



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

PureEngage Cloud Supervisor's Guide

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

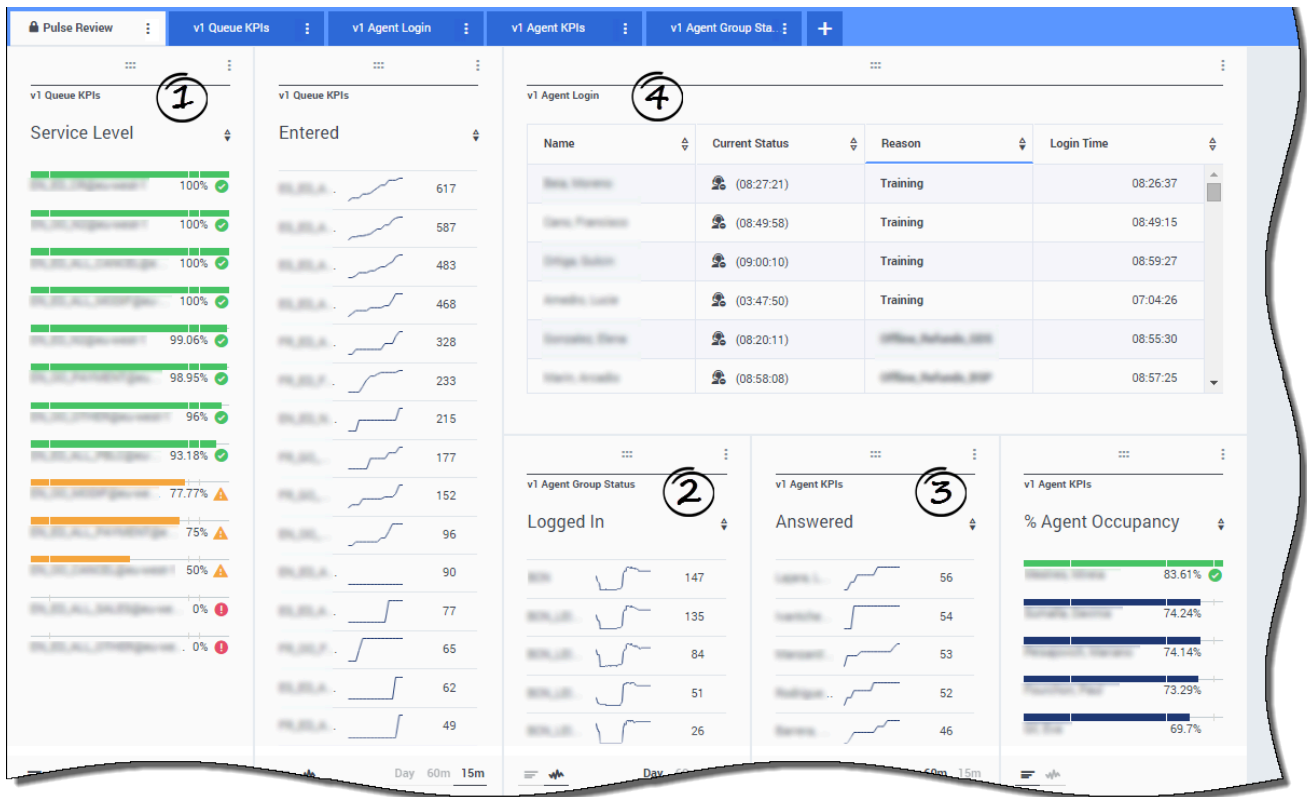
Vous pouvez inclure les rapports populaires en temps réel dans votre tableau de bord par défaut, de façon à pouvoir rapidement commencer la surveillance de votre centre de contact. Vous devez d'abord décider ce que vous souhaitez savoir à propos de votre centre de contact.

Contents

- [1 Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?](#)
 - [1.1 Qu'est-ce que je veux voir dans mon tableau de bord de Pulse?](#)
 - [1.2 Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?](#)
 - [1.3 Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?](#)
 - [1.4 Quel est le rendement de mes agents?](#)
 - [1.5 Mes agents sont-ils distribués correctement?](#)

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Qu'est-ce que je veux voir dans mon tableau de bord de Pulse?



