

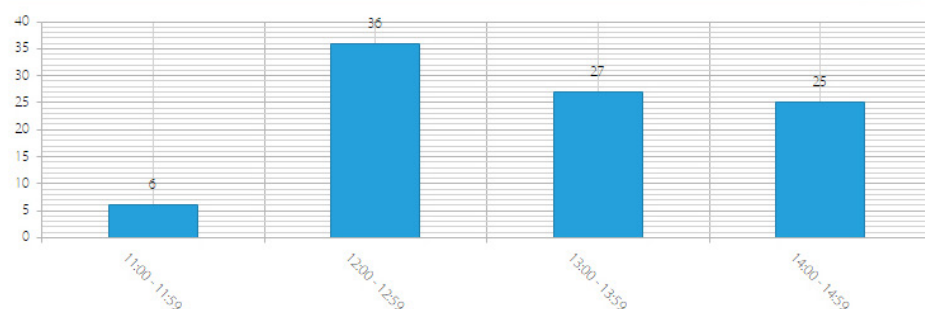
# MiCloud Office : analyse des données d'entreprise

Obtenez de précieuses informations afin d'optimiser vos performances commerciales grâce à une visualisation de données percutante via des tableaux de bord intuitifs. Affichez une analyse en temps réel en vue d'améliorer l'organisation de vos agents et d'affiner votre système pour atteindre des performances optimales.

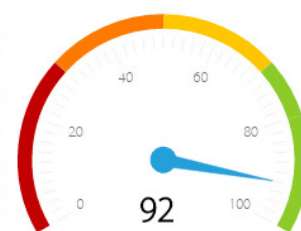
## Insight

Hourly Incoming Call Distribution

Hourly Incoming Call Distribution



Percentage Answered



## Analyse de base

Accédez à une visualisation percutante des données d'appel via un tableau de bord et un affichage mural prédéfinis

- Mesures relatives aux appels
- Surveillance des performances
- Exportation et e-mail
- Analyse de la qualité vocale
- Solution optimisée pour les appareils mobiles

## Rapport d'analyse

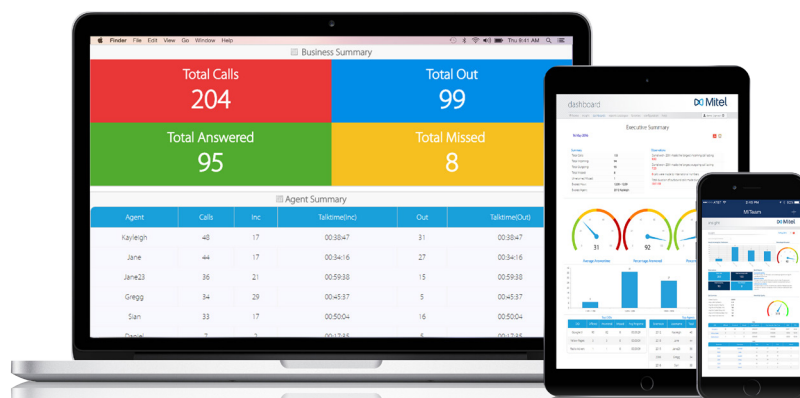
Gérez les niveaux de service et prenez des décisions éclairées à propos de votre entreprise

- Catalogue de rapports complet
- Analyse des appels entrants
- Programmation des rapports
- Rapports exécutifs
- Tableaux de bord et affichages muraux personnalisés

## Analyse avancée

Surveillance des analyses à la minute près pour atteindre les objectifs fixés dans les accords de niveau de service et les engagements

- Génération de rapports en temps réel
- Statistiques essentielles pour les équipes consultables en un coup d'œil
- Surveillance de la gestion des appels
- Ressources en personnel



# Présentation des fonctions d'analyse des données d'entreprise

Fonctions	Analyse de base	Rapport d'analyse	Analyse avancée
Accessible via le navigateur Web des appareils mobiles	✓	✓	✓
Fréquence d'actualisation des données	15 minutes maximum	En temps réel	En direct
Génération de rapports multisites relatifs aux appels	Site unique	✓	✓
Rapports en plusieurs formats (PDF, CSV) pouvant être envoyés par e-mail à n'importe quelle adresse électronique	✓	✓	✓
Tableaux de bord configurables et filtres de rapport	Prédéfinis	✓	✓
Affichage mural avec widgets personnalisables	Prédéfini	✓	✓
Analyse de l'historique des appels	1 mois	12 mois	12 mois
Activité détaillée des appels, par abonné, secteur et durée	✓	✓	✓
Rapports par numéro SDA	✓	✓	✓
Rapports sur le trafic d'appels toutes les heures (ou demi-heures)	✓	✓	✓
Analyse des appels entrants (mesures des volumes d'appels, cibles et appels en absence)	✓	✓	✓
Rapport sur le pourcentage d'appels traités	✓	✓	✓
Statistiques de la qualité vocale (qualité des appels, retard, gigue)	✓	✓	✓
Rapports approfondis sur la qualité vocale (heure, jour, poste, numéro SDA, appel individuel)		✓	✓
Utilisateurs de console ayant accès à leurs propres analyses d'appels SDA		✓	✓
Rapports sur le niveau de service		✓	✓
Rapports sur les appels manqués non retournés		✓	✓
Rapports sur les clients (par campagne ou ID d'appelant)		✓	✓
Génération de rapports multiniveaux par site, division, département, centre de coûts		✓	✓
Restriction de l'accès des superviseurs par rôle (site, division, département, centre de coûts)		✓	✓
Rapport récapitulatif destiné aux cadres supérieurs (plusieurs rapports regroupés dans un seul rapport)		✓	✓
Programmation des rapports (par jour, semaine ou mois)		✓	✓
Durée de la sonnerie et appels manqués par numéro SDA		✓	✓
Rapport sur SDA et analyses d'appels en direct			✓
Génération de rapports SDA, appels totaux, appels manqués, durée moyenne des conversations téléphoniques et statistiques de mise en file d'attente			✓
Modélisation des agents			✓
Génération de rapports SDA à un niveau détaillé et affichage mural de file d'attente SDA			✓
Génération de rapports sur les activités des agents par file d'attente (avec statistiques de disponibilité)			✓
Affichage mural personnel et historique des appels des agents			✓