abandon	Complétés	Transférés	Comm. moy.	Att. moy.	Aband. moy.
4262	176	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 3.1%	13 7.4%	8 4.5%	145 82.4%	1 0.6%	16	10	12
4280	10	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 50.0%	0 0.0%	4 40.0%	0 0.0%	46	38	0
4281	132	6 4.5%	5 3.8%	0 0.0%	14 10.6%	36 27.3%	3 2.3%	67 50.8%	1 0.8%	1:43	18	22
8347	18	1 5.6%	3 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	6 33.3%	2 11.1%	6 33.3%	0 0.0%	2:21	24	1:07
Total	338	7	9	0	23	60	13	222	4	46	12	22

Les paramètres d'intervalle de dates et de filtrage sont rappelés en haut du tableau.

Dans le tableau, les campagnes sélectionnées sont listées à gauche. Pour chacune d'elles, on peut voir le nombre d'appels total, puis par statut. Les champs sont listés ci-dessous avec entre parenthèses la formule correspondante.

Appels (@IsACall) : tous les appels arrivés au Call Center.

Clôturés (@IsClosed) : appels arrivés au Call Center hors des heures d'ouverture.

Débord. (@IsOverflow) : appels redirigés vers la procédure de débordement.

Reroutés (@IsRerouted) : appels ayant été redirigés vers une autre destination.

Perdus (@IsLost) : appels arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement, avec une durée inférieure au paramètre **Temps perdu**.

SVI (@IsLostInIVR) : appels redirigés vers le SVI et raccrochés.

Abandon (@IsAbandoned) : appels non perdus, arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement et non traités par un agent.

Complétés (@IsAnsweredWithoutTransf) : appels non perdus et traités par un agent (non transférés).

Transférés (@IsAnsweredWithTransfer) : appels transférés par le premier agent vers un autre agent.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Ensuite, les temps moyens de durée sont détaillés par campagne :

Comm. moy. (@AvgConvDuration) : temps de communication moyen

Att. moy. (@AvgAnsweredWaitDuration) : temps d'attente moyen.

Aband. moy. (@AvgAbandonWaitDuration) : temps d'abandon moyen. Un appel est abandonné si il n'est ni perdu, ni hors des heures d'ouverture, ni redirigé vers la procédure de débordement et non traité par un agent. C'est le temps d'attente de cet appel qui est utilisé ici.

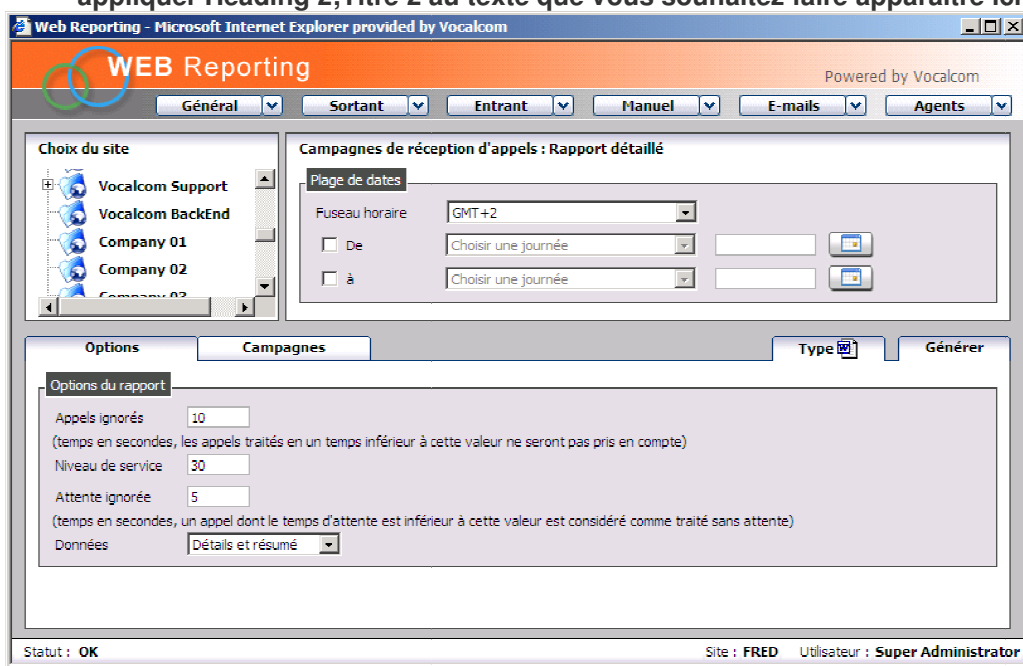
Sous chaque valeur disposée dans ce tableau, le pourcentage par rapport au nombre total d'appels reçus par campagne est affiché.

Sous le tableau, le total pour toutes les campagnes est affiché.

3.2 Rapport détaillé

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale des appels reçus et de leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Option

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Temps perdu : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus.

Niveau de service : Saisissez ici un temps référence utilisé pour comparer les temps d'attente des appels.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

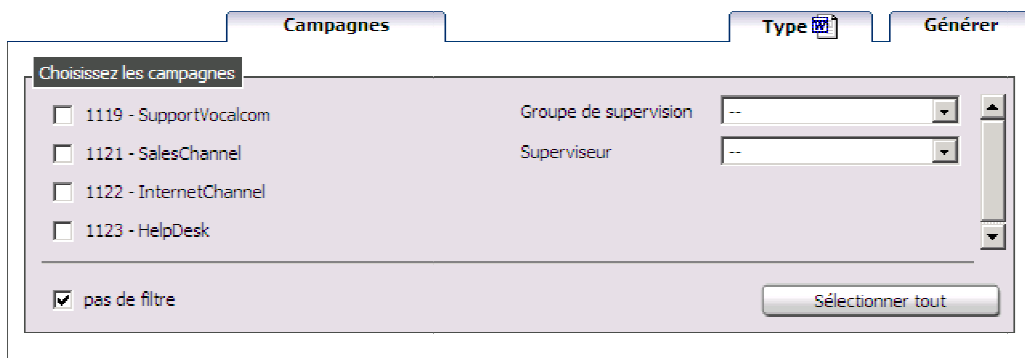
Attente ignorée : Saisissez ici la durée maximale d'attente en dessous de laquelle on considère qu'il n'y a pas eu d'attente.

Ces délais sont exprimés en secondes.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

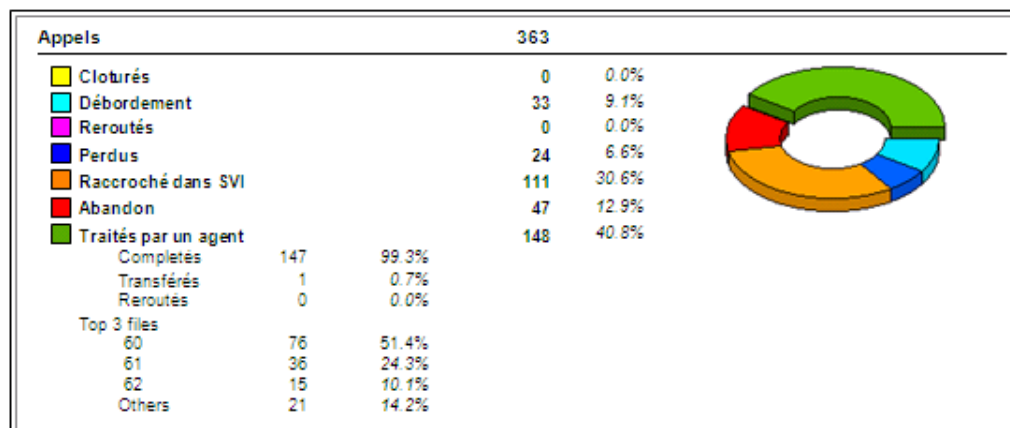
Le rapport se divise en 3 cadres.

La répartition graphique du résultat des appels.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
La liste des durées d'appels classées par résultat.

Les proportions d'appels par rapport au niveau de service défini.

Les paramètres d'intervalle de dates et de filtrage sont rappelés en haut du tableau.



Dans le cadre **Appels**, les données présentées sont les suivantes.

Clôturés (@IsClosed) : appels arrivés au Call Center hors des heures d'ouverture.

Débordement (@IsOverflow) : appels redirigés vers la procédure de débordement.

Reroutés (@IsRerouted) : appels ayant été redirigés vers une autre destination par le SVI, càd avant toute intervention d'un agent. (à ne pas confondre avec **Reroutés** sous **Traités par un agent** qui concerne les appels transférés par un agent vers une destination externe, non par le SVI).

Perdus (@IsLost) : appels arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement, avec une durée inférieure au paramètre **Temps perdu**.

Raccroché dans SVI (@IsLostInIVR) : appels redirigés vers le SVI et raccrochés.

Abandon (@IsAbandoned) : appels non perdus, arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement et non traités par un agent.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Remarque :

Les appels non clôturés par un agent qui ne sont ni passés en débordement ni reroutés arrivent dans 3 catégories :

- si la durée de traitement est inférieure au paramètre **temps perdu** alors l'appel aboutit dans la catégorie **Perdus**
- sinon, si l'appel a été raccroché en file d'attente alors l'appel aboutit dans la catégorie **Abandon**
- sinon l'appel a été raccroché dans le SVI, l'appel aboutit dans la catégorie **Raccroché dans SVI**

Traités par un agent (@SumIsAnswered) : appels traités par un agent (complétés et transférés)

Complétés (@IsAnsweredWithoutTransf) : appels non perdus et traités par un agent (non transférés).

Transférés (@IsAnsweredWithTransfer) : appels transférés par le premier agent vers un autre agent.

Reroutés (@IsAnsweredWithRerout) : appels transférés par le premier agent vers une destination externe (à ne pas confondre avec **Reroutés** au niveau supérieur qui concerne les appels reroutés par le SVI, non par un agent).

Top 3 files : cette partie permet de consulter parmi les appels traités par un agent les 3 files utilisées par la campagne qui récoltent le plus grand nombre d'appels (une file personnelle d'un agent sera indiquée par l'identifiant de l'agent).

A côté de chaque valeur, le pourcentage par rapport au nombre total d'appels est affiché.

A la droite du cadre, une visualisation graphique de la répartition des appels par résultat est affichée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Ce graphique permet de visualiser la répartition du pourcentage de temps des résultats d'appels (ou récapitulatif sur la dernière page) sous forme de tarte.

Durées	Moyenne	Deviation standard	Maximum
Débordement			
■ Durée SVI	55	24	2:12
■ Durée attente	56	17	1:36
Temps total	1:51	23	3:04
Raccroché dans SVI			
■ Temps total	22	10	57
Abandon			
■ Durée SVI	25	16	1:34
■ Durée attente	35	23	1:52
Temps total	1:00	25	2:09
Traités par un agent			
■ Durée SVI	22	6	47
■ Durée attente	16	23	3:21
■ Durée comm.	1:16	1:32	13:27
■ Durée post	0	0	0
Temps total	1:54	1:39	14:09
Attente > 5 (75.7%) : 112 appels			
Durée attente	21	20	3:21

Dans le cadre **Durées**, les données présentées sont les suivantes.

Les différents résultats d'appels sont présentés verticalement :

Clôturés

Raccroché dans SVI

Abandon

Débordement

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Traités par un agent

Pour chaque résultat, les durées d'appels (en secondes) sont détaillées par étape :

- Durée dans le SVI**
- Durée de l'attente**
- Durée de la communication**
- Durée post-travail (encodage)**

Pour chaque étape, les durées moyenne, maximum et déviation standard sont affichées.
A côté de chaque résultat, la répartition par étape est représentée sous forme graphique.

Traités par un agent			
Durée SVI	17	1	19
Durée attente	19	24	1:15
Durée comm.	3:20	5:59	22:00
Durée post	5:59	16:02	1:31:59
Temps total	9:55	16:38	1:35:33

Dans cet exemple, le trait bleu-rouge-vert-jaune représente la répartition des durées moyennes :

- Durée SVI (bleu) : 17 secondes 
- Durée attente (rouge) : 19 sec 
- Durée comm. (vert) : 3 :20 sec 
- Durée post (jaune) : 5 :59 sec 

Niveau de service		(Qualité de service : 65,00%)			
Traités par un agent			Abandons, débordements et agents		
Attente ≤ NS (30 s.)	131	88.5%	Attente ≤ NS (30 s.)	152	66.7%
Attente > NS (30 s.)	17	11.5%	Attente > NS (30 s.)	76	33.3%

Dans le cadre **Niveau de service**, les données présentées sont les suivantes.

Une appréciation totale du niveau de qualité de service en pourcent.

Pour les appels **Traités par un agent** :

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

La quantité et le pourcentage d'appels par rapport au niveau de service (NS) défini
(comparaison du temps d'attente)

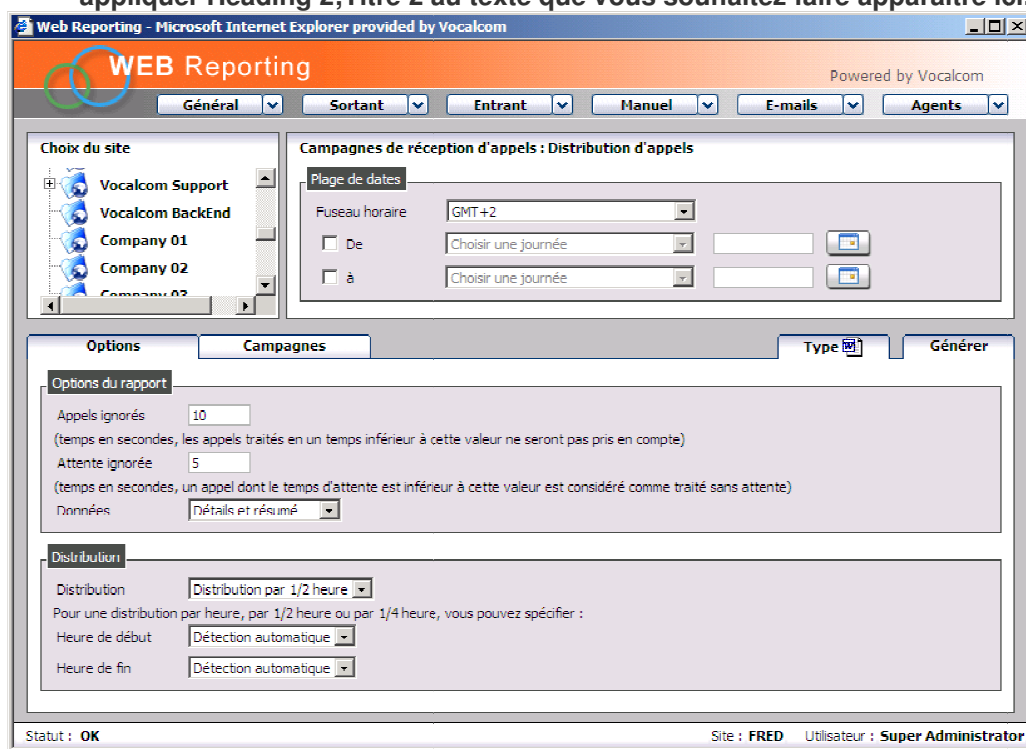
Pour les appels **Abandons, débordements et agents** :

La quantité et le pourcentage d'appels par rapport au niveau de service (NS) défini
(comparaison du temps d'attente)

3.3 Distribution d'appels

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale de la distribution des appels reçus et de leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Attente ignorée : Saisissez ici la durée maximale d'attente en dessous de laquelle on considère qu'il n'y a pas eu d'attente.

Ces délais sont exprimés en secondes.

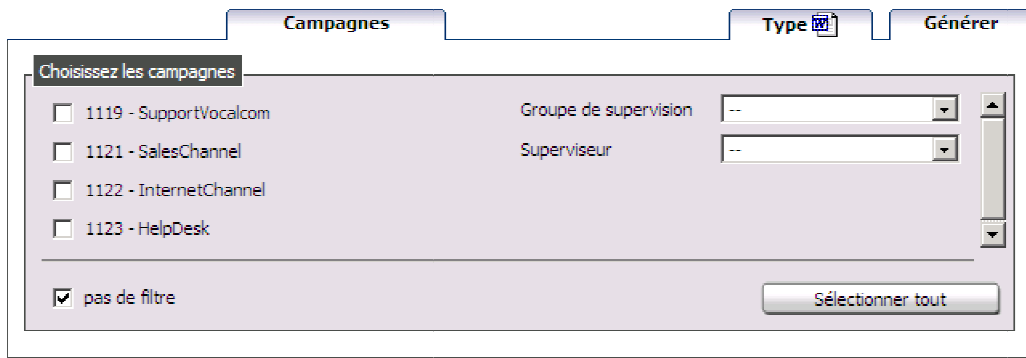
Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Distribution : permet de sélectionner le type de distribution des appels (par mois, semaine, jour, heure, ½ heure, ¼ heure, ou pas de distribution du tout).

Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche horaire commune minimale dans le cas d'une distribution par heure, ½ heure ou ¼ heure.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

	Appels	Clotures	Debord.	Reroutés	Perdus	SVI	Abandon	Traites	Transf.	Comm. moy.	Att. moy.	Aband. moy.	Comm. tot.
08:00	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
08:30	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
09:00	4	0	0	0	1	2	0	1	0	1:04	0	0	1:04
09:30	2	0	0	0	0	0	0	2	0	10	8	0	21
10:00	7	0	0	0	0	1	1	4	1	1:53	10	18	9:25
10:30	29	0	2	0	1	5	3	18	0	43	10	12	13:10
11:00	16	0	1	0	1	5	0	9	0	51	16	0	7:40
11:30	16	0	0	0	4	3	0	9	0	52	18	0	7:53
12:00	12	3	0	0	0	2	0	6	1	1:26	9	0	10:06
12:30	26	2	0	0	6	4	1	13	0	20	8	13	4:23
13:00	24	0	0	0	4	5	0	15	0	35	11	0	8:56
13:30	3	0	0	0	0	0	0	3	0	1:09	18	0	3:27
14:00	6	0	0	0	0	4	0	2	0	13	16	0	2:7
14:30	8	0	0	0	0	1	0	7	0	1:54	12	0	13:19
15:00	13	0	0	0	0	1	1	11	0	49	11	42	9:07
15:30	13	0	0	0	1	1	0	10	1	14	8	0	2:35
16:00	24	0	2	0	0	4	0	17	1	58	9	0	17:40
16:30	27	0	0	0	1	1	2	23	0	34	15	10	13:15
17:00	25	0	1	0	2	1	0	21	0	21	9	0	7:28
17:30	23	0	0	0	1	3	0	19	0	45	14	0	14:32
18:00	38	0	1	0	1	10	4	22	0	21	18	39	7:43
18:30	7	0	0	0	0	1	0	6	0	2:30	12	0	15:03
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	1	0	0	0	0	0	0	1	0	21	9	0	21
20:30	3	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:30	6	0	1	0	0	2	1	2	0	43	0	10	1:27
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:30	3	1	0	0	0	1	0	1	0	6:43	1:01	0	6:43
Total	330	7	9	0	23	60	13	222	4	46	12	22	2:56:35
		2.1%	2.7%	0.0%	6.8%	17.8%	3.8%	65.7%	1.2%				

Les paramètres d'intervalle de dates et de filtrage sont rappelés en haut du tableau.

Dans le tableau, le paramètre de distribution est affiché verticalement à gauche :

Les mois de l'année, les semaines, les jours de la semaine, les heures, ½ heures ou ¼ d'heures d'une journée. (Dans cet exemple, la distribution par 1/2h a été choisie.)

Le détail des chiffres est présenté dans un tableau par type d'appels :

Appels (@IsACall) : tous les appels arrivés au Call Center.

Clôturés (@IsClosed) : appels arrivés au Call Center hors des heures d'ouverture.

Débord. (@IsOverflow) : appels redirigés vers la procédure de débordement.

Reroutés (@IsRerouted) : appels ayant été redirigés vers une autre destination.

Perdus (@IsLost) : appels arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement, avec une durée inférieure au paramètre **Temps perdu**.

SVI (@IsLostInIVR) : appels redirigés vers le SVI et raccrochés.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Abandon (@IsAbandoned) : appels non perdus, arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement et non traités par un agent.

Traités (@IsAnsweredWithoutTransf) : appels non perdus et traités par un agent (non transférés).

Transférés (@IsAnsweredWithTransfer) : appels transférés par le premier agent vers un autre agent.

Ensuite, les temps moyens de durée sont détaillés par campagne :

Comm. moy. (@AvgConvDuration) : temps de communication moyen

Att. moy. (@AvgAnsweredWaitDuration) : temps d'attente moyen.

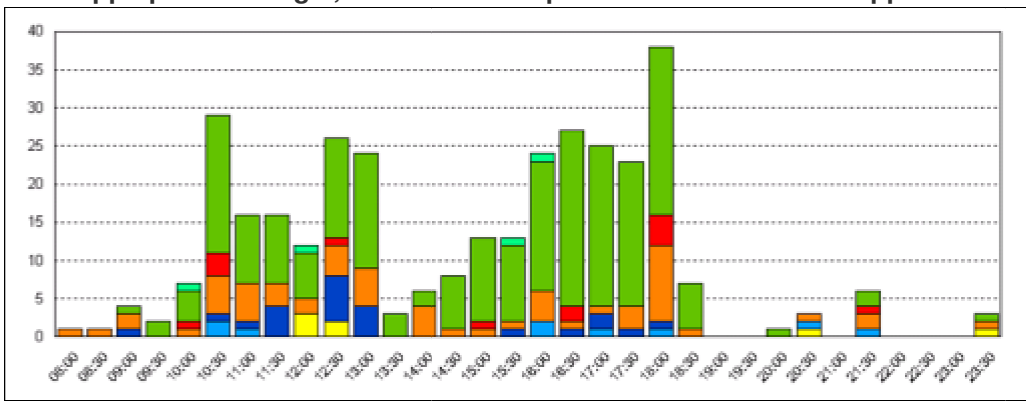
Aband. moy. (@AvgAbandonWaitDuration) : temps d'abandon moyen. Un appel est abandonné si il n'est ni perdu, ni hors des heures d'ouverture, ni redirigé vers la procédure de débordement et non traité par un agent. C'est le temps d'attente de cet appel qui est utilisé ici.

Comm. tot. : la durée totale de communication des appels comptabilisés dans cette tranche. Notez que les valeurs indiquées dans les colonnes de moyennes sont arrondies, donc il se peut que la vérification du temps de communication total diffère un peu du résultat de la multiplication des appels traités et transférés par leur temps de communication moyen.

Sous chaque colonne du tableau, le total et le pourcentage par rapport au nombre total d'appels reçus sont affichés.

Sous le tableau, une visualisation graphique des données est affichée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Les couleurs utilisées pour la répartition des données sont indiquées à côté de chaque type d'appels, au dessus du tableau.

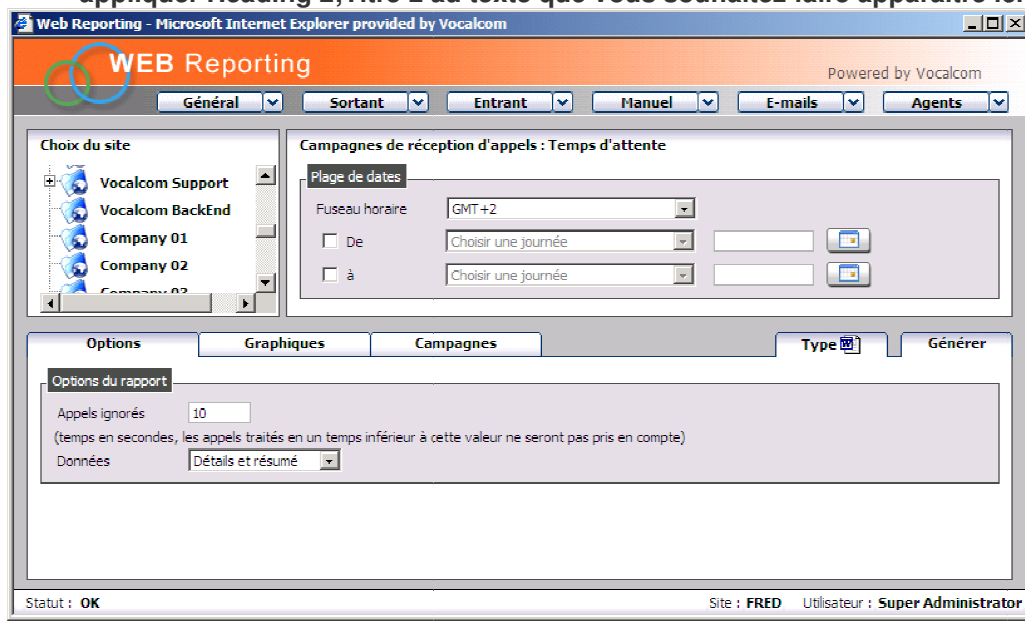


Le nombre d'appels est affiché verticalement, l'unité de distribution est affichée horizontalement.

3.4 Temps d'attente

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale des temps d'attente des appels reçus en fonction de leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Graphiques

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
 Cet onglet permet de préciser si certains éléments doivent être visualisés ou non dans le graphique.

Graphiques

Type 

Générer

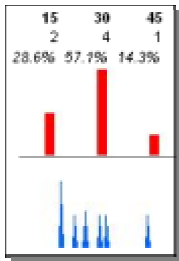
Configuration des graphiques

☐ Ne pas afficher les appels terminés dans le SVI
☐ Ne pas afficher les appels abandonnés
☐ Ne pas afficher les appels traités par les agents

Afficher

Tout les graphiques 

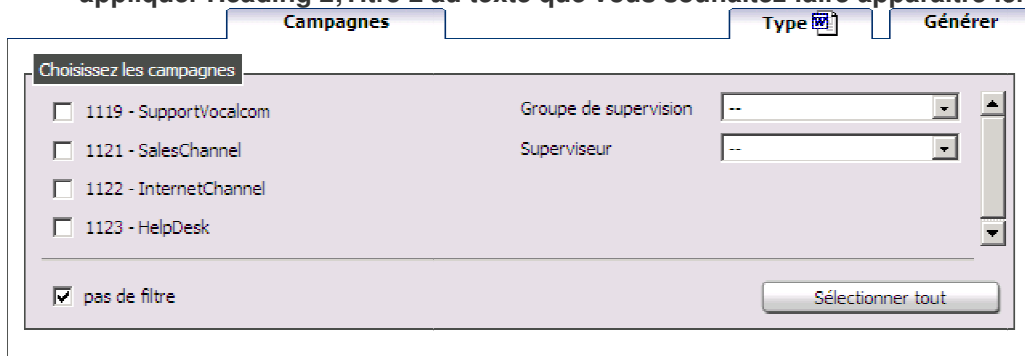
Afficher : cette liste permet de préciser si on veut générer les 2 graphiques, ou bien rien que le premier (les barres rouges), ou encore rien que le deuxième (les zones bleues).



Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

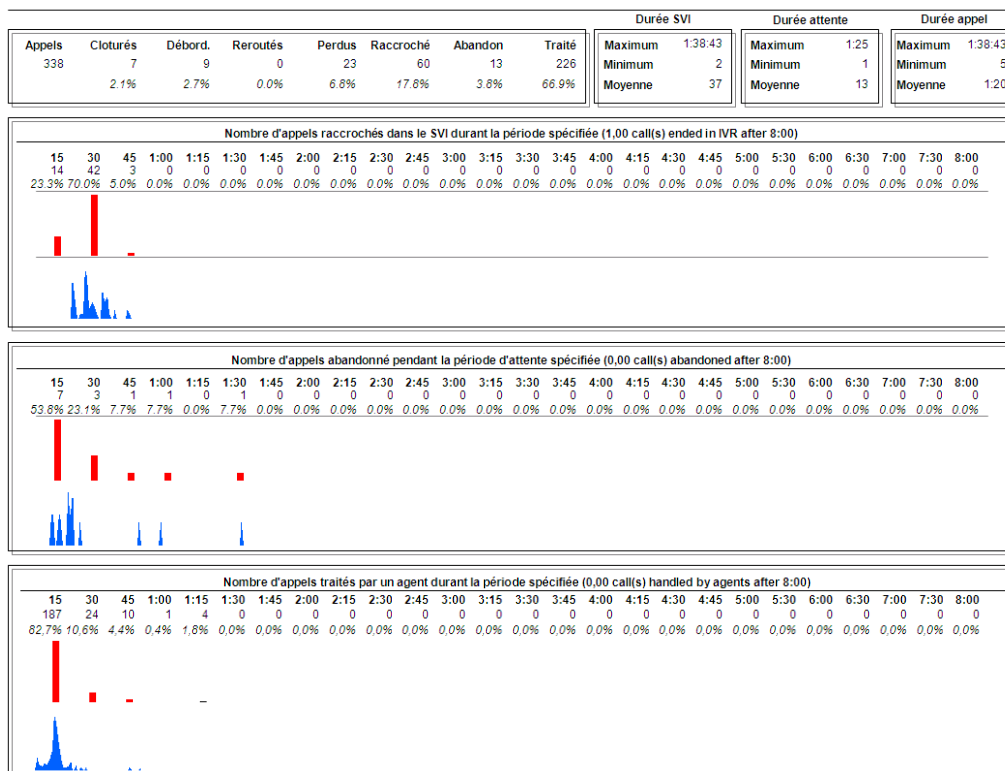
Le rapport se divise en plusieurs cadres.

La répartition des appels en fonction de leur résultat.

Les valeurs moyennes, minimales et maximales de durées d'appels redirigés vers le SVI, d'attente et de communication.

Une visualisation graphique de la distribution du nombre d'appels raccrochés dans le SVI, abandonnés et traités par un agent par palier de durée de 15 secondes.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Les paramètres d'intervalle de dates et de filtrage sont rappelés en haut du tableau.

Appels	Clôturés	Débord.	Reroutés	Perdus	Raccroché	Abandon	Traité
338	7	9	0	23	60	13	226
	2.1%	2.7%	0.0%	6.8%	17.8%	3.8%	66.9%

Dans le premier cadre, les données présentées sont les suivantes.

Appels (@IsACall) : tous les appels arrivés au Call Center.

Clôturés (@IsClosed) : appels arrivés au Call Center hors des heures d'ouverture.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Débord. (@IsOverflow) : appels redirigés vers la procédure de débordement.

Reroutés (@IsRerouted) : appels ayant été redirigés vers une autre destination.

Perdus (@IsLost) : appels arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement, avec une durée inférieure au paramètre **Temps perdu**.

Raccroché (@IsLostInIVR) : appels redirigés vers le SVI et raccrochés.

Abandon (@IsAbandoned) : appels non perdus, arrivés pendant les heures d'ouverture, non redirigés vers la procédure de débordement et non traités par un agent.

Traités (@IsAnswered) : appels traités par un agent (complétés et transférés)

Sous chaque valeur, le pourcentage par rapport au nombre total d'appels est affiché.

Durée SVI		Durée attente		Durée appel	
Maximum	1:38:43	Maximum	1:25	Maximum	1:38:43
Minimum	2	Minimum	1	Minimum	5
Moyenne	37	Moyenne	13	Moyenne	1:20

Dans les cadres **Durée SVI**, **Durée attente**, et **Durée appel**, les données présentées sont les suivantes.

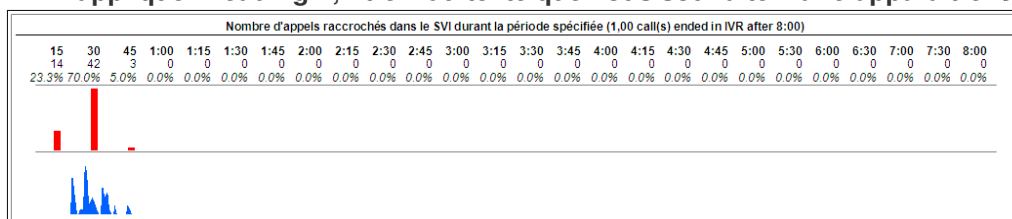
Durée dans le SVI

Durée de l'attente

Durée de la communication

Pour chaque type, les durées moyenne, maximum et minimum sont données.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



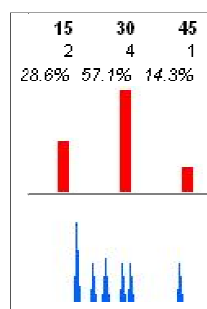
Dans les 3 cadres suivants, les données présentées sont les suivantes :

La distribution du **nombre d'appels**

- **raccrochés dans le SVI**
- **abandonnés**
- **traités par un agent**

par palier de 15 secondes de durée.

Sous le nombre d'appels est affiché le pourcentage par rapport au nombre total d'appels. En bleu apparaît le détail par seconde.



Dans cet exemple, 2 appels (28,6%) ont été comptabilisés entre la 1^{ière} et la 15^{ème} seconde.

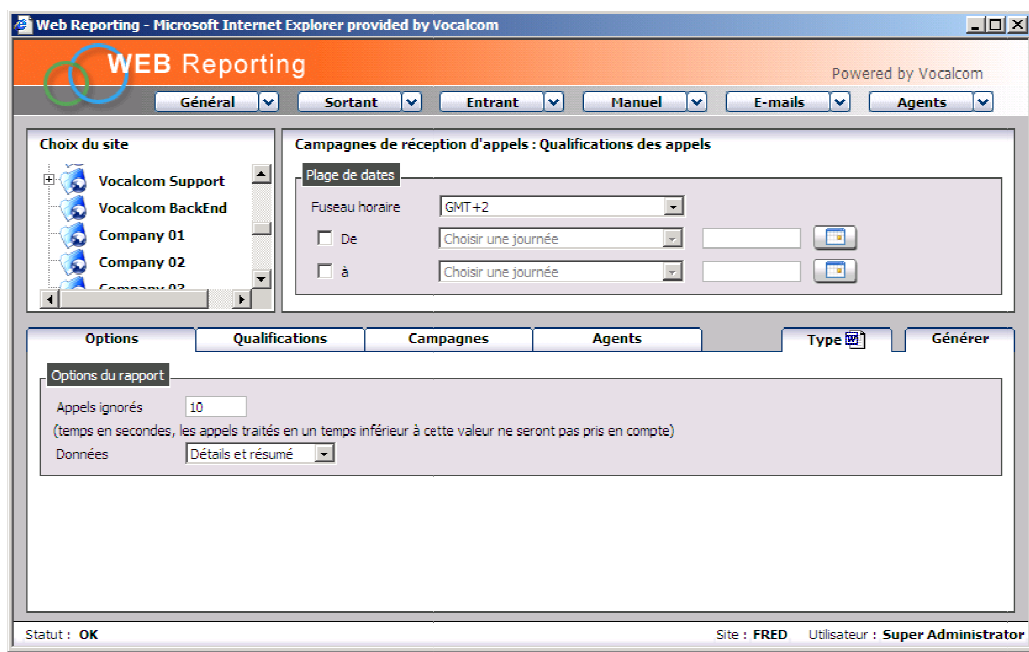
4 appels (57,1%) ont été comptabilisés entre la 16^{ème} et la 30^{ème} seconde.

1 appel (14,3%) a été comptabilisé entre la 31^{ème} et la 45^{ème} seconde.

3.5 Qualifications d'appels

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'appels, des durées de communication, encodage et traitement des appels reçus en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

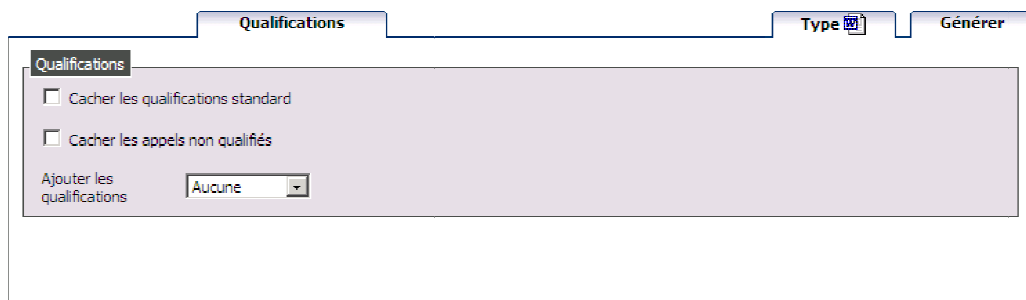
Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes Type  Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Agents Type  Générer

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Qualifications	Occurences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait. Bénéfices	Occurences graph
Positif						
Sold	29	12.8%	55	23	1:18	1 160.00€
	29	12.8%	55	23	1:18	1 160.00€
Argumenté (et non positif)						
Not Sold	9	4.0%	1:14	21	1:35	90.00€
	9	4.0%	1:14	21	1:35	90.00€
Non argumenté (et non positif)						
Not Interested	5	2.2%	1:43	38	2:21	10.00€
Deceased	1	0.4%	15	0	15	0.00€
answering machine	2	0.9%	4:38	4:14	8:51	0.00€
personal callback	4	1.8%	49	41	1:29	0.00€
callback	4	1.8%	1:32	34	2:06	0.00€
rappel personnel	1	0.4%	3:11	0	3:11	0.00€
	17	7.5%	1:48	58	2:47	10.00€
Autres						
Non qualifié	164	72.6%	35	34	1:09	0.00
Statut inconnu (1 -	1	0.4%	1:32	5	1:37	
Statut inconnu (2 -	6	2.7%	1:56	8	2:04	
	171	75.7%	38	33	1:11	0.00
Total	226	100.0%	47	33	1:20	1 260.00€

Ratios	Occurences
Positif / Argumenté	76.3%
Positif / All	12.8%
Argumenté / All	16.8%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	6:04	10:25
Argumenté	4:38	7:57
Appel	46	1:20

**Occurrences et pourcentage d'appels,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences**

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).

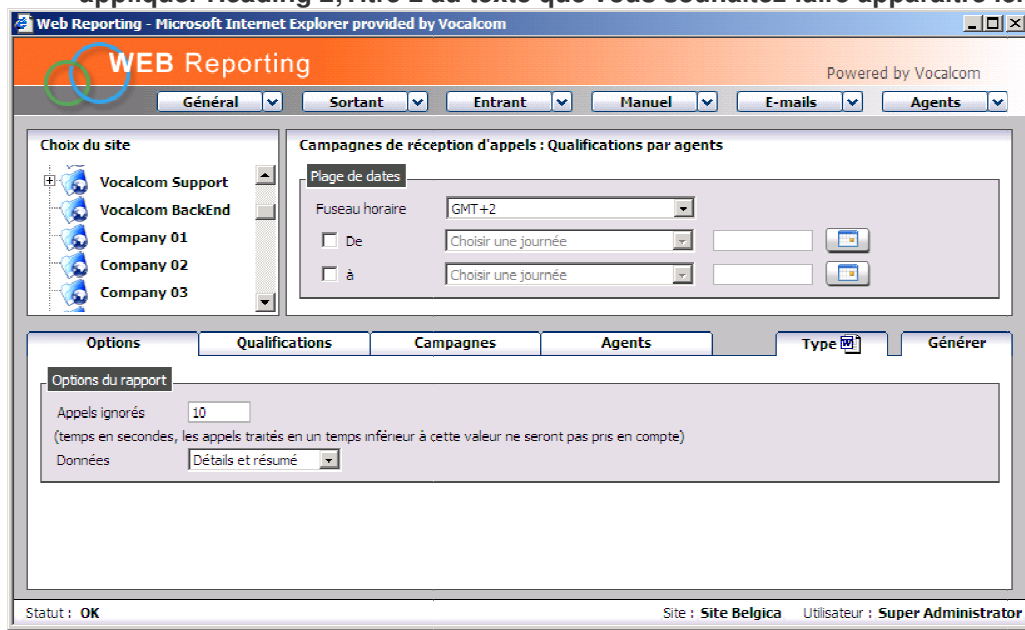
Répartition des occurrences d'appels (positif et argumenté par rapport à la totalité, et positif par rapport argumenté).

Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et non qualifié)

3.6 Qualifications par agents

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'appels, des durées de communication, encodage et traitement des appels reçus en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

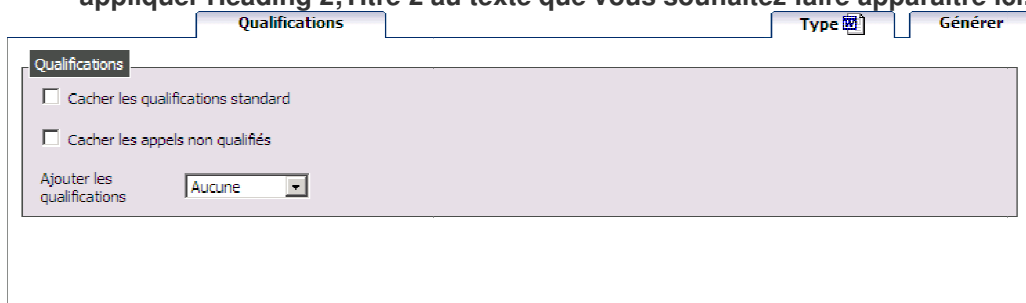
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

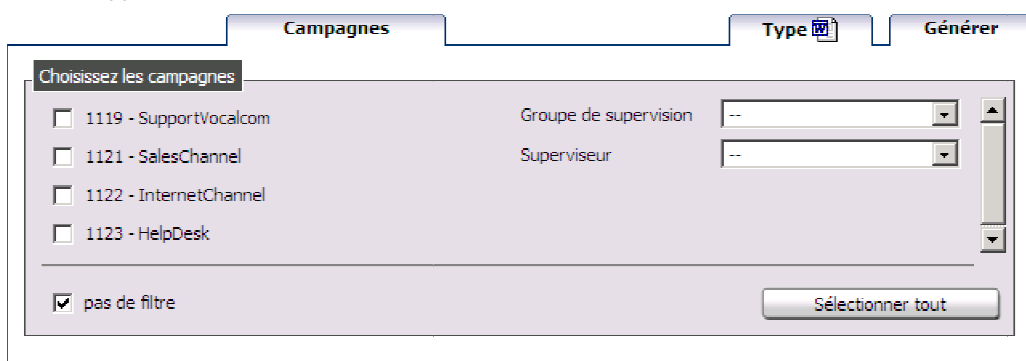
Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

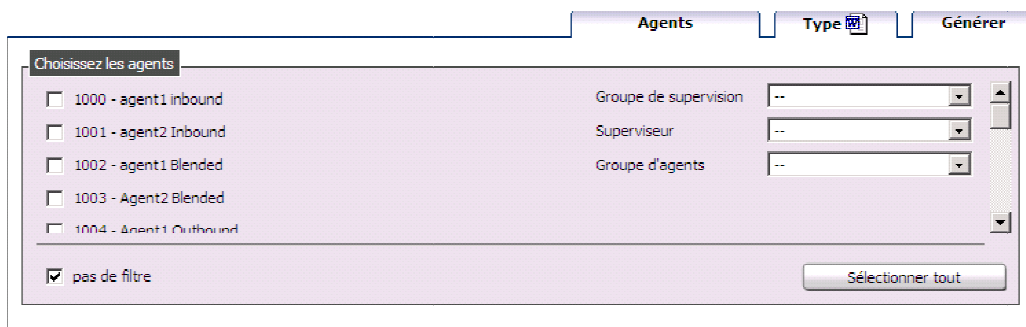


Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications	Occurences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait. Bénéfices	Occurences graph
Positif						
Sold	29	12.8%	55	23	1:18	1 160.00€
	29	12.8%	55	23	1:18	1 160.00€
Argumenté (et non positif)						
Not Sold	9	4.0%	1:14	21	1:35	90.00€
	9	4.0%	1:14	21	1:35	90.00€
Non argumenté (et non positif)						
Not Interested	5	2.2%	1:43	38	2:21	10.00€
Deceased	1	0.4%	15	0	15	0.00€
answering machine	2	0.9%	4:38	4:14	8:51	0.00€
personal callback	4	1.8%	49	41	1:29	0.00€
callback	4	1.8%	1:32	34	2:06	0.00€
rappel personnel	1	0.4%	3:11	0	3:11	0.00€
	17	7.5%	1:48	58	2:47	10.00€
Autres						
Non qualifié	164	72.6%	35	34	1:09	0.00
Statut inconnu (1 -	1	0.4%	1:32	5	1:37	
Statut inconnu (2 -	6	2.7%	1:56	8	2:04	
	171	75.7%	38	33	1:11	0.00
Total	226	100.0%	47	33	1:20	1 260.00€

Ratios	Occurences
Positif / Argumenté	76.3%
Positif / All	12.8%
Argumenté / All	16.8%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	6:04	10:25
Argumenté	4:38	7:57
Appel	46	1:20

Occurences et pourcentage d'appels,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurences
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).

