



Ce tutoriel vous présente les points essentiels pour analyser vos appels entrants par numéro ou par groupe de numéros dans Expert Stats.



GÉNÉRER LE RAPPORT

- Sélectionnez un ou plusieurs numéros à analyser.
- Vous pouvez aussi choisir un groupe de numéros créé au préalable.
- Si plusieurs numéros sont sélectionnés, consultez soit les statistiques consolidées, soit une vue détaillée numéro par numéro.
- Définissez votre période d'analyse : journée, semaine ou mois.

À retenir

- Plusieurs numéros = vue consolidée ou détaillée.
- La période choisie influence tous les indicateurs du rapport.



COMPRENDRE LES 2 VUES

- Vue Numéros : analyse globale des statistiques associées à un ou plusieurs numéros.
- Vue Files ou Redirection : analyse des ressources vers lesquelles le numéro est redirigé, par exemple des files d'attente ou des extensions.
- Pour une file, vous pouvez afficher les extensions associées.
- Par défaut, les données sont affichées sur toute la période, mais vous pouvez aussi les voir jour par jour.

Exemple

- Un numéro peut rediriger vers une file d'attente puis vers des extensions.
- Le rapport permet de remonter jusqu'aux extensions quand c'est utile.



LES INDICATEURS CLÉS

- Volumes d'appels.
- Nombre de sollicitations des agents. Un même appel peut générer plusieurs sollicitations selon la stratégie de scrutation paramétrée.
- Appels non répondus : abandonnés ou déclinés.
- Appels répondus.
- Appels transférés : uniquement les appels répondus puis transférés par l'agent.
- Taux de réponse : nombre d'appels répondus / nombre d'appels total.
- Durée d'appel moyenne et totale.
- Durée d'attente moyenne et totale.

Lecture rapide

- Rouge = non répondus
- Vert = répondus
- Les appels transférés font partie des appels déjà pris en charge



EXPORTER, PARTAGER, PLANIFIER

- Téléchargez un fichier Excel incluant l'ensemble des données statistiques du ou des numéros sélectionnés.
- Recevez le rapport par e-mail ou partagez-le directement avec vos collègues.
- Planifiez un envoi automatique par e-mail avec une fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

Bon usage

- Idéal pour envoyer automatiquement un reporting régulier à un responsable ou à une équipe.



PERSONNALISER LES PARAMÈTRES

- Le menu Paramètres permet de définir les intervalles de temps utilisés pour analyser les appels répondus.
- Vous pouvez aussi personnaliser les codes couleur pour repérer plus vite les données critiques.
- Ces réglages facilitent l'identification des points de vigilance et la lecture des tableaux.

Exemples

- Mettre en évidence les durées trop longues.
- Repérer rapidement un taux de réponse faible.
- Comparer plus facilement plusieurs périodes.

En résumé

Le rapport détaillé Mes Numéros permet d'analyser vos volumes, vos réponses, vos temps d'attente et le comportement des files ou des extensions. C'est un outil utile pour ajuster vos routages et améliorer la satisfaction de vos clients.