

Guide complet Expert Stats : Mes Utilisateurs



Ce guide vous explique simplement comment analyser vos utilisateurs. Même si vous débutez, vous allez comprendre quoi regarder et quoi faire.



TABLEAU DE BORD DE LA FILE

La première partie du Tableau de bord concerne uniquement les appels entrants. Vous y retrouvez trois indicateurs très utiles :

- Les appels perdus
- La durée d'attente
- Les appels de moins de 10 secondes

Cette vue vous permet aussi de voir :

- les heures où vos utilisateurs ont été les plus sollicités
- le niveau d'appels non répondus pendant ces périodes
- l'évolution de l'activité jour par jour.

Une seconde vue du Tableau de bord affiche aussi le TOP 10 des utilisateurs du groupe sélectionné. Vous pouvez y distinguer :

- les appels recus
- les appels émis
- les appels internes



VUE KPI

- La Vue KPI met l'accent sur les indicateurs les plus importants pour piloter une équipe au quotidien. Cette vue se concentre surtout sur :
- les appels répondus et non répondus
- la durée d'attente.

Elle est découpée en 5 onglets :

- Heure : pour voir les heures les plus chargées.
- Jour : pour voir les jours les plus chargés.
- Évolution par jour : pour suivre l'activité au quotidien.
- Évolution par semaine : pour voir les tendances d'une semaine à l'autre.
- Évolution par mois : pour suivre la tendance globale sur une période plus longue



RAPPORT DÉTAILLÉ

Le Rapport détaillé vous aide à comprendre précisément ce qui se passe pour chaque utilisateur.

Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs utilisateurs, choisir une vue consolidée ou une vue détaillée par utilisateur, puis définir la période d'analyse.

Les données sont classées en 4 grandes catégories :

- appels sortants
- appels entrants
- appels internes
- total des appels.



VUE ORIGINES

La Vue Origines répond à une question très importante : qu'est-ce qui occupe mes utilisateurs ? Autrement dit : d'où viennent les appels qui prennent du temps à votre équipe ?

La Vue Famille distingue les appels selon leur origine :

- appels internes
- appels externes
- appels venant d'un SVI
- appels venant des files.

La Vue Top 10 permet d'identifier les 10 origines d'appels les plus importantes. Elle vous donne des détails sur :

- les extensions
- les numéros externes
- les files
- les SVI.