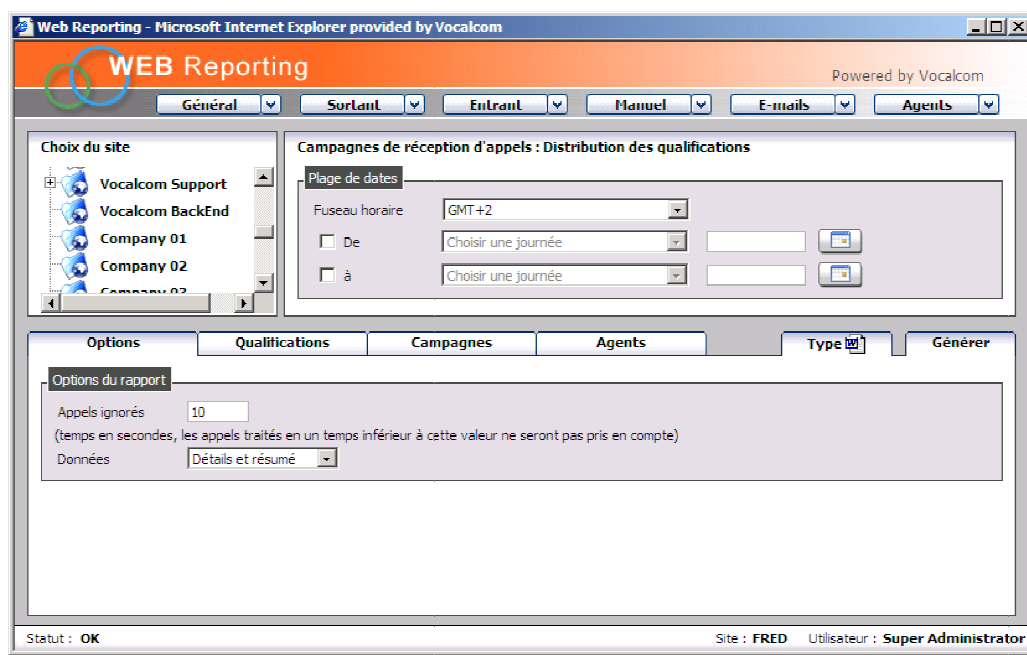
Répartition des occurences d'appels (positif et argumenté par rapport à la
totalité, et positif par rapport argumenté).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et autre)

3.7 Distribution des qualifications

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des appels reçus regroupés par type de résultat d'appel, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.



Plage de dates

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

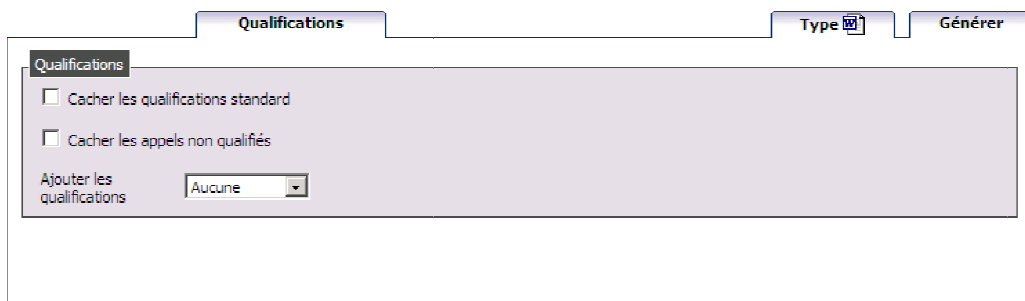
Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

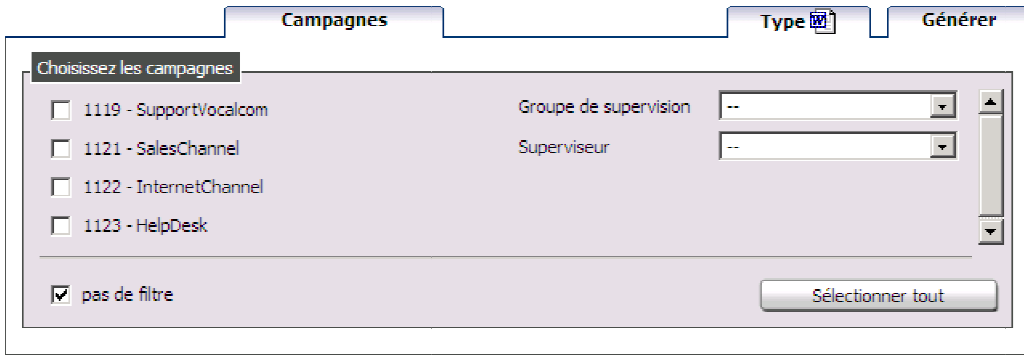
Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Campagnes

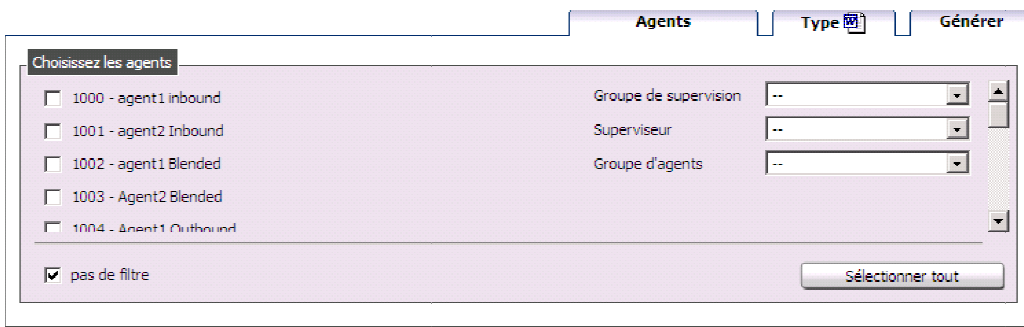
Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

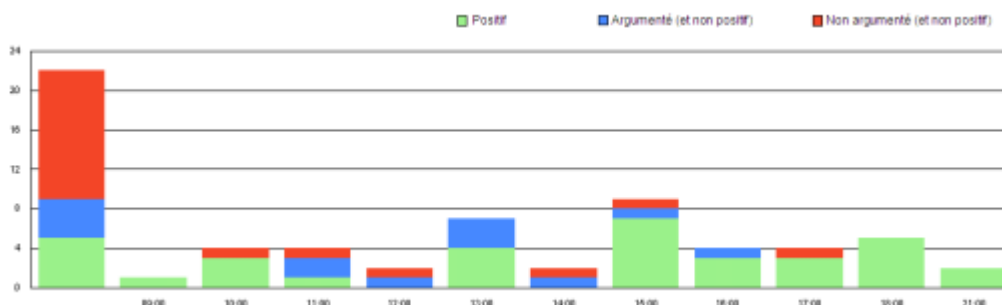
Positif																									
Sold	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Info Générale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	4	0	7	3	3	5	0	0	2	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	4	0	7	3	3	5	0	0	2	0	0

Argumenté (et non positif)																									
Not Sold	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Non argumenté (et non positif)																									
Not Interested	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Deceased	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
No Time	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Envoi doc																									
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0

Les tables montrent la distribution des appels classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.

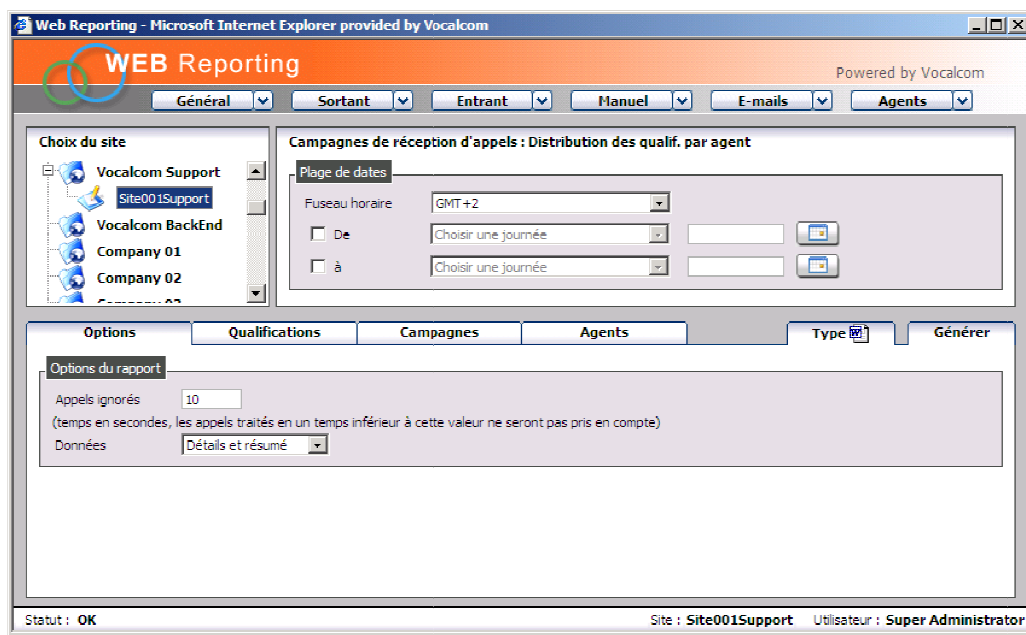


Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

3.8 Distribution des qualifications par agent

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des appels reçus regroupés par type de résultat d'appel, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

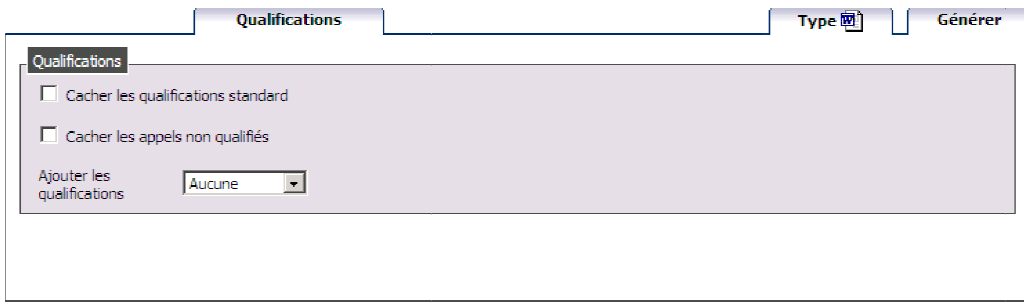
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes Type  Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Agents Type  Générer

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

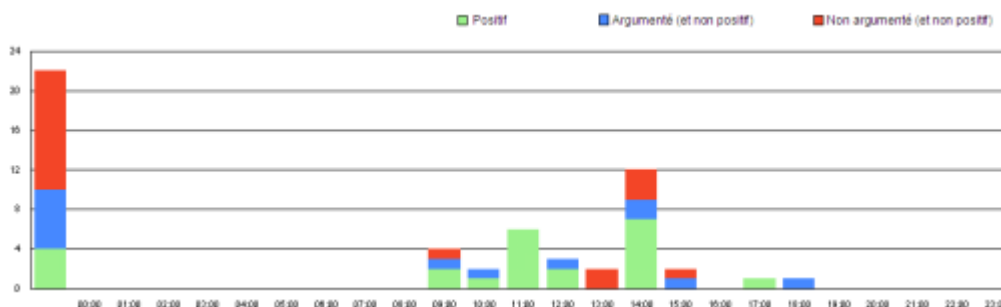
Positif	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
sold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	2	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Facturation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6	2	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0

Argumenté (et non positif)	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
not-sold	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
afspraak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dispute	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Documentation	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0

Non argumenté (et non positif)	00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
busy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
wrong number	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
answering machine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
rappel personnel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
callback	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
indisponible	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Les tables montrent la distribution des appels classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1;Titre 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

4 A P P E L S M A N U E L S

Cet ensemble de rapports est basé sur les appels manuels faits par les agents.

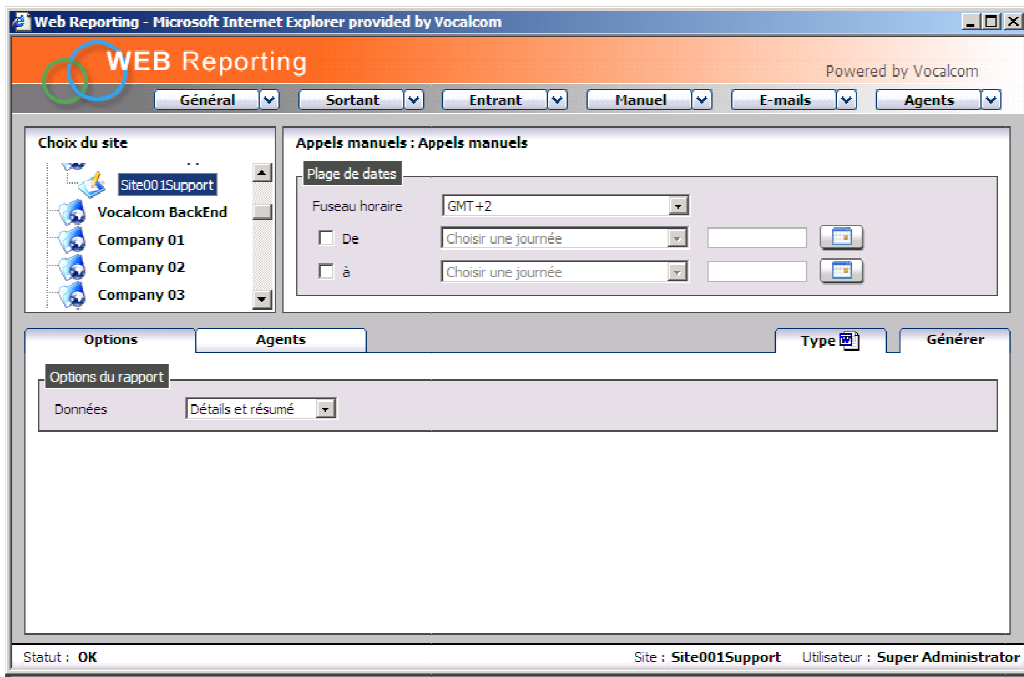
3 rapports prédéfinis sont proposés et détaillés dans ce chapitre :

- Appels manuels
- Qualifications par agent
- Distribution des qualifications par agent

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

4.1 Appels manuels

Ce premier rapport permet d'obtenir la liste des appels manuels effectués par des agents sélectionnés sur un intervalle de temps défini.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

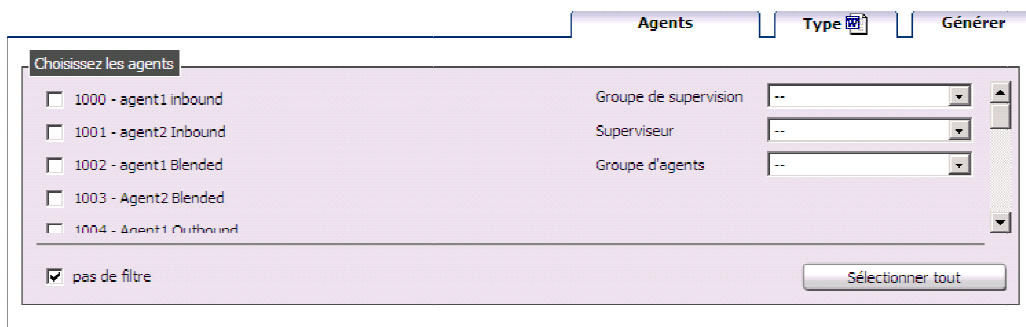
Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



The screenshot shows the 'Agents' tab in a software interface. It features a list of agents on the left, each with a checkbox. To the right of the list are three dropdown menus labeled 'Groupe de supervision', 'Superviseur', and 'Groupe d'agents'. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'pas de filtre' which is currently checked. At the bottom right, there is a button labeled 'Sélectionner tout'.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

1.000: Moonen, Jos	Appels	Succès	Dur. moy.	Temps total	Pourcentages	
Top 5 destinations						
024678295	12	12	22	4:21	16.9%	19.4%
0473475504	12	12	1:11	14:07	16.9%	19.4%
013610710	10	10	1:07	11:09	14.1%	16.1%
1200	6	6	43	4:19	8.5%	9.7%
0478729996	4	4	5:05	20:21	5.6%	6.5%
Others	18	18	1:06	19:40	25.4%	29.0%
	62	62	1:12	1:13:57	87.3%	100.0%

1.003: Frenay, Fabien	Appels	Succès	Dur. moy.	Temps total	Pourcentages	
Top 5 destinations						
024678295	3	3	36	1:48	4.2%	42.9%
0473475504	2	2	16	31	2.8%	28.6%
0032473475504	1	1	55	55	1.4%	14.3%
1200	1	1	3:19	3:19	1.4%	14.3%
	7	7	56	6:33	9.9%	100.0%

Chaque agent qui a effectué des appels manuels a ses données reprises dans un cadre individuel, triées par nombre d'occurrences décroissantes des destinations.

On peut y voir le nombre d'appels par destination et le détail des appels aboutis avec succès.

On peut voir également la durée moyenne par destination, et le temps total de communication.

A la fin du tableau, sont aussi calculés pour chaque numéro destination :

le pourcentage de présence du numéro dans la totalité des appels manuels fait par tous les agents.

le pourcentage de présence du numéro dans la totalité des appels manuels de l'agent.

Résumé	Appels	Succès	Dur. moy.	Temps total	Pourcentages	
Top 10 destinations:						
024678295	15	15	25	6:09	21.1%	
0473475504	14	14	1:03	14:38	19.7%	
013610710	10	10	1:07	11:09	14.1%	
1200	8	8	59	7:53	11.3%	
0478729996	4	4	5:05	20:21	5.6%	
0475855553	3	3	52	2:37	4.2%	
024678255	2	2	2:27	4:53	2.8%	
0473475503	2	2	13	25	2.8%	
295	2	2	21	42	2.8%	
473475504	2	2	1:04	2:07	2.8%	
Others	9	9	1:07	10:05	12.7%	
	71	71	1:08	1:20:59	100.0%	

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

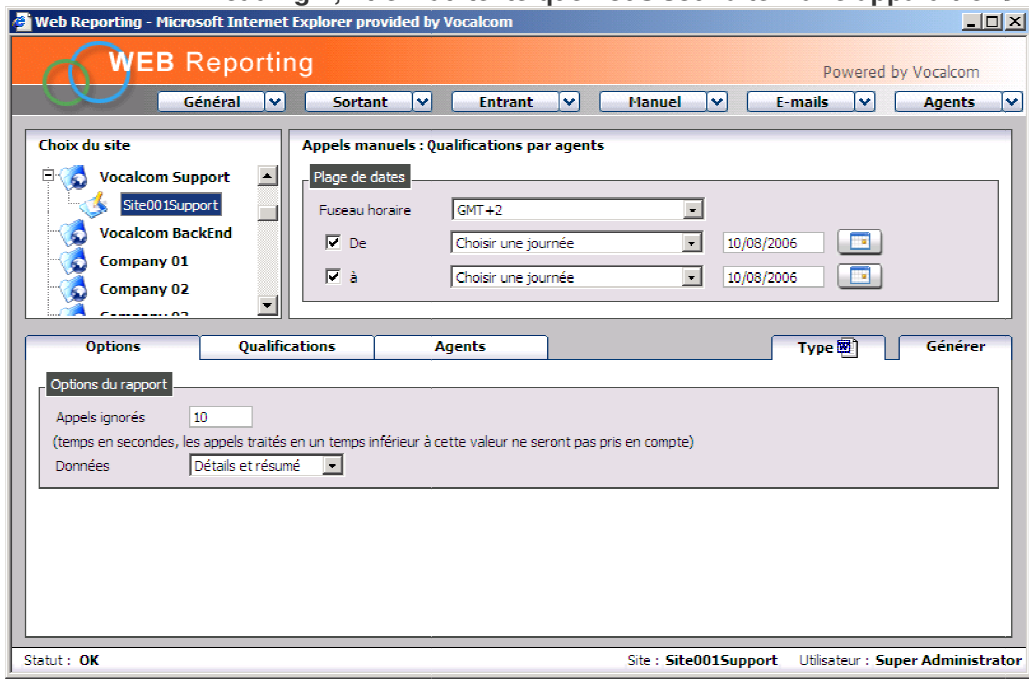
Le dernier cadre présente le récapitulatif de tous les appels manuels par destination et leur total :

- nombre d'appels manuels effectués**
- nombre d'appels aboutis avec succès**
- durée moyenne des appels**
- temps total des appels**
- pourcentage de présence du numéro dans la totalité des appels manuels**

4.2 Qualifications par agent

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'appels, des durées de communication, encodage et traitement des appels reçus en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

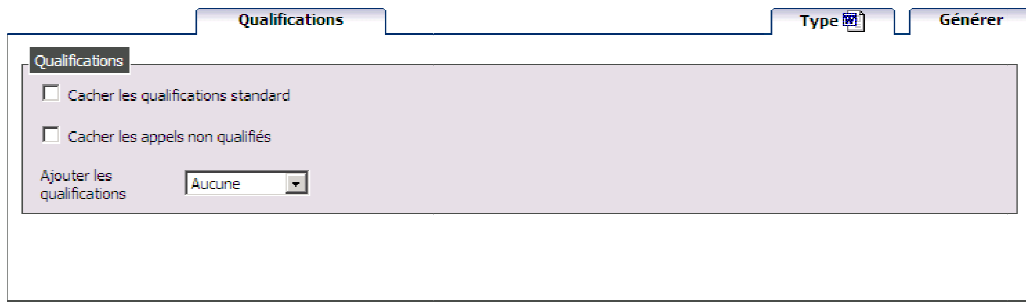
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

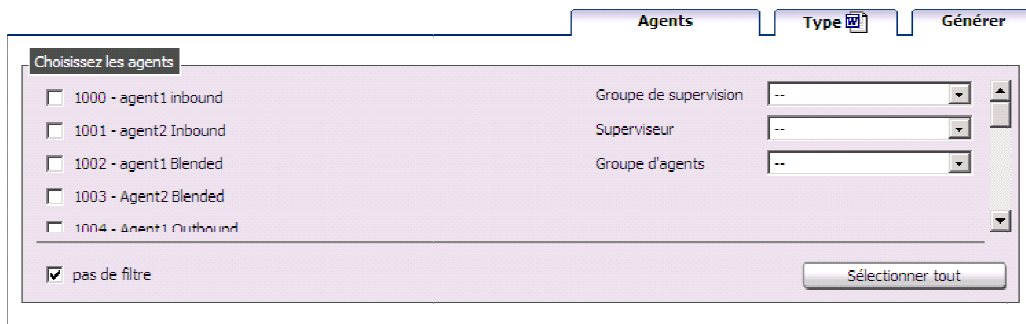
Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Qualifications	Occurrences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait. Bénéfices	Occurrences graph
Non argumenté (et non positif)						
relance	1	2.7%	4	0	4	0.00€
	1	2.7%	4	0	4	0.00€
Autres						
Non qualifié	36	97.3%	17	0	17	
	36	97.3%	17	0	17	
Total	37	100.0%	17	0	17	0.00 €

Ratios	Occurrences
Positif / Argumenté	0.0%
Positif / Tous	0.0%
Argumenté / Tous	0.0%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	0	0
Argumenté	0	0
Appel	16	16

**Occurrences et pourcentage d'appels,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).**

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.
Répartition des occurrences d'appels (positif et argumenté par rapport à la totalité, et positif par rapport argumenté).

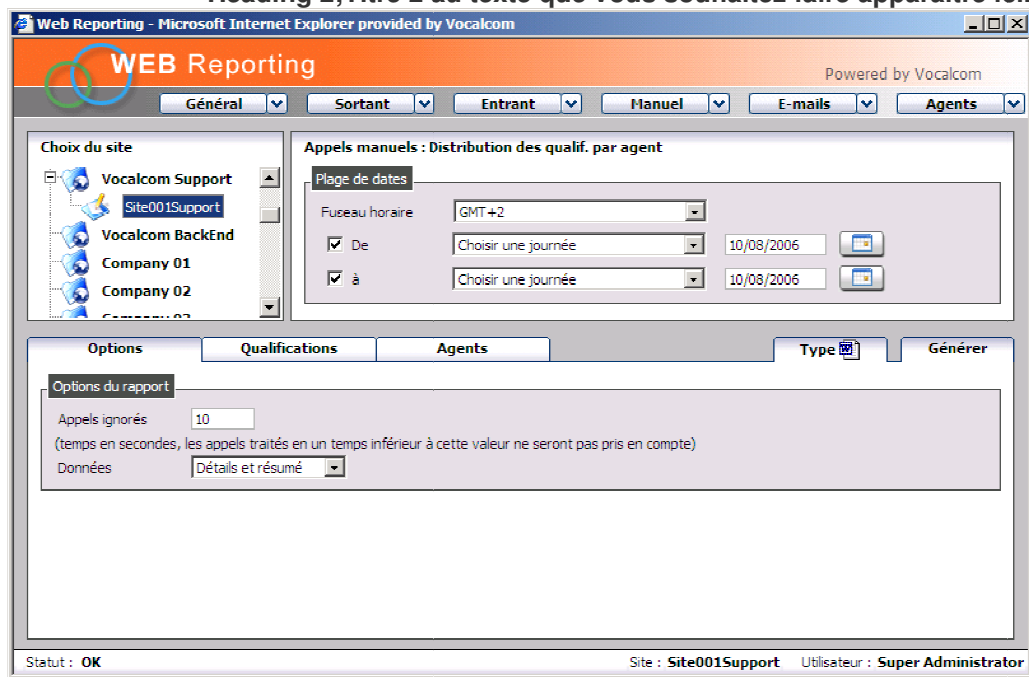
Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et autre)

4.3 Distribution des qualifications par agent

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des appels effectués regroupés par type de résultat d'appel, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cette partie permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

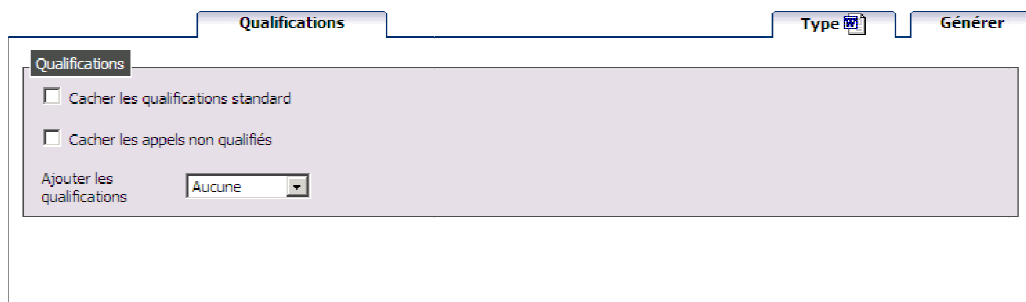
Appels ignorés : Saisissez ici la durée en dessous de laquelle l'appel est comptabilisé dans les appels perdus ou abandonnés.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les appels non qualifiés.



The 'Qualifications' window has tabs for 'Qualifications', 'Type', and 'Générer'. The 'Qualifications' tab is active, showing a section titled 'Qualifications' with two checkboxes: 'Cacher les qualifications standard' and 'Cacher les appels non qualifiés', both of which are unchecked. Below these is a label 'Ajouter les qualifications' followed by a dropdown menu currently set to 'Aucune'.

Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

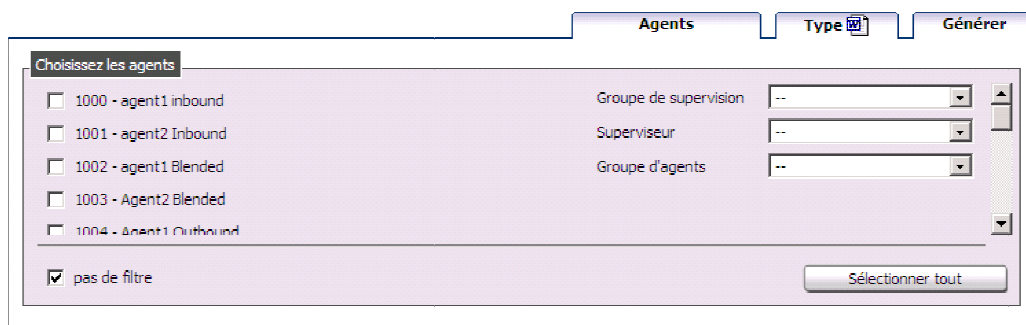
Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



The 'Agents' window has tabs for 'Agents', 'Type', and 'Générer'. The 'Agents' tab is active, showing a section titled 'Choisissez les agents' with a list of agents: '1000 - agent1 inbound', '1001 - agent2 Inbound', '1002 - agent1 Blended', '1003 - Agent2 Blended', and '1004 - Agent1 Outbound'. Each agent name is preceded by an unchecked checkbox. At the bottom of the list is a checked checkbox labeled 'pas de filtre'. To the right of the list are three dropdown menus: 'Groupe de supervision', 'Superviseur', and 'Groupe d'agents', all currently set to '--'. A 'Sélectionner tout' button is located at the bottom right of the window.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se compose d'une table de chiffres suivie par un graphique.

Positif		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
sold		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	5	2	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Facturation		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	6	2	0	7	0	0	1	0	0	0	0	0	0

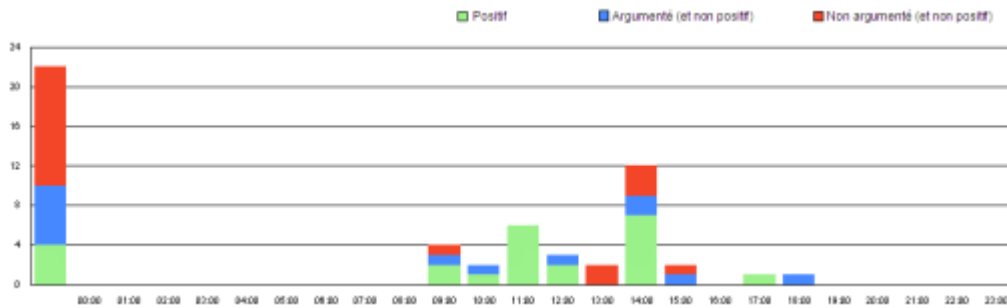
Argumenté (et non positif)		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
not-sold		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0
afpraak		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dispute		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Documentation		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0

Non argumenté (et non positif)		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00
busy		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
wrong number		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
answering machine		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
rappel personnel		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
callback		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
indisponible		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Les tables montrent la distribution des appels classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

5 C A M P A G N E S D ' E - M A I L S

Cet ensemble de rapports est basé sur le traitement d'e-mails effectué par les agents.

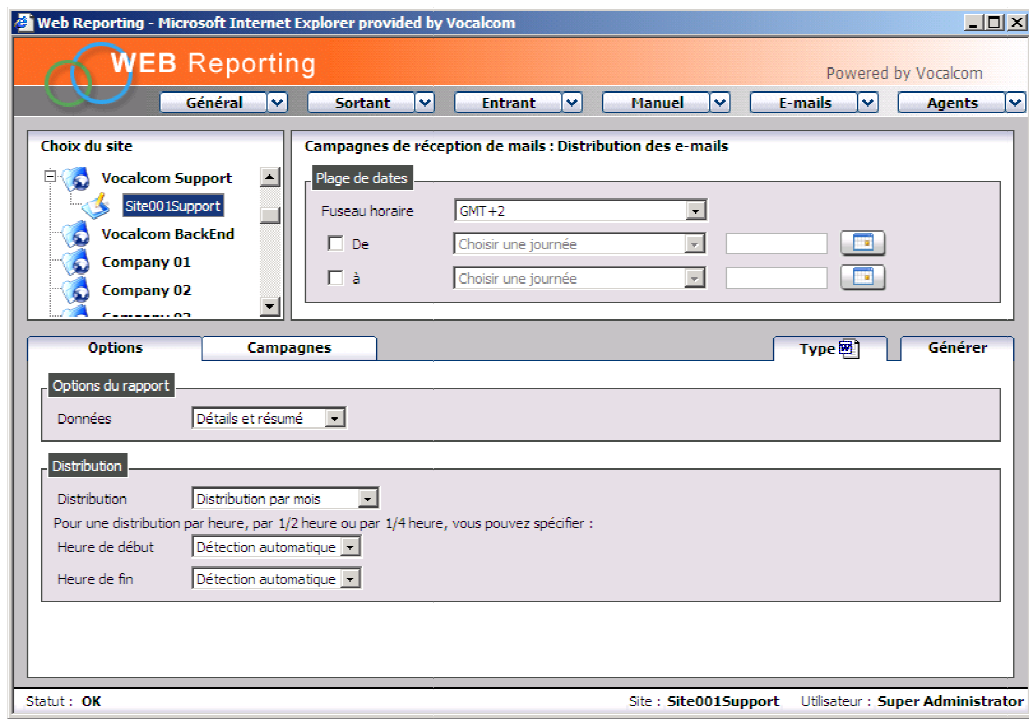
5 rapports prédéfinis sont proposés et détaillés dans ce chapitre :

- Distribution des e-mails
- Qualifications des e-mails
- Qualifications par agent
- Distribution des qualifications
- Distribution des qualifications par agent

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

5.1 Distribution des e-mails

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale de la distribution des e-mails reçus et traités, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Cet onglet permet de spécifier les paramètres de présentation du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

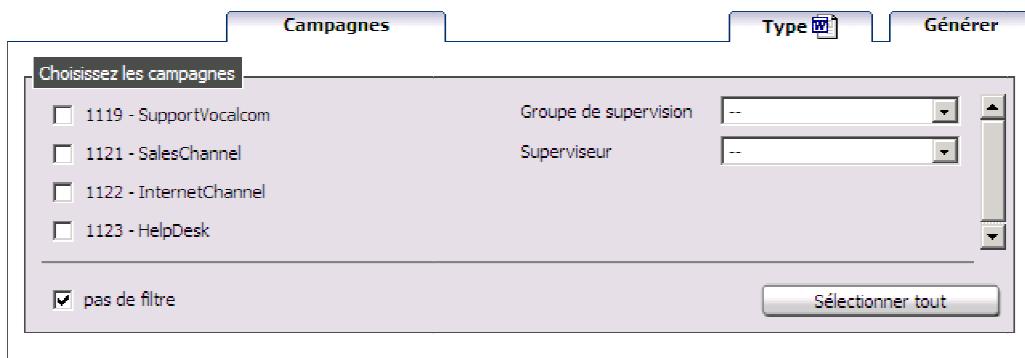
Notez qu'un graphique est disponible uniquement pour les options comportant les détails.

Distribution : permet de sélectionner le type de distribution des e-mails (par mois, semaine, jour, heure, ½ heure, ¼ heure, ou pas de distribution du tout).

Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche commune minimale dans le cas d'une distribution par heure, ½ heure ou ¼ heure.

Campagnes

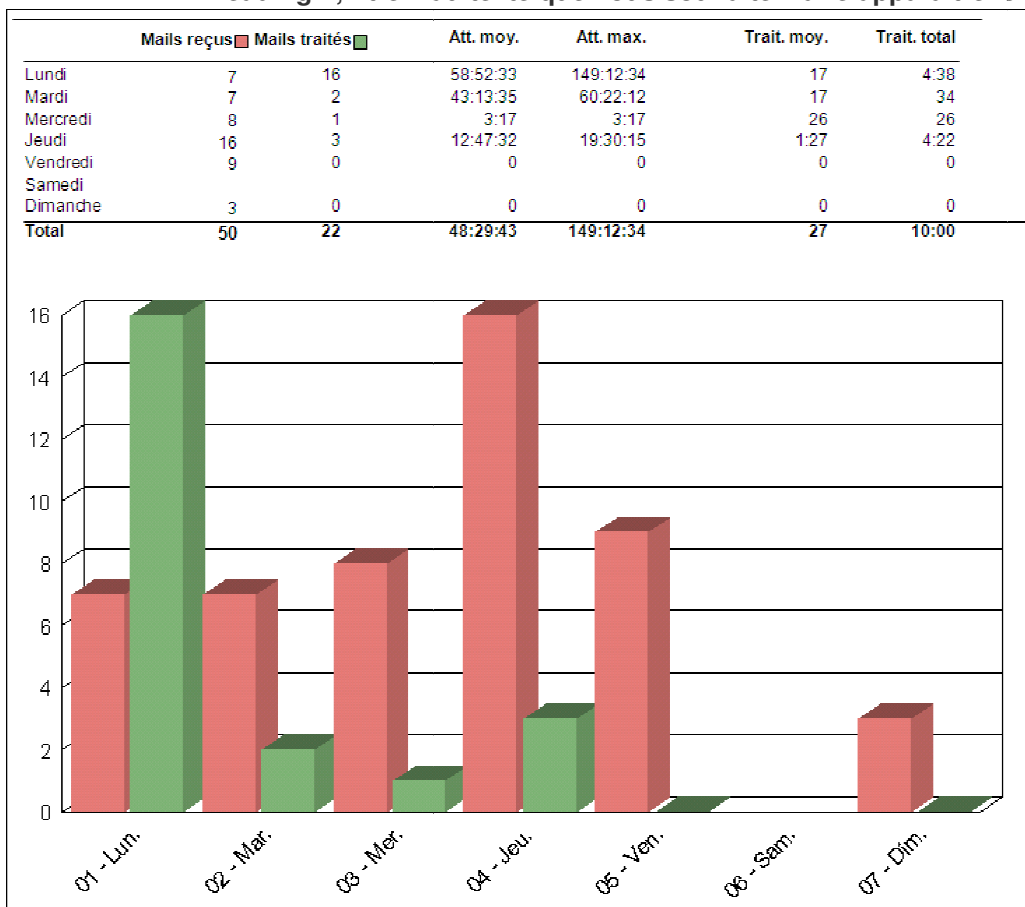
Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



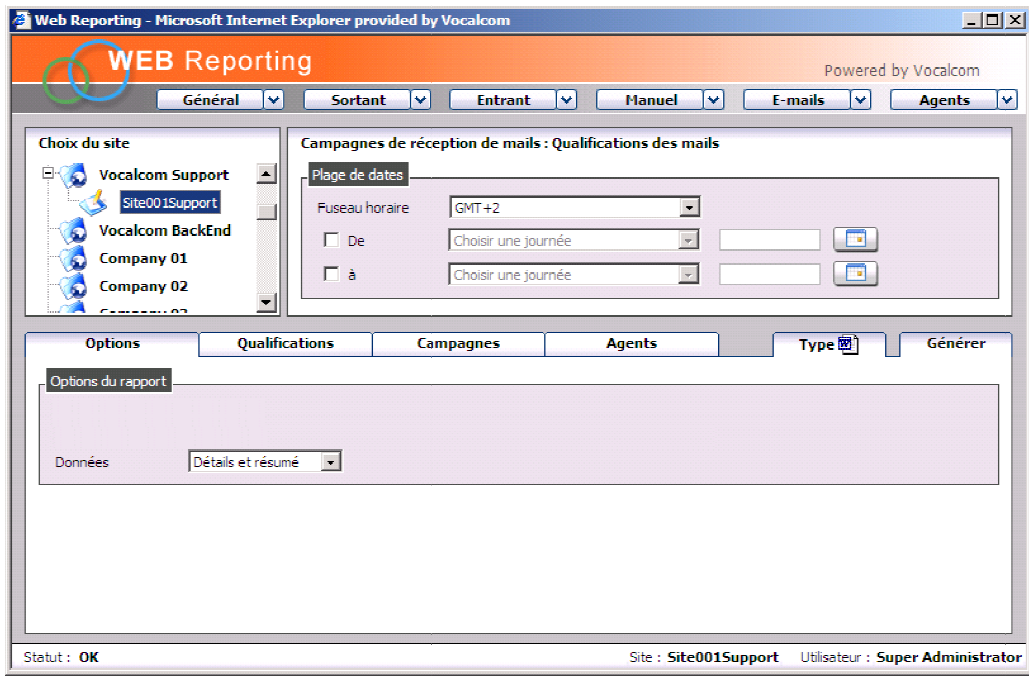
Les e-mails reçus sont représentés en rouge, les e-mails traités en vert.

Notez qu'un nombre d'e-mails traités supérieur au nombre d'e-mails reçus indique que des e-mails reçus dans une période n'ont pas été traités immédiatement; le traitement est donc comptabilisé dans une période ultérieure.