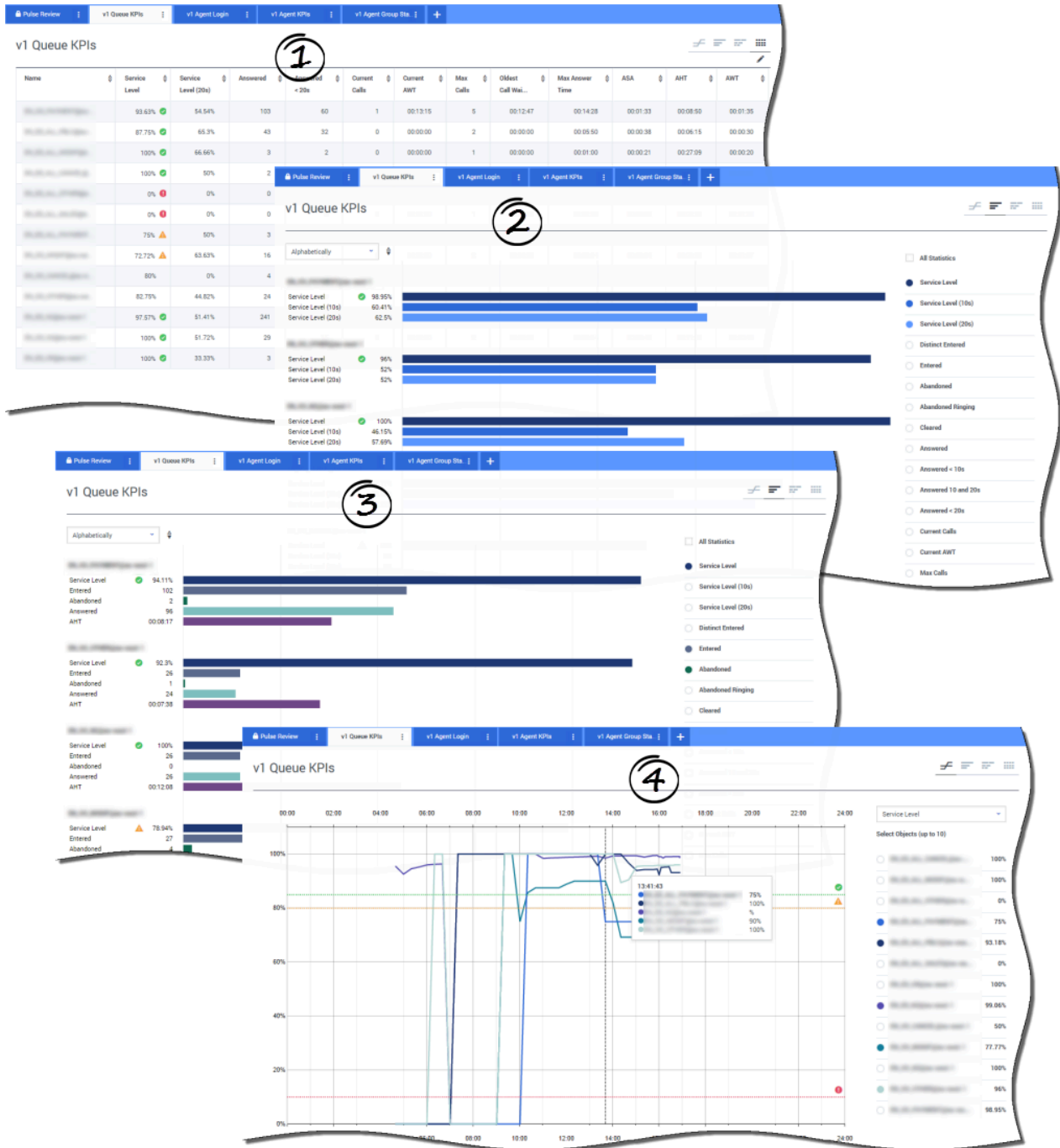
Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre de contact. Pulse affiche les rapports dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour devenir une grille, un histogramme ou un graphique en courbes.

La plupart du temps, les superviseurs se posent les questions suivantes :

1. Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?
2. Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?
3. Quel est le rendement de mes agents?
4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?



À partir du rapport de l'IPC de la file d'attente, vous pouvez rapidement analyser toute activité d'appel pour déterminer quelle action est nécessaire pour atteindre votre cible. De la même façon, vous pouvez analyser les activités de clavardage en consultant le rapport sur l'IPC de la file

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

d'attente du clavardage.

Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre de contact est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

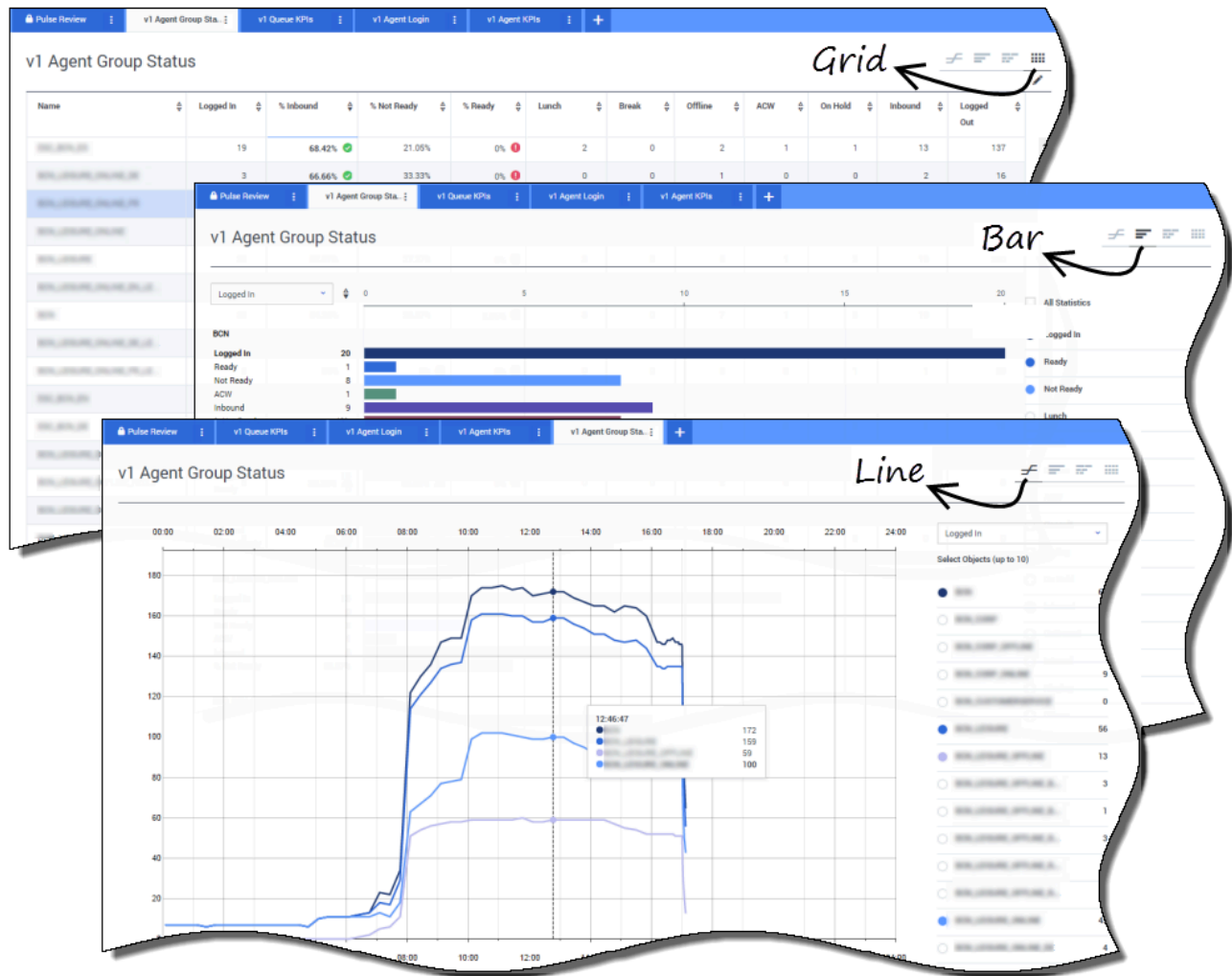
La gestion du centre de contact consiste à élaborer les critères et le niveau de service auxquels s'attend sa clientèle. Ce rapport fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre de contact atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.

Dans les exemples, les rapports montrent les IPC (par exemple, pour le niveau de service, les appels répondus, les appels en attente, la VRM et le TTM) pour chaque segment (file d'attente virtuelle liée aux clients) :

1. La grille vous aide à déterminer des seuils spécifiques en fonction de votre ANS (accord de niveau de service).
2. Le premier histogramme montre la performance du niveau de service avec une meilleure granularité et montre les moments où le niveau de service a pu se dégrader.
3. Le deuxième histogramme montre la performance du niveau de service et les autres IPC pour mesurer la performance de la distribution des appels.
4. Le graphique en courbes montre la tendance du jour du niveau de service.

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?



Afin de gérer la charge de travