

3 minutes pour prendre en main "Mes Files d'attentes"



Ce guide vous explique simplement comment analyser vos files d'attente avec Expert Stats. Suivez les étapes dans l'ordre.



TABLEAU DE BORD DE LA FILE

Le Tableau de bord de la file est la vue la plus simple pour commencer.

- Sélectionnez une ou plusieurs files à analyser.
- Vous pouvez aussi choisir un groupe de files si vous en avez créé un auparavant.
- Définissez la période d'analyse : journée, semaine ou mois

Dans cette vue, vous retrouvez notamment :

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



VUE KPI

La Vue KPI se concentre sur deux indicateurs de performance particulièrement importants :

- Les appels perdus
- La durée d'attente

Cette vue est idéale si vous voulez piloter rapidement vos files avec peu d'indicateurs, mais des indicateurs vraiment utiles.

- **Heure** : pour identifier les heures les plus chargées.
- **Jour** : pour repérer les jours où vos agents sont les plus sollicités.
- **Évolution par jour** : pour suivre la variation quotidienne des indicateurs.
- **Évolution par semaine** : pour repérer les tendances hebdomadaires.
- **Évolution par mois** : pour analyser la tendance globale sur une période plus longue.



RAPPORT DÉTAILLÉ

C'est la vue la plus adaptée pour comprendre précisément ce qui se passe dans chaque file.

Si plusieurs files sont sélectionnées, deux lectures sont possibles :

- Une vue consolidée pour avoir les statistiques globales de l'ensemble des files sélectionnées.
- Une vue détaillée file par file pour comparer les résultats ou isoler une file en difficulté.

Dans cette vue, vous pouvez explorer :

- Les données de chaque file.
- Les extensions associées à ces files.
- Les différences de performance entre les files.



VUE ORIGINES

La Vue Origines répond à une question simple mais très importante : qui sollicite mes files d'appels ?

La Vue Famille indique l'origine des appels. Ils peuvent provenir :

- D'appels internes
- D'appels externes
- De votre Serveur Vocal Interactif (SVI)
- De votre Call Flow

La Vue Top 10 permet d'identifier précisément les 10 origines d'appels les plus importantes.

Elle fournit des informations détaillées sur :

- Les noms et numéros des extensions.
- Les numéros des appelants externes.
- Les noms des SVI.
- Les noms des Call Flows.