5.2 Qualifications des e-mails

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'e-mails reçus, des durées de traitement en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

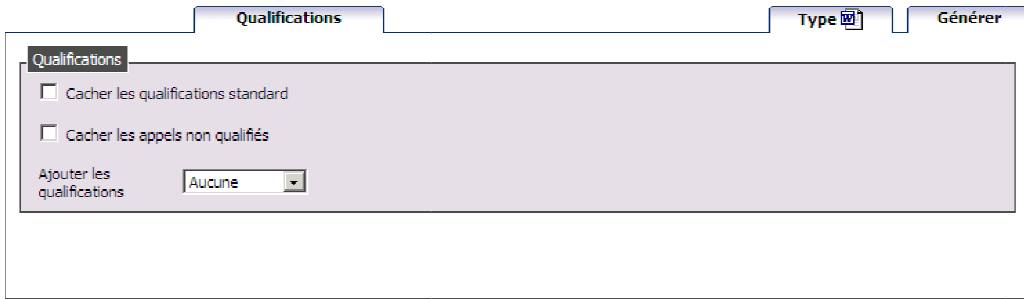
Cet onglet permet de spécifier les paramètres de présentation du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les e-mails non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes Type  Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Agents Type  Générer

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Qualifications	Occurrences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait. Bénéfices	Occurrences graph
Positif						
Mail Plainte	57	74.0%	27	0	27	0.00€
–Résolu	57	74.0%	27	0	27	0.00€
Mail demande	5	6.5%	48	0	48	0.00€
Information						
–Information donnée	5	6.5%	48	0	48	0.00€
	62	80.5%	29	0	29	0.00€
Non argumenté (et non positif)						
TEST	11	14.3%	28	0	28	0.00€
–TEST OK	11	14.3%	28	0	28	0.00€
	11	14.3%	28	0	28	0.00€
Autres						
Non qualifié	4	5.2%	0	0	0	
	4	5.2%	0	0	0	
Total	77	100.0%	27	0	27	0.00 €

Ratios	Occurrences
Positif / Argumenté	100.0%
Positif / Tous	80.5%
Argumenté / Tous	80.5%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	34	34
Argumenté	34	34
Appel	27	27

**Occurrences et pourcentage d'e-mails,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences
par qualification**

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. et par type de qualification (positif, argumenté).

Répartition des occurrences d'e-mails (positif et argumenté par rapport à la totalité, et positif par rapport argumenté).

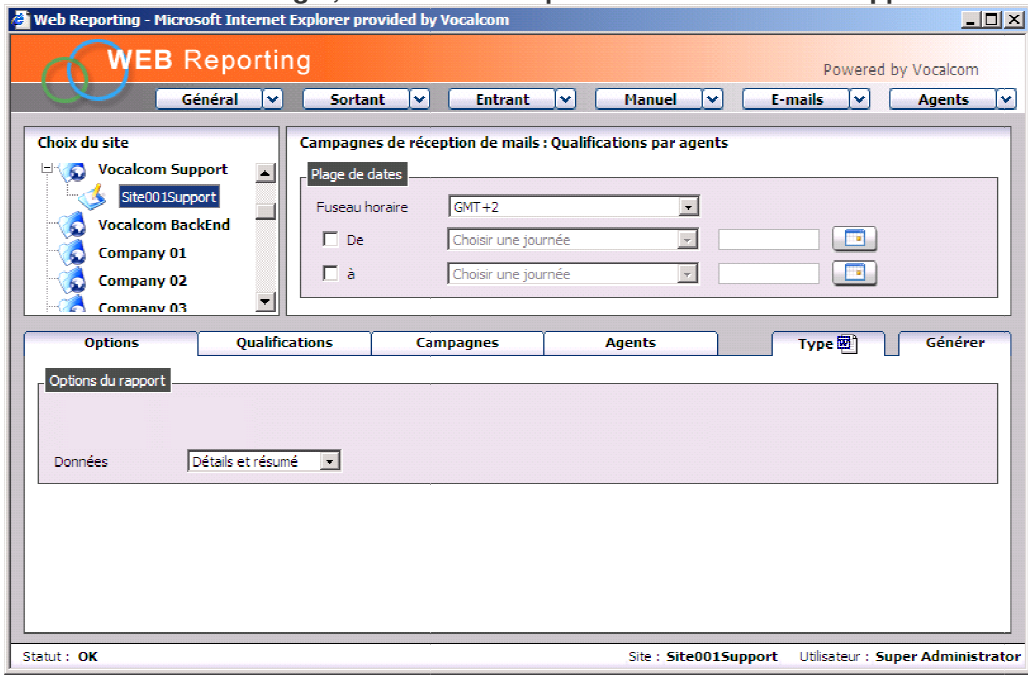
Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif, argumenté et non qualifié)

Notez que dans le cas des e-mails, la durée indiquée « de communication » est égale à la durée « de traitement ».

5.3 Qualifications par agent

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale du nombre d'e-mails reçus, des durées de traitement en fonction de leur qualification, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de spécifier les paramètres de présentation du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les e-mails non qualifiés.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications
Type
Générer

Qualifications
☐ Cacher les qualifications standard
☐ Cacher les appels non qualifiés
Ajouter les qualifications: Aucune

Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Campagnes
Type
Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

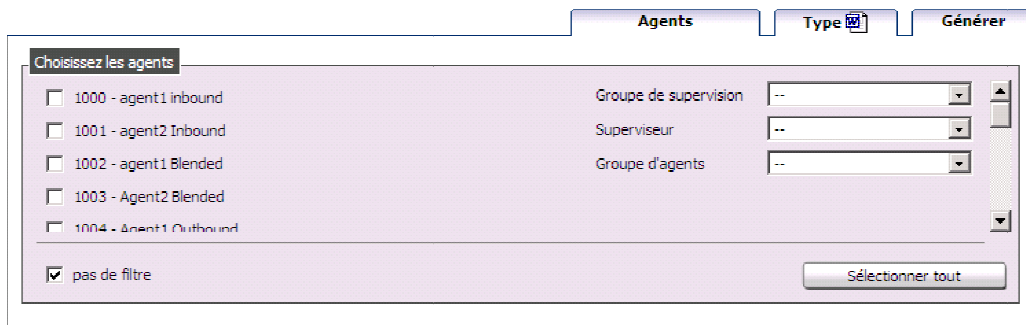
☒ pas de filtre Sélectionner tout

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages d'agents sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Qualifications	Occurrences	Pourcentages	Comm.	Post trav.	Trait. Bénéfices	Occurrences graph
Positif						
Mail Plainte	57	74.0%	27	0	27	0.00€
—Résolu	57	74.0%	27	0	27	0.00€
Mail demande	5	6.5%	48	0	48	0.00€
Information						
—Information donnée	5	6.5%	48	0	48	0.00€
	62	80.5%	29	0	29	0.00€
Non argumenté (et non positif)						
TEST	11	14.3%	28	0	28	0.00€
—TEST OK	11	14.3%	28	0	28	0.00€
	11	14.3%	28	0	28	0.00€
Autres						
Non qualifié	4	5.2%	0	0	0	
	4	5.2%	0	0	0	
Total	77	100.0%	27	0	27	0.00 €

Ratios	Occurrences
Positif / Argumenté	100.0%
Positif / Tous	80.5%
Argumenté / Tous	80.5%

Coût temps	Durée	Durée traitement
Positif	34	34
Argumenté	34	34
Appel	27	27

Occurrences et pourcentage d'e-mails,
durées moyennes de communication, encodage et traitement,
estimation des bénéfices,
représentation graphique des occurrences
par qualification
et par type de qualification (positif, argumenté).

Répartition des occurrences d'e-mails (positif et argumenté par rapport à la
totalité, et positif par rapport argumenté).

Durée totale de communication et traitement par type de qualification (positif,
argumenté et non qualifié)

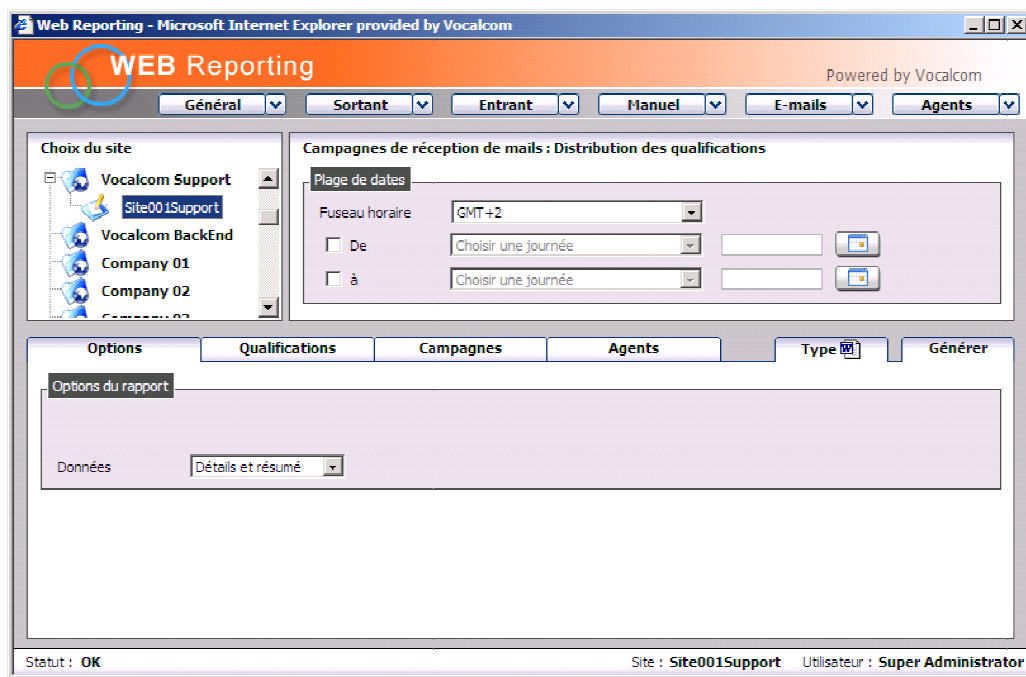
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Notez que dans le cas des e-mails, la durée indiquée « de communication » est égale à la durée « de traitement ».

5.4 Distribution des qualifications

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des e-mails reçus regroupés par type de résultat, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par campagne).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.



Plage de dates

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

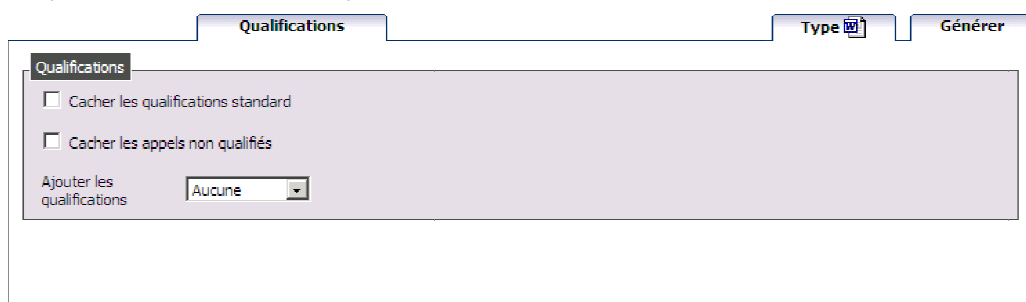
Options

Cet onglet permet de spécifier les paramètres de présentation du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par campagne et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les e-mails non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes **Type** **Générer**

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Agents **Type** **Générer**

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

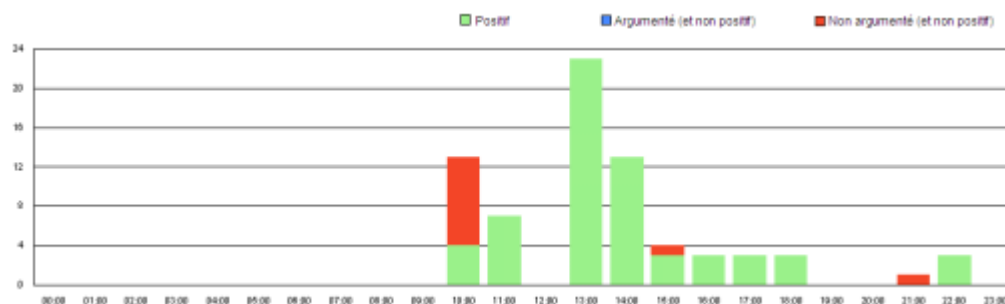
Positif		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Mail Plainte		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	23	13	2	3	2	3	0	0	0	3	0
Résolu		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	23	13	2	3	2	3	0	0	0	3	0
Mail demande		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Information donnée		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	0	23	13	3	3	3	3	0	0	0	3	0

Non argumenté (et non positif)		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
TEST		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TEST OK		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Autres		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Non qualifié		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0

Les tables montrent la distribution des e-mails classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.

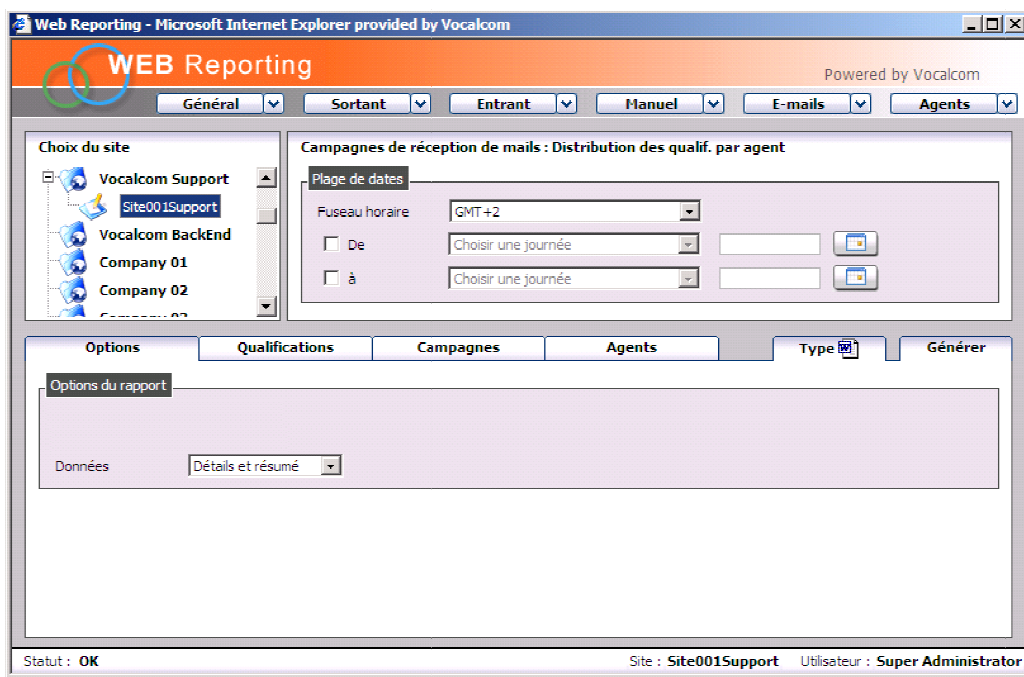


Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

5.5 Distribution des qualifications par agent

Ce rapport permet d'obtenir le détail de la distribution horaire des e-mails reçus regroupés par type de résultat, pour des campagnes et des agents sélectionnés, sur un intervalle de temps défini (détaillé par agent).

Les tables de chiffres sont suivies par une représentation graphique.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

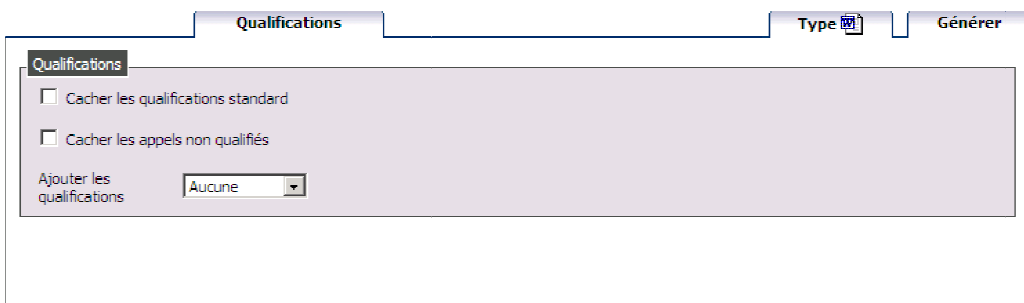
Options

Cet onglet permet de spécifier les paramètres de présentation du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Qualifications

Vous choisissez de prendre en compte ou non les qualifications standard, et de prendre en compte ou non les e-mails non qualifiés.



Ajouter les qualifications : permet d'indiquer que l'on veut prendre en compte également les qualifications non utilisées pour ce rapport.

Aucune

Standard

Personnalisées (ces qualifications ont été créées via la fonction de création de qualifications personnelles de l'application Administration)

Toutes (les standard et personnalisées)

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes **Type** **Générer**

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom	Groupe de supervision	--
☐ 1121 - SalesChannel	Superviseur	--
☐ 1122 - InternetChannel		
☐ 1123 - HelpDesk		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Agents **Type** **Générer**

Choisissez les agents

☐ 1000 - agent1 inbound	Groupe de supervision	--
☐ 1001 - agent2 Inbound	Superviseur	--
☐ 1002 - agent1 Blended	Groupe d'agents	--
☐ 1003 - Agent2 Blended		
☐ 1004 - Agent1 Outbound		

☒ pas de filtre

Sélectionner tout

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Si on a choisi l'affichage détaillé, une page présente les données d'une seule campagne.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de toutes les campagnes sélectionnées.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les pages de campagnes sont suivies d'une page récapitulative.

Le rapport se divise en plusieurs cadres suivis par un graphique.

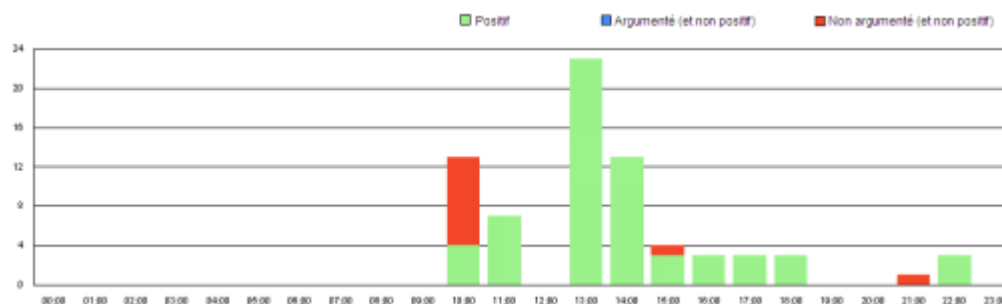
Positif		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Mail Plainte		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	23	13	2	3	2	3	0	0	0	3	0
Résolu		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	0	23	13	2	3	2	3	0	0	0	3	0
Mail demande		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Information donnée		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	0	23	13	3	3	3	3	0	0	0	3	0

Non argumenté (et non positif)		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
TEST		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TEST OK		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Autres		00h00	01h00	02h00	03h00	04h00	05h00	06h00	07h00	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	
Non qualifié		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
Total		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0

Les tables montrent la distribution des e-mails classés par type de résultat **Positif**, **Argumenté** et **Non argumenté**.

Les informations sont ensuite représentées dans un graphique.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2;Titre 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

6 A C T I V I T É S D E S A G E N T S

Cet ensemble de rapports est basé sur les activités des agents.

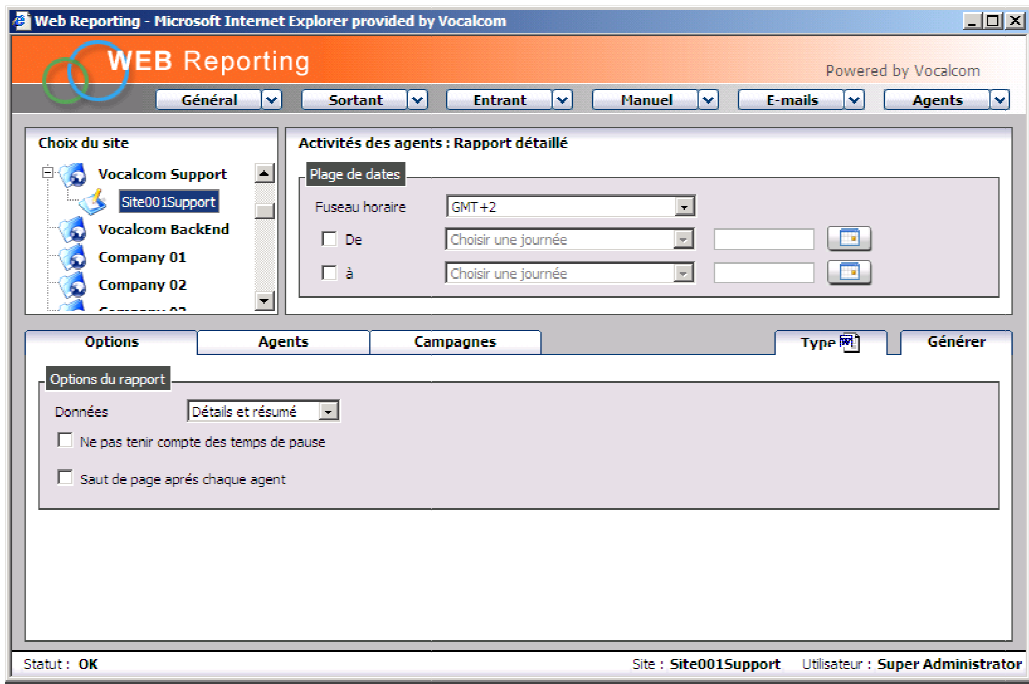
5 rapports prédéfinis sont proposés et détaillés dans ce chapitre :

- Rapport détaillé
- Activités des agents par agent
- Activités des agents par date
- Distribution des états des agents
- Distribution des états des agents avec e-mails
- Facturation par agent
- Facturation par date
- Production par agent

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

6.1 Rapport détaillé

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale de la répartition des activités d'agents sélectionnés sur un intervalle de temps défini.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Reporting.Net - Manuel Utilisateur Auteur : Vocalcom Benelux	Page 116 of 154	VOCALCOM®
---	-----------------	------------------

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

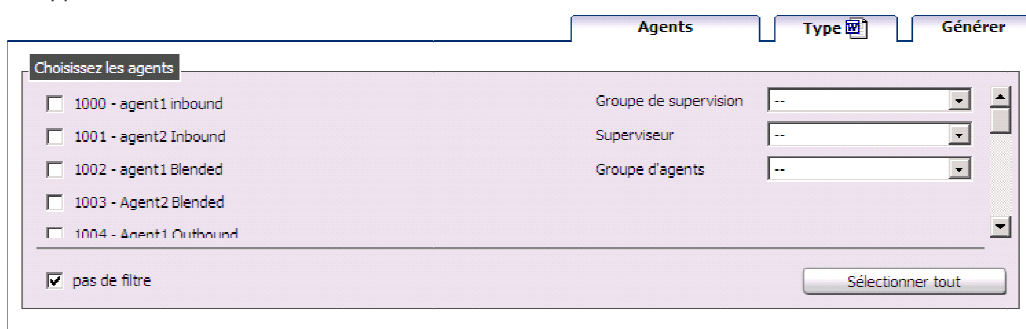
Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Ne pas tenir compte des temps de pause : permet d'indiquer que les temps de pause ne sont pas pris en compte dans le rapport.

