

COMPTE RENDU DE RÉUNION

Reporting personnalisable & Rapports d'activité

1. Informations générales

Date	28 Avril 2026 (session de suivi)
Objet	Modules de reporting personnalisable, rapports d'activité et finalisation du CR du 18 avril
Participants	Noël, Jean-François, carin, Jean paul
Rédacteur	Noël

2. Objet et contexte de la séance

Cette session de travail avait deux objectifs principaux :

- Démontrer et clarifier les fonctionnalités des modules de reporting personnalisable et des rapports d'activité de la plateforme.
- Finaliser et valider le compte rendu de la séance du 18 avril 2025.

3. Points abordés

3.1 Fonctionnalités du module de reporting

Les participants ont passé en revue les capacités de l'interface de reporting, notamment :

- Gestion des escalades et affectation des tickets/interactions.
- Personnalisation des colonnes et modification de l'affichage selon les besoins métiers.
- Navigation dans les options « All » et consultation des métriques de service pour obtenir les répartitions souhaitées.
- Accès aux rapports d'activité par agent via l'onglet Agents, confirmé en séance.

Point important : le module GSE doit être utilisé pour toutes les formules de calcul avancées. Les formules complexes ne sont pas gérées directement depuis l'interface standard de reporting.

3.2 Modifications demandées et validées en séance

Au cours de la réunion, les ajustements suivants ont été demandés et immédiatement validés :

- Ajout d'une colonne « Porteur de l'action » dans la vue de suivi.
- Ajustement des champs de date dans les colonnes d'affichage.

3.3 Compte rendu du 18 avril – Relecture et amendements

La session a permis de procéder à la relecture du compte rendu de la séance du 18 avril, d'identifier les amendements nécessaires et d'organiser sa diffusion aux personnes concernées.

Noël s'est chargé de relire et d'y intégrer les éléments manquants avant transmission au responsable.

Jean-François s'est engagé à préparer le rapport mensuel, à le partager pour recueillir les contributions des parties concernées, puis à le transmettre au responsable en mettant celui-ci en copie.

4. Plan d'action

Action	Porteur	Échéance / Statut
Relire et compléter le CR du 18 avril avant transmission au responsable	Noël	À traiter en priorité
Préparer le rapport mensuel, recueillir les contributions et transmettre au responsable (en copie)	Jean-François	À traiter en priorité
Ajouter la colonne « Porteur de l'action » dans la vue	Équipe / Admin	Validé en séance
Ajuster les champs de date dans les colonnes	Équipe / Admin	Validé en séance
Utiliser le module GSE pour les formules de calcul avancées	Toute l'équipe	À intégrer dans les pratiques

5. Clôture

La séance a permis de couvrir l'ensemble des points à l'ordre du jour. Les responsabilités ont été clairement identifiées et les prochaines étapes définies. Un suivi sera effectué lors de la prochaine réunion.