Saut de page après chaque agent : permet d'avoir les données de chaque agent sur une page individuelle.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Type

Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom
☐ 1121 - SalesChannel
☐ 1122 - InternetChannel
☐ 1123 - HelpDesk
☐ NewProducts - NP
☐ Prospection01 - Prospection01
☐ Sales - Sales

Groupe de supervision

--

Superviseur

--

☒ Campagnes d'émission d'appels
☒ Campagnes de réception d'appels
☒ Campagnes de réception de mails

☒ pas de filtre

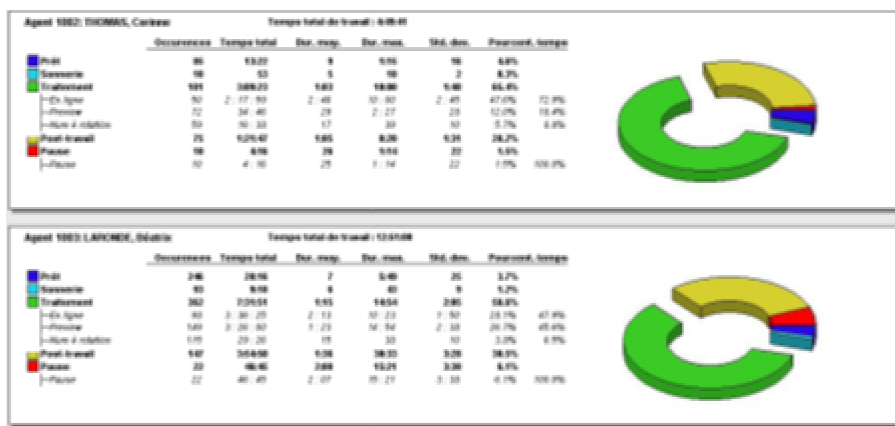
Sélectionner tout

Toutes les campagnes du site sont présentées dans la liste. Grâce aux cases à cocher en bas à droite, vous pouvez sélectionner des types de campagne en particulier (émission, réception, e-mails).

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Chaque cadre représente les activités d'un agent.

Dans celui-ci, on peut voir :

le nombre d'occurrences et la durée totale par type d'activités (supervision, sonnerie, traitement, pause,...)

le temps de traitement détaillé en sous activités (en ligne, numérotation,...)

le temps de pause détaillé en sous-catégories de pauses

On peut voir également les durées moyennes et maximales par activité, la déviation standard et le pourcentage par rapport au temps total.

La catégorie **Traitement** indique le nombre total d'appels traités.

En Ligne : nombre d'appels traités (entrant, sortant ou manuel)

Preview : nombre d'appels sortants prévisualisés

Numérotation : nombre d'appels manuels composés

Rappel : nombre de rappels programmés sur une campagne entrante

Mode recherche : nombre de recherches de fiche avant appel

E-mail : nombre de mails traités

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Remarque :

La **déviatiOn standard** indique la dispersion (écart) de chaque total autour de la moyenne.

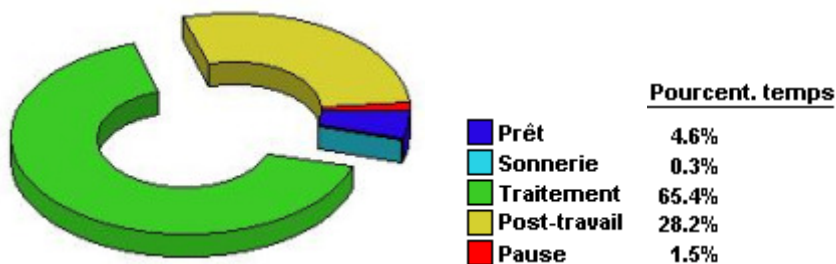
Exemple : la durée totale de l'agent 1002 à l'état « prêt » est 13:22 secondes. La durée moyenne par appel est de 1:15 secondes. La déviatiOn standard est de 16 secondes : On peut dire que l'agent en moyenne reste à l'état « prêt » 1:15 secondes $\pm$ 16 sec (les valeurs sont donc dispersées entre 59 et 1:31 secondes).

Si on a choisi l'affichage détaillé, chaque cadre présente les données d'un seul agent.

Si on a choisi l'affichage résumé, une seule page récapitule les données de tous les agents sélectionnés.

Si on a choisi l'affichage détaillé et résumé, alors les cadres d'agents sont suivis d'une page récapitulative.

Dans chaque cadre, une visualisation graphique de la répartition des activités est affichée.

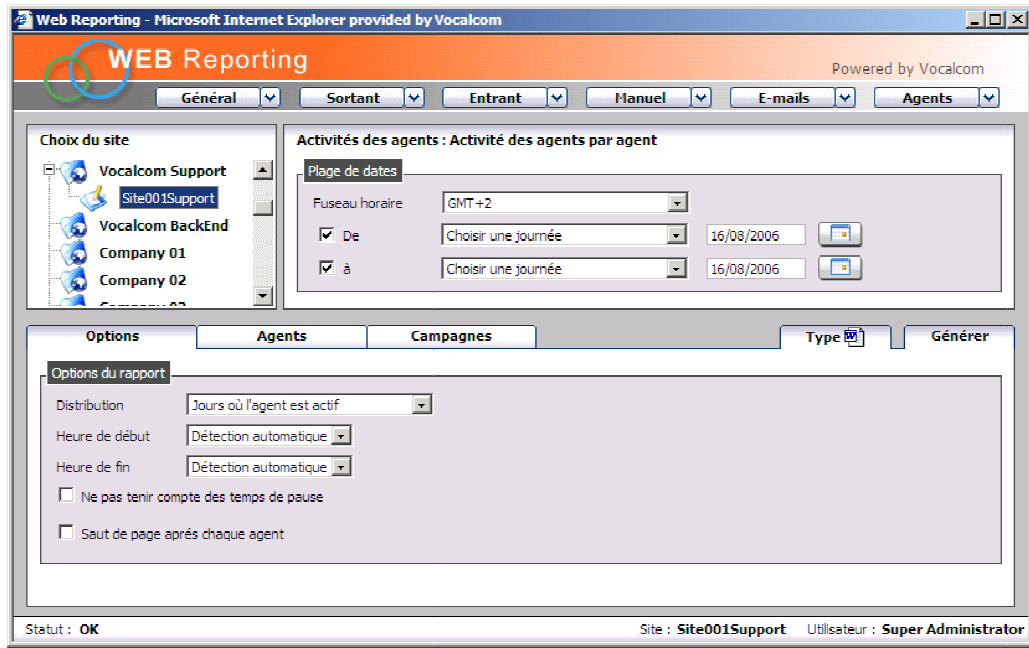


Ce graphique permet de visualiser la répartition du pourcentage de temps des activités d'un agent (ou récapitulatif sur la dernière page) sous forme de tarte.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

6.2 Activités des agents par agent

Ce rapport permet d'obtenir une vue détaillée des activités effectuées par des agents sélectionnés, par jour, sur un intervalle de temps défini.



The screenshot shows the 'Web Reporting' interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The page title is 'WEB Reporting' and it is 'Powered by Vocalcom'. The interface has a top navigation bar with tabs: 'Général', 'Sortant', 'Entrant', 'Manuel', 'E-mails', and 'Agents'. The 'Agents' tab is selected. On the left, there is a 'Choix du site' section with a tree view showing 'Vocalcom Support' (selected), 'Site001Support', 'Vocalcom BackEnd', 'Company 01', and 'Company 02'. The main area is titled 'Activités des agents : Activité des agents par agent'. It contains a 'Plage de dates' section with a 'Fuseau horaire' dropdown set to 'GMT+2', and two rows for date selection. The first row is for 'De' (16/08/2006) and the second for 'à' (16/08/2006), both with 'Choisir une journée' dropdowns. Below this is an 'Options' section with tabs for 'Options du rapport', 'Agents', and 'Campagnes'. The 'Options du rapport' tab is active, showing settings for 'Distribution' (Days when agent is active), 'Heure de début' (Automatic detection), 'Heure de fin' (Automatic detection), and checkboxes for 'Ne pas tenir compte des temps de pause' and 'Saut de page après chaque agent'. At the bottom, the status is 'OK', the site is 'Site001Support', and the user is 'Super Administrator'.

Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Dates utilisées : permet de choisir si les dates utilisées pour le rapport sont celles où l'agent sélectionné est actif, ou bien celles où au moins un agent sélectionné est actif.

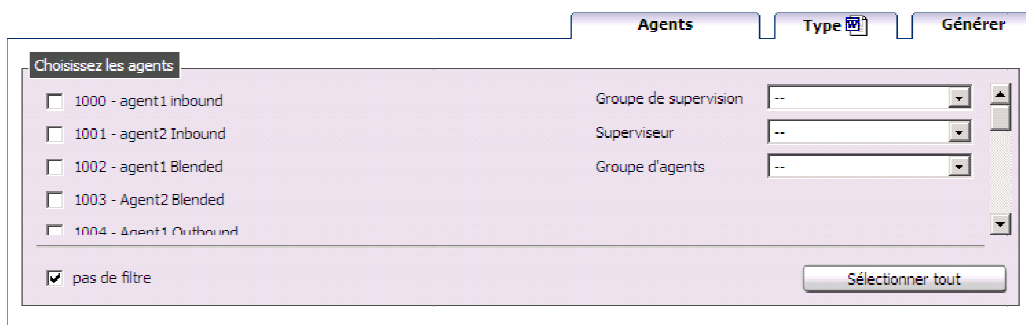
Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche horaire commune minimale.

Ne pas tenir compte des temps de pause : permet d'indiquer que les temps de pause ne sont pas pris en compte dans le rapport.

Saut de page après chaque agent : permet d'avoir les données de chaque agent sur une page individuelle.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Type

Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom
☐ 1121 - SalesChannel
☐ 1122 - InternetChannel
☐ 1123 - HelpDesk
☐ NewProducts - NP
☐ Prospection01 - Prospection01
☐ Sales - Sales

Groupe de supervision

--

Superviseur

--

☒ Campagnes d'émission d'appels
☒ Campagnes de réception d'appels
☒ Campagnes de réception de mails

☒ pas de filtre

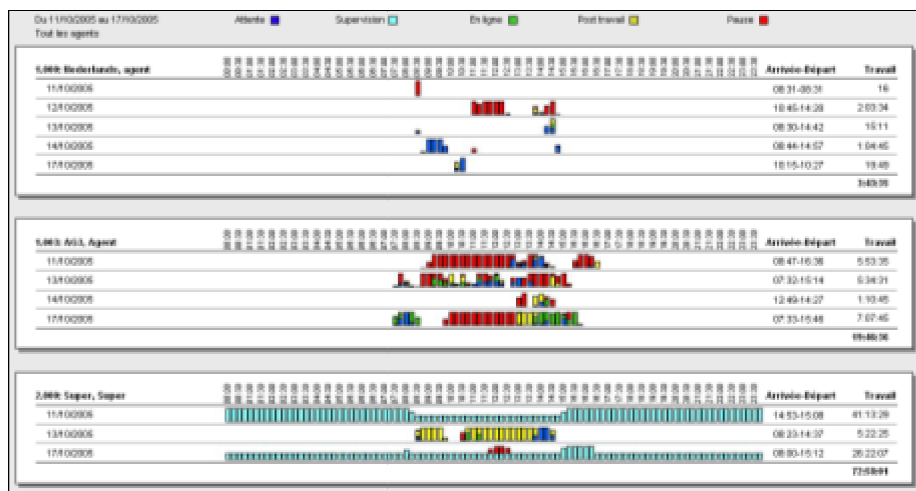
Sélectionner tout

Toutes les campagnes du site sont présentées dans la liste. Grâce aux cases à cocher en bas à droite, vous pouvez sélectionner des types de campagne en particulier (émission, réception, e-mails).

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

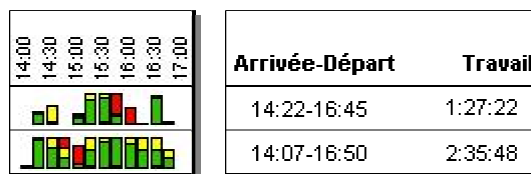
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



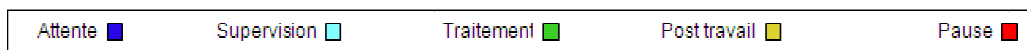
Un cadre présente les données pour chaque agent.

Sur la verticale, les dates d'activité de l'agent sont alignées (selon option **Dates utilisées**).

Sur l'horizontale, l'échelle de temps de la journée par tranche de 30 minutes est affichée.



Les activités sont représentées graphiquement par des barres de couleur dont la légende est affichée dans la partie supérieure de la fenêtre.



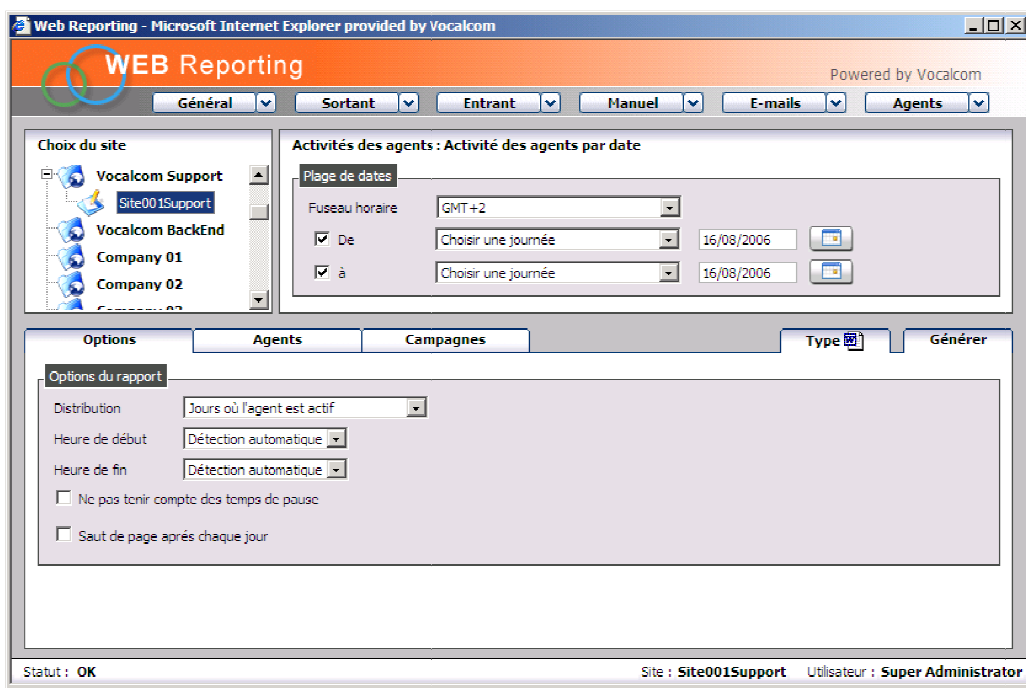
A la droite du graphique, pour chaque jour, les heures d'arrivée (de connexion) et de départ (déconnexion) sont affichées, ainsi que le temps total de travail effectué.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Dans cet exemple, l'agent est resté 1h27m22s dans les états « Traitement », « post travail » et « pause » entre 14h22 et 16h45 le premier jour, et 2h35m48s entre 14h07 et 16h50 le deuxième jour.

6.3 Activité des agents par date

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale des activités effectuées par des agents sélectionnés, regroupées par jour, sur un intervalle de temps défini.



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Afficher agents : permet de choisir si les données utilisées pour le rapport sont celles de tous les agents sélectionnés, ou bien uniquement celles des agents actifs.

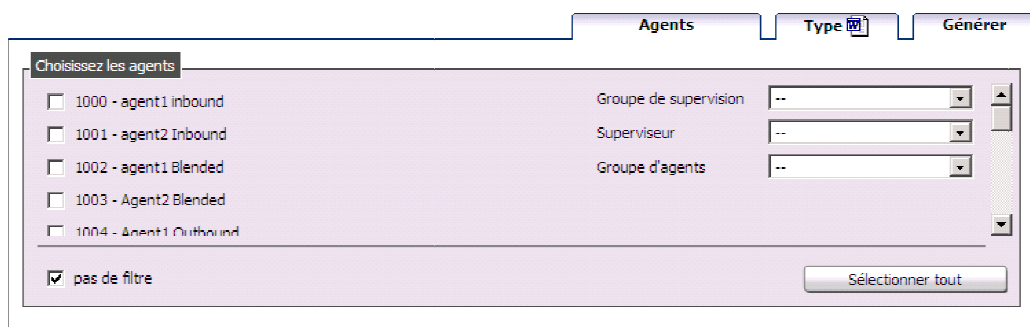
Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche horaire commune minimale.

Ne pas tenir compte des temps de pause : permet d'indiquer que les temps de pause ne sont pas pris en compte dans le rapport.

Saut de page après chaque jour : permet d'avoir les données de chaque jour sur une page individuelle.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.

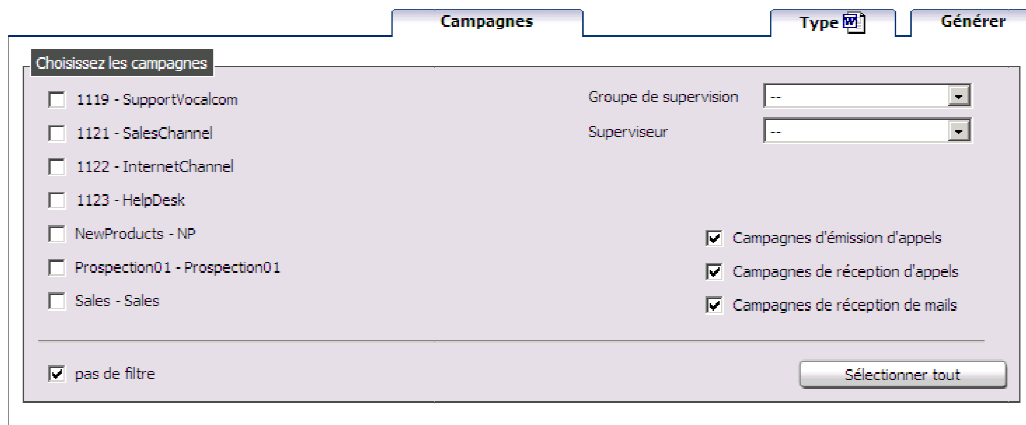


Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.



Campagnes **Type** **Générer**

Choisissez les campagnes

- ☐ 1119 - SupportVocalcom
- ☐ 1121 - SalesChannel
- ☐ 1122 - InternetChannel
- ☐ 1123 - HelpDesk
- ☐ NewProducts - NP
- ☐ Prospection01 - Prospection01
- ☐ Sales - Sales

Groupe de supervision: --

Superviseur: --

- ☒ Campagnes d'émission d'appels
- ☒ Campagnes de réception d'appels
- ☒ Campagnes de réception de mails

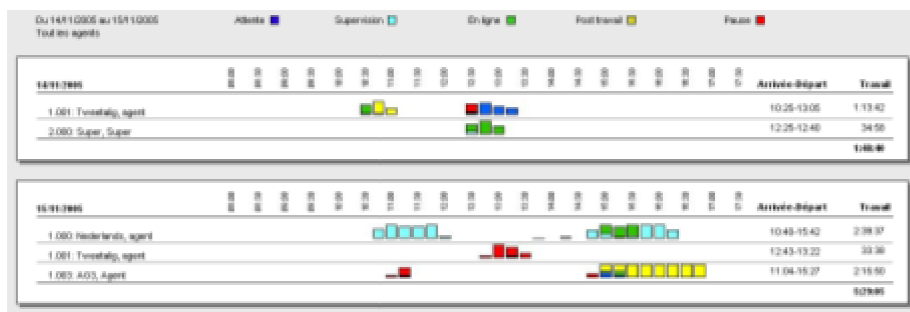
☒ pas de filtre **Sélectionner tout**

Toutes les campagnes du site sont présentées dans la liste. Grâce aux cases à cocher en bas à droite, vous pouvez sélectionner des types de campagne en particulier (émission, réception, e-mails).

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



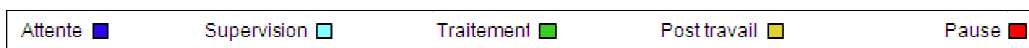
Chaque cadre présente les données pour un jour.

Sur la verticale, les agents sont alignés (selon option **Afficher agents**, tous ou bien uniquement ceux qui ont été actifs).

Sur l'horizontale, l'échelle de temps de la journée est affichée.



Les activités sont représentées graphiquement par des barres de couleur dont la légende est affichée dans la partie supérieure de la fenêtre.



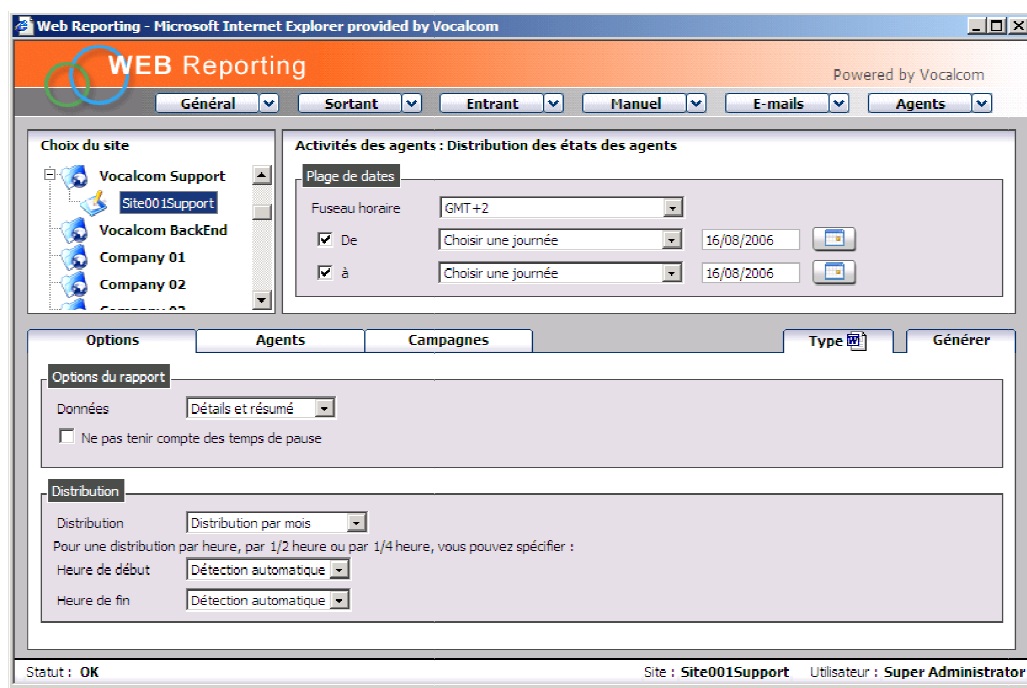
Dans cet exemple, l'agent est resté 1h45m13s en état d'encodage et pause entre 17h16 et 19h44.

A la droite du graphique, pour chaque jour, les heures d'arrivée (de connexion) et de départ (déconnexion) sont affichées, ainsi que le temps total de travail effectué.

6.4 Distribution des états des agents

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale de la distribution des appels reçus et de leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Ne pas tenir compte des temps de pause : permet d'indiquer que les temps de pause ne sont pas pris en compte dans le rapport.

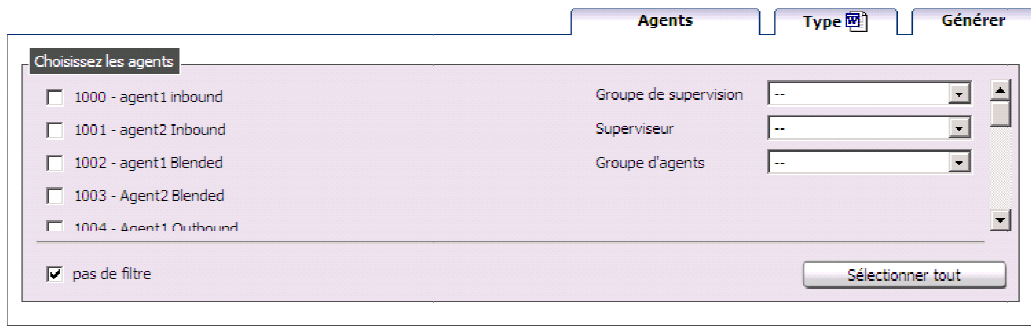
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Distribution : permet de sélectionner le type de distribution des activités (par mois, semaine, jour, heure, ½ heure, ¼ heure, ou pas de distribution du tout).

Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche horaire commune minimale dans le cas d'une distribution par heure, ½ heure ou ¼ heure. Si les heures de production détectées débordent de l'intervalle indiqué ici, le rapport prendra en compte la totalité des heures de production, et non uniquement l'intervalle indiqué.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



The screenshot shows a software interface for selecting agents. It has three tabs: 'Agents', 'Type', and 'Générer'. The 'Agents' tab is active. Below the tabs is a section titled 'Choisissez les agents' containing a list of agents with checkboxes: '1000 - agent1 inbound', '1001 - agent2 Inbound', '1002 - agent1 Blended', '1003 - Agent2 Blended', and '1004 - Agent1 Outbound'. Below this list is a checkbox labeled 'pas de filtre' which is checked. To the right of the list are three dropdown menus: 'Groupe de supervision', 'Superviseur', and 'Groupe d'agents', each with '--' as the selected option. At the bottom right is a button labeled 'Sélectionner tout'.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Type

Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom
☐ 1121 - SalesChannel
☐ 1122 - InternetChannel
☐ 1123 - HelpDesk
☐ NewProducts - NP
☐ Prospection01 - Prospection01
☐ Sales - Sales

Groupe de supervision

--

Superviseur

--

☒ Campagnes d'émission d'appels
☒ Campagnes de réception d'appels
☒ Campagnes de réception de mails

☒ pas de filtre

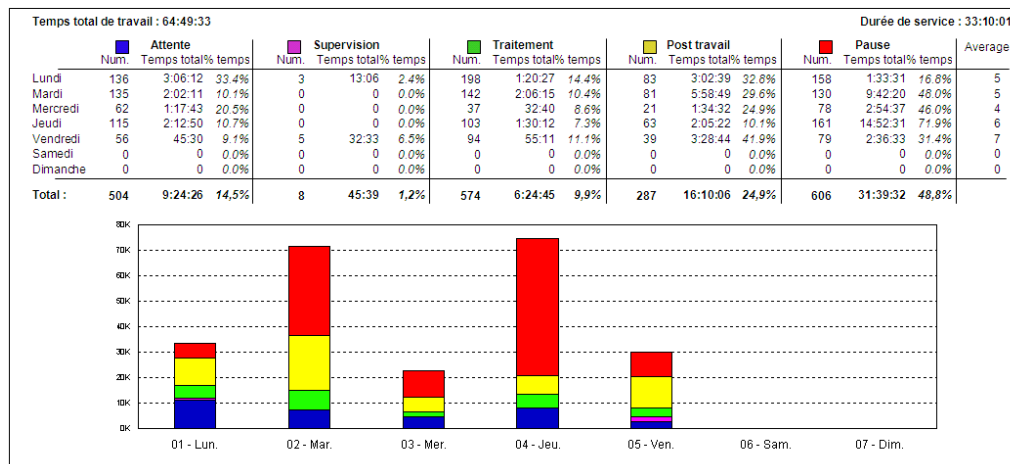
Sélectionner tout

Toutes les campagnes du site sont présentées dans la liste. Grâce aux cases à cocher en bas à droite, vous pouvez sélectionner des types de campagne en particulier (émission, réception, e-mails).

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Dans le tableau, le paramètre de distribution est affiché verticalement à gauche :

Les mois de l'année, les semaines, les jours de la semaine, les heures, ½ heures ou ¼ d'heures d'une journée. (Dans cet exemple, la distribution par jour a été choisie)

Le détail des chiffres est présenté dans un tableau par activité des agents :

Num. : nombre d'occurrences des activités.

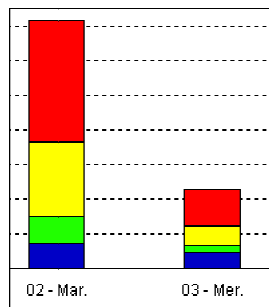
Temps total : temps total de l'activité.

% temps : pourcentage du temps de l'activité par rapport au temps total.

La dernière colonne **Average** indique le nombre d'agents total détectés comme actifs sur le système pendant la période concernée.

Sous le tableau, une représentation graphique des données est visible.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Les couleurs utilisées pour la répartition des données sont indiquées à côté de chaque activité, au dessus du tableau.

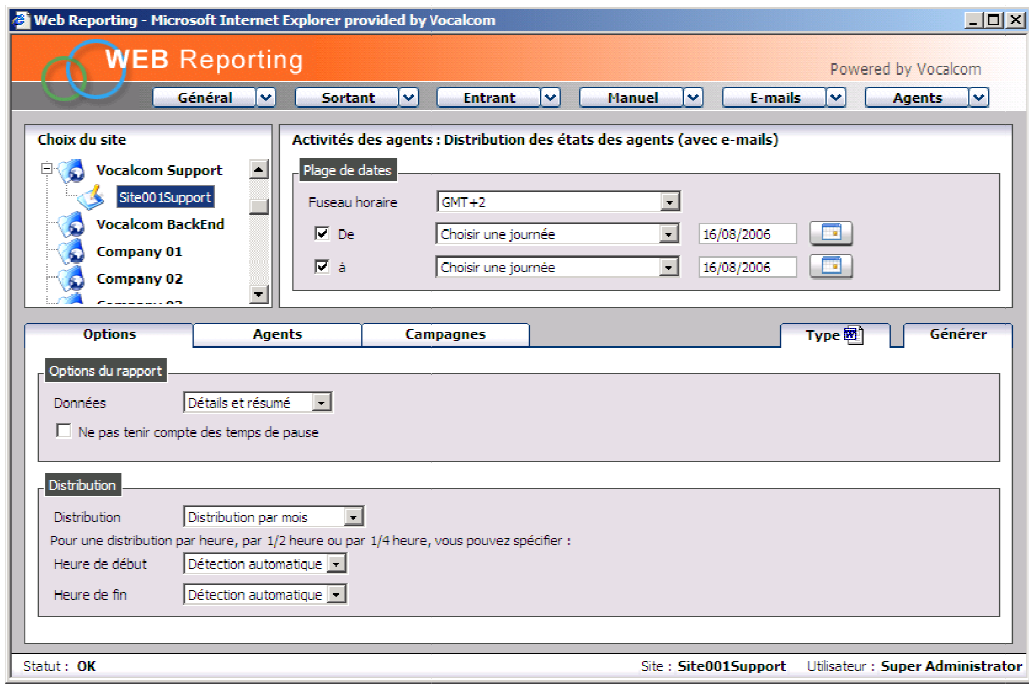
■ Attente	■ Supervision	■ Traitement	■ Post travail	■ Pause
---	---	---	--	--

Le nombre d'activités est affiché verticalement, l'unité de distribution est affichée horizontalement. Aucune activité relative au traitement des e-mails n'est reprise ici, les données concernent uniquement les appels téléphoniques.

6.5 Distribution des états des agents (avec e-mails)

Ce rapport permet d'obtenir une vue globale de la distribution des appels reçus et des e-mails traités, ainsi que leur statut, dans le cadre de campagnes sélectionnées sur un intervalle de temps défini.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Plage de dates

Choisissez ici l'intervalle de temps désiré. (Voir paragraphe « Plage de dates » en page 10 pour les spécifications sur la sélection de dates)

Options

Cet onglet permet de définir des paramètres supplémentaires pour filtrer les données du rapport.

Données : permet de choisir si on veut le détail par agent et/ou le récapitulatif.

Ne pas tenir compte des temps de pause : permet d'indiquer que les temps de pause ne sont pas pris en compte dans le rapport.

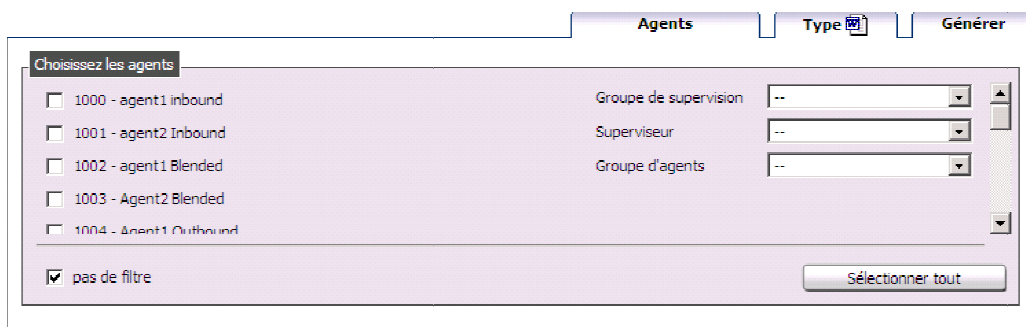
Distribution : permet de sélectionner le type de distribution des activités (par mois, semaine, jour, heure, ½ heure, ¼ heure, ou pas de distribution du tout).

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Heure de début/fin : permet de spécifier une tranche horaire commune minimale dans le cas d'une distribution par heure, ½ heure ou ¼ heure. Si les heures de production détectées débordent de l'intervalle indiqué ici, le rapport prendra en compte la totalité des heures de production, et non uniquement l'intervalle indiqué.

Agents

Vous choisissez parmi les agents de votre société ceux dont vous voulez voir les données dans le rapport.



The screenshot shows a software interface for selecting agents. At the top, there are three tabs: 'Agents' (selected), 'Type', and 'Générer'. Below the 'Agents' tab, there is a section titled 'Choisissez les agents'. It contains a list of agents with checkboxes: 1000 - agent1 inbound, 1001 - agent2 Inbound, 1002 - agent1 Blended, 1003 - Agent2 Blended, and 1004 - Agent1 Outbound. Below this list is a checkbox labeled 'pas de filtre' which is checked. To the right of the list, there are three dropdown menus: 'Groupe de supervision', 'Superviseur', and 'Groupe d'agents'. At the bottom right of the list area is a button labeled 'Sélectionner tout'.

Sélectionnez à droite le groupe de supervision, d'agents ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les agents.

Campagnes

Vous choisissez parmi les campagnes de votre société celles dont vous voulez voir les données dans le rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Campagnes

Type

Générer

Choisissez les campagnes

☐ 1119 - SupportVocalcom
☐ 1121 - SalesChannel
☐ 1122 - InternetChannel
☐ 1123 - HelpDesk
☐ NewProducts - NP
☐ Prospection01 - Prospection01
☐ Sales - Sales

Groupe de supervision

--

Superviseur

--

☒ Campagnes d'émission d'appels
☒ Campagnes de réception d'appels
☒ Campagnes de réception de mails

☒ pas de filtre

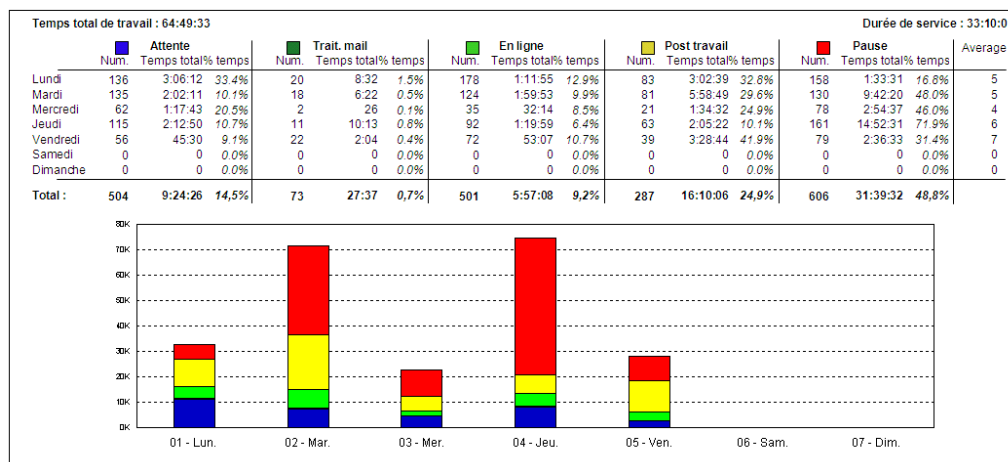
Sélectionner tout

Toutes les campagnes du site sont présentées dans la liste. Grâce aux cases à cocher en bas à droite, vous pouvez sélectionner des types de campagne en particulier (émission, réception, e-mails).

Sélectionnez à droite le groupe de supervision ou le superviseur dont vous voulez sélectionner les campagnes.

Une fois construit, le rapport est présenté dans une fenêtre séparée.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Dans le tableau, le paramètre de distribution est affiché verticalement à gauche :

Les mois de l'année, les semaines, les jours de la semaine, les heures, ½ heures ou ¼ d'heures d'une journée. (Dans cet exemple, la distribution par jour a été choisie)

Le détail des chiffres est présenté dans un tableau par activité des agents :

Num. : nombre d'occurrences des activités.

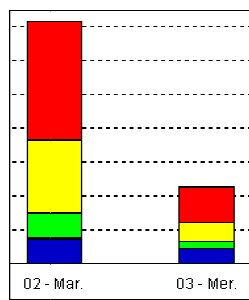
Temps total : temps total de l'activité.

% temps : pourcentage du temps de l'activité par rapport au temps total.

La dernière colonne **Average** indique le nombre d'agents total détectés comme actifs sur le système pendant la période concernée.

Sous le tableau, une représentation graphique des données est visible.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Les couleurs utilisées pour la répartition des données sont indiquées à côté de chaque activité, au dessus du tableau.

■ Attente	■ Trait. mail	■ En ligne	■ Post travail	■ Pause
---	--	--	--	--

Le nombre d'activités est affiché verticalement, l'unité de distribution est affichée horizontalement.

6.6 Facturation par agent

Ce rapport a été créé pour donner un aperçu de la quantité d'heures travaillées d'un agent particulier pendant une période déterminée. Dans ce rapport, une différence est faite entre "la durée active» (à l'exclusion du temps de pause) et "temps de connexion" (y compris les temps de pause).

Ce rapport propose différentes options pour l'ouverture:

- **Toujours inclure les actions sans campagne:** actions sans campagne sont les actions accomplies par les agents en l'absence de compétences a été affectée à leur

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

disposition; en d'autres termes, lorsque l'agent n'a pas de compétences tout en étant connecté.

- **Saut de page après chaque agent:** cette option permet d'afficher plus d'un agent par page.

VOCALCOM

Billing Report

1003: DELAGE, Nathalie	Login duration	Active duration
04/04/2011	9h39'53	5h53'41
05/04/2011	9h16'46	5h54'29
06/04/2011	7h09'58	3h51'51
07/04/2011	8h15'06	5h09'15
08/04/2011	4h29'13	4h29'13
Total: 5	38h50'56	25h18'29

La durée de connexion et la durée active sont affichées par agent et par jour.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

1002: DUSSOUILLEZ, Cendrine	Temps de présence	Temps de travail
11/04/2011	8h53'29	6h47'03
12/04/2011	8h50'37	5h46'20
13/04/2011	8h38'31	6h41'34
14/04/2011	9h26'00	5h39'13
Total : 4	33h48'37	24h54'10

1003: DELAGE, Nathalie	Temps de présence	Temps de travail
11/04/2011	6h57'23	6h57'04
12/04/2011	8h17'48	7h09'24
13/04/2011	8h14'07	6h16'48
14/04/2011	8h25'56	7h01'04
15/04/2011	8h06'05	3h41'39
Total : 5	40h01'19	31h05'59

Résumé	Jours connectés	Temps de présence	Temps moyen de présence / jour	Temps de travail	Temps moyen de travail / jour
1000: BIDAN, Stéphane	1	3h42'42	3h42'42	2h30'30	2h30'30
1001: COUDRE, Sabrina	4	33h06'29	8h16'37	30h20'34	7h35'08
1002: DUSSOUILLEZ, Cendr	4	33h48'37	8h27'09	24h54'10	6h13'32
1003: DELAGE, Nathalie	5	40h01'19	8h00'16	31h05'59	6h13'12
Total : 4	14	110h39'07	7h54'13	88h51'13	6h20'48

La dernière page du rapport est la synthèse où le **nombre de jours connecté** est affiché ainsi que **la durée totale et active totale de temps de connexion**.

6.7 Facturation par date

Ce rapport a été créé pour donner un aperçu de la quantité d'heures travaillées pour jour donné et pour les agents spécifiés. Dans ce rapport, une différence est faite entre "la

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

durée active» (à l'exclusion du temps de pause) et "temps de connexion" (y compris les temps de pause).

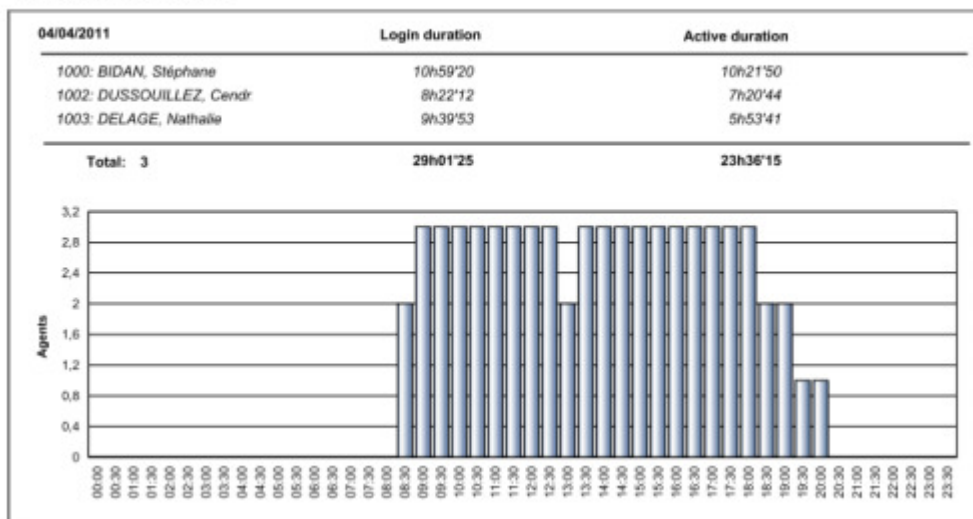
Ce rapport propose différentes options pour l'ouverture:

- **Toujours inclure les actions sans campagne:** actions sans campagne sont les actions accomplies par les agents en l'absence de compétences a été affectée à leur disposition; en d'autres termes, lorsque l'agent n'a pas de compétences tout en étant connecté.
- **Saut de page après chaque agent:** cette option permet d'afficher plus d'un agent par page.
- **Afficher graphiques:** permet d'afficher le graphique des agents max connecté pendant l'intervalle spécifié.

VOCALCOM

Billing Report

From 04/04/2011 to 08/04/2011



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Une vue graphique est également présenté pour voir le montant maximum des agents présents au cours d'un intervalle de temps spécifié.

6.8 Agent production report

Ce rapport a été conçu pour montrer la qualité et la quantité produite par des agents.

Pour chaque agent la quantité d'appels et e-mails sont affichés.

Pour mesurer la qualité, nous nous reportons aux catégories de statuts d'appel utilisés dans l'administration Hermès. NET, qui sont les appels « **Argumentés** » et les appels « **Positifs** ».

This report offers different options for opening:

- **Toujours inclure les actions sans campagne:** actions sans campagne sont les actions accomplies par les agents en l'absence de compétences a été affectée à leur disposition; en d'autres termes, lorsque l'agent n'a pas de compétences tout en étant connecté.
- **Ignorer le temps de pause:** cette option permet d'afficher ou de cacher le temps de pause.
- **Afficher le détail par campagne:** permet de montrer par agent les différentes campagnes sur lesquelles l'agent a travaillé. Les campagnes sont affichées sous le nom de l'agent.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

VOCALCOM Agents production report

From 04/04/2011 To 08/04/2011

Agents	Calls	E-mails	Nb. Argu.	% Argu.	Dur. Argu.	Argu./H.	Nb. Pos.	% Pos.	Dur. Pos.	Pos./H.	% Pos./Argu.	Work	Login
1008: Eric, Agenda	0	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h12'26	0h24'05
1013: STEPHANE, TT FORMATION_FINAXY	2	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	1h02'18	1h23'05
1014: Etienne, Ventol Manual	2	0	2	100.00%	0h00'20	0.50	1	50.00%	0h00'28	0.20	50.00%	4h11'51	0h08'31
1015: Sanchez, Philippe	2	0	2	100.00%	0h00'20	0.50	1	50.00%	0h00'28	0.20	50.00%	0h01'56	0h03'59
1020: Dalib, Bruno	0	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h00'00	0h00'23
1021: Aleksius, Jean-Claude 8529	0	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h13'21	0h05'13
1023: Support, Agent 1 Manual	1	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h09'45	0h11'28
1023: Support, Agent 1 Manual	1	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h02'10	0h03'23
1999: RINGO, FORMATION 8529	2	0	2	100.00%	0h01'34	5.30	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h22'49	0h05'42
1999: RINGO, FORMATION 8529	2	0	2	100.00%	0h01'34	5.30	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h22'49	0h05'42
1999: RINGO, FORMATION 8529	9	0	5	55.60%	0h00'46	16.80	4	44.40%	0h00'45	13.40	80.00%	0h17'51	0h17'56
1999: RINGO, FORMATION 8529	5	0	3	60.00%	0h00'41	21.00	3	60.00%	0h00'41	21.00	100.00%	0h08'35	0h08'42
1999: RINGO, FORMATION 8529	4	0	2	50.00%	0h00'54	13.40	1	25.00%	0h00'57	6.70	50.00%	0h08'59	0h08'59
2000: Sanchez, Steve Manual	1	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	1h30'14	1h30'03
2000: Sanchez, Steve Manual	1	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h06'32	0h06'32
5555: FORMATION, FINAXY 8529	6	0	3	50.00%	0h01'37	3.70	3	50.00%	0h01'37	3.70	100.00%	0h48'01	0h50'24
5555: FORMATION, FINAXY 8529	1	0	1	100.00%	0h01'03	52.70	1	100.00%	0h01'03	52.70	100.00%	0h01'07	0h01'07
5555: FORMATION, FINAXY 8529	5	0	2	40.00%	0h01'54	2.60	2	40.00%	0h01'54	2.60	100.00%	0h48'34	0h48'58
5555: Lhachimi, hicham	0	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h01'34	0h01'39
9999: Nakos, Roussis	0	0	0	0.00%	0h00'00	0.00	0	0.00%	0h00'00	0.00	0.00%	0h00'36	0h00'44
Summary	23	0	12	52.20%	0h02'02	1.40	8	34.80%	0h01'02	0.90	66.70%	8h50'46	15h02'15

Pour chaqu'unes de ces 2 catégories, les statistiques suivantes sont fournies.

Catégorie Argumenté:

- Nb argu: nombre d'appels argumentés
- % argu: rapport argument comparés à la totalité des appels qualifiés
- Tps Argu: Temps moyen de traitement d'un appel argumenté
- Nb arg/H: nombre d'appels argumentés par heure

Catégorie Positif:

- Nb Pos: Nombre d'appels positifs
- % Pos: rapport positifs comparés à la totalité des appels qualifiés
- Temps Pos: durée moyenne de traitement d'un appel positif
- Nb Pos/H: nombre d'appels positifs par heure
- % Pos/Argu: Appels positives comparés aux appels argumentés

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

A la droite de la page du rapport, le temps de travail (avec temps de pause exclus) ainsi que le temps de connexion sont affichés (avec temps de pause inclus). Au bas de la page du rapport un «résumé» est prévu.

6.9 Distribution des pauses par agent

Ce rapport a été conçu pour donner un aperçu complet des pauses utilisées par les agents par intervalle et pendant une période déterminée.

Ce rapport propose différentes options pour l'ouverture:

- **Toujours inclure les actions sans campagne:** actions sans campagne sont les actions accomplies par les agents en l'absence de compétences a été affectée à leur disposition; en d'autres termes, lorsque l'agent n'a pas de compétences tout en étant connecté.
- **Saut de page après chaque agent:** cette option permet d'afficher plus d'un agent par page.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Les données suivantes sont indiquées dans le rapport:

- Chaque raison pause utilisé par l'agent est divisé en 2 lignes horizontales :
am (matin) et pm (après-midi).
- Les jours d'intervalles différents (12:00 → 11:30) sont présentés verticalement et permet de vérifier de quand une certaine pause a été utilisés et aussi pendant combien de temps.
- A l'extrémité droite du rapport, le temps total de la pause est affiché.
- Une vue graphique est également affichée montrant la proportion de chaque pause.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

7 R A P P O R T S S V I

7.1 SVI: DISTRIBUTION HORAIRE

Ce rapport donne un aperçu de la répartition des visites par heure IVR.

L'information suivante est affichée par colonne:

- Visites: nombre de visites dans le SVI
- Durée max: indique la longueur de la plus longue visite
- Durée moyenne: indique la durée moyenne apr visite
- Durée min: indique la durée de la visite la plus courte
- Traité par agent: indique le nombre d'appels passes par le SVI et traités par agent
- Raccroché avant file d'attente: indique les appels terminés dans le SVI
- Raccroché en file: appels abandonnés en file d'attente

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

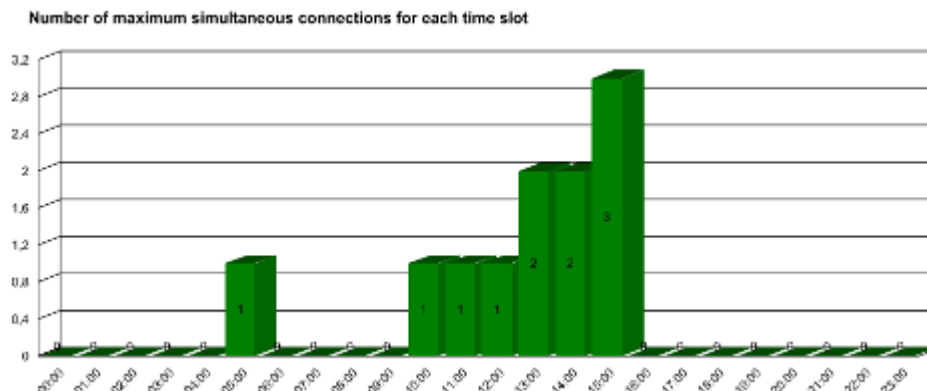
VOCALCOM

IVR distribution report

Campaign : 7010 Vocalcom 0171187010
IVR : 993 SVI_URL
For 28/03/2011

	Visits	Max duration	Avg. duration	Min. duration	Hand. by agents	Hangup in IVR	Abandons
05:00	2	0h00'10	0h00'07	0h00'04	0 0.00%	0 0.00%	2 100.00%
06:00	0	0h00'00	0h00'00	0h00'00	0	0	0
07:00	0	0h00'00	0h00'00	0h00'00	0	0	0
08:00	0	0h00'00	0h00'00	0h00'00	0	0	0
09:00	0	0h00'00	0h00'00	0h00'00	0	0	0
10:00	1	0h00'10	0h00'10	0h00'10	0 0.00%	0 0.00%	1 100.00%
11:00	4	0h00'27	0h00'21	0h00'13	0 0.00%	0 0.00%	4 100.00%
12:00	7	0h00'34	0h00'23	0h00'05	0 0.00%	0 0.00%	7 100.00%
13:00	22	0h00'34	0h00'15	0h00'04	0 0.00%	0 0.00%	22 100.00%
14:00	23	0h00'34	0h00'15	0h00'04	0 0.00%	0 0.00%	23 100.00%
15:00	14	0h00'34	0h00'13	0h00'01	0 0.00%	0 0.00%	14 100.00%
Total	73	0h00'34	0h00'15	0h00'01	0 0.00%	0 0.00%	73 100.00%

Un graphe est également généré indiquant le nombre de visites simultanées (échelle verticale) pour chaque intervalle de temps (échelle horizontale).



Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

7.2 SVI: MARQUEUR PAR HEURE

Ce rapport donne un aperçu de la répartition des messages SVI (marqueurs). Ces marqueurs sont placés sur certains points dans les branches SVI et chaque fois qu'un appel passe par l'un des marqueurs, un nouvel événement est enregistré (voir la documentation éditeur de SVI pour la configuration des marqueurs). Une durée moyenne est également affichée dans le cadre du message. Le montant total de visites par message est affiché à la fin de chaque message.

VOCALCOM		IVR messages report																									
Campaign : 8522																											
IVR : 848 SVI_ABRISUD																											
From 01/01/2011 To 28/03/2011																											
		00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	Total	
Marqueur statistiques	Test-Ouverture	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	5	4	3	0	0	0	0	0	0	0	18
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	
Service Fern??		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:04	00:00	00:00	00:04	00:12	00:00	00:04	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	
Service Overrt		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:11	00:00	00:00	00:00	00:11	00:06	00:11	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	
Menu		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:12	00:00	00:00	00:00	00:24	00:09	00:26	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:26	
Branche Info (CHOIX 1)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:24	00:09	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:17	
Branche Planning (CHOIX 3)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:25	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:25	
SAV		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	
Service Ferme Weekend		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Avg. duration	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:04	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:04	

7.3 SVI: DUREES PAR MARQUEURS

Ce rapport montre les différents marqueurs du script SVI et combien de temps les appels passent en chacun d'entre eux. Ces marqueurs sont placés sur certains points dans les branches du SVI et chaque fois qu'un appel passe par l'un des marqueurs, un nouvel événement est enregistré (voir la documentation éditeur de SVI pour la configuration des

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

marqueurs) la graduation est divisé en 5 segments: Moins de 5 secondes, entre 5 secondes et 20 secondes, entre 1 min à 5 min, plus de 5 min.

VOCALCOM

IVR durations report

Campagne : 8395 024678395
SVI : 42 roussis
Le 10/02/2011

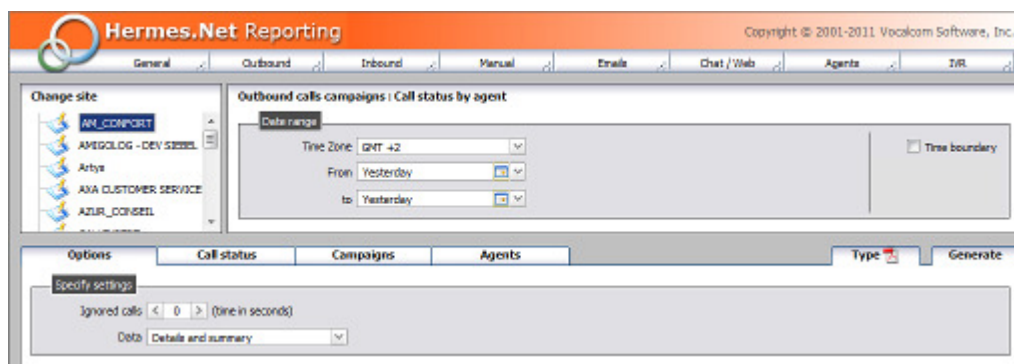
	Moins de 5s	De 5s à 20s	De 20s à 1min	De 1min à 5min	Plus de 5min	Total
Menu Interactif (1)	1	1	0	0	0	2
Strat??gie de fin d'appel (1)	4	0	1	0	0	5
PASSAGE FR	1	0	0	0	0	1
Saut (1)	1	0	0	0	0	1

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

8 PLANIFICATION DES RAPPORTS

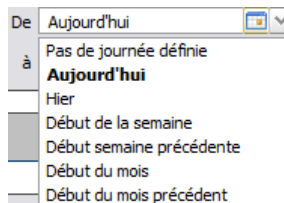
8.1 Configurer et sauvegarder la rapport

La première étape de la planification d'un rapport est de choisir le rapport que vous souhaitez planifier le menu du haut. Dans l'exemple ci-dessous, nous avons choisi le «rapport de qualification par agent».



Ensuite choisissez la période du rapport en sélectionnant dans la plage des dates, une date statique (ex: 01/01/2011 au 30/02/2001) ou une date dynamique, à l'aide des raccourcis que vous trouverez en déroulant la liste.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Ouvrez la liste déroulante pour choisir parmi les options suivantes:

- **Aujourd'hui**: données relatives à la journée de la génération de rapports
- **Hier**: données relatives à la journée de la génération du rapport -1 jours
- **Début de la semaine**: les données de la semaine en cours jusqu'au jour de la production
- **Début de la semaine précédente**: les données de semaine précédente (du lundi au dimanche)
- **Début du mois**: sélectionnera mois calendrier en cours
- **Début du mois précédent**: sélectionnera mois civil précédent

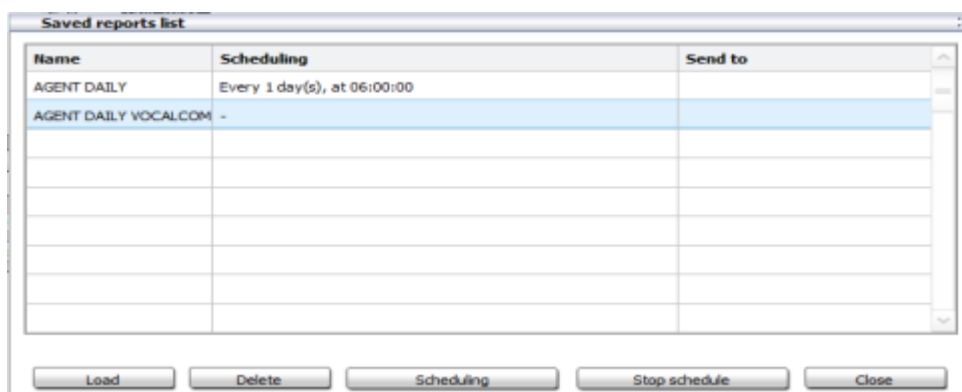
Pour un rapport quotidien veillez à sélectionner "Hier" afin d'obtenir les données -1 jours.

Une fois que vous avez sélectionné la plage de dates, vous pouvez enregistrer cette configuration de rapport en ouvrant le menu: **General \Sauvegarder ce rapport**.

8.2 Planifier la génération du rapport

Allez dans le menu général et ouvrir le fichier "liste des rapports". Vous verrez la liste de toutes les configurations de rapports enregistrés.

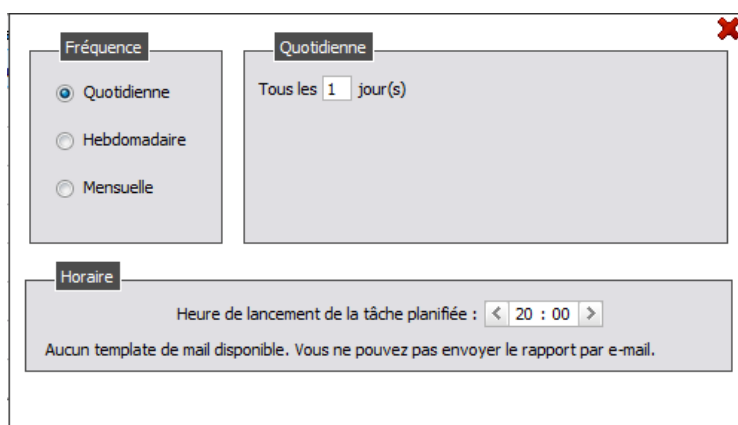
Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.



Name	Scheduling	Send to
AGENT DAILY	Every 1 day(s), at 06:00:00	
AGENT DAILY VOCALCOM -		

Load Delete Scheduling Stop schedule Close

Sélectionnez celle que vous souhaitez programmer et appuyez sur la touche "Planification" dans la partie inférieure de l'écran.



Fréquence

☒ Quotidienne
☐ Hebdomadaire
☐ Mensuelle

Quotidienne

Tous les 1 jour(s)

Horaire

Heure de lancement de la tâche planifiée : < 20 : 00 >

Aucun template de mail disponible. Vous ne pouvez pas envoyer le rapport par e-mail.

Maintenant, sélectionnez la fréquence de la génération de rapports en sélectionnant Quotidien, hebdomadaire, mensuel en fonction de la plage de dates que vous avez sélectionné sur la configuration du rapport.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

Vous pouvez ainsi choisir le moment de la génération dans zone «Horaire» :cela déterminera le début de la tâche planifiée heures.

8.3 Envoi de rapportpar email

Pour envoyer le rapport par e-mail en pièce jointe:

- Précisez dans le champ "Envoyer par e-mail" une ou plusieurs adresses e-mail séparées par ";;".
- Sélectionnez également le modèle de mail que vous souhaitez utiliser pour joindre le document. Les modèles email sont créés dans le module d'administration (menu "médias sortant \ courrier sortant \ Modèles pour les rapports)

Schedule

Planified task start hour : < 06 : 00 >

Send to e-mail :

Mail template : Reporting Email

Il n'y a pas de bouton afin enregistrer cette opération, il suffit de fermer l'écran en utilisant la croix rouge. Votre rapport sera dorénavant généré automatiquement et envoyé par e-mail.

Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 1 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici. - Erreur ! Utilisez l'onglet Accueil pour appliquer Heading 2 au texte que vous souhaitez faire apparaître ici.

8.4 Ouvrir un rapport généré

Vous pouvez toujours ouvrir les rapports qui ont été programmés et envoyés par e-mail.

Allez au menu "Général \ Liste des rapport en cours:

Generated reports list

Report	State	Date	Begin	End	Type	Actions
 AGENT DAILY	Report generated	vendredi 1 avril 2011	06:00:04	06:00:07		Open Delete
 AGENT DAILY	Report generated	jeudi 31 mars 2011	06:00:01	06:00:03		Open Delete
 Chat status by agent distribution	Report generated	mercredi 30 mars 2011	17:26:20	17:26:25		Open Delete
 Call file progress report	Report generated	mercredi 30 mars 2011	12:02:05	12:02:06		Open Delete
 Call file progress report	Report generated	mercredi 30 mars 2011	12:01:24	12:01:28		Open Delete
 Call status by agent	Report generated	mercredi 30 mars 2011	12:00:34	12:00:38		Open Delete
 Agents report	Report generated	mercredi 30 mars 2011	11:59:29	11:59:35		Open Delete

Vos nouveaux rapports générés seront présentés dans la liste des rapports générés avec tous les autres rapports que vous avez créé manuellement ou automatiquement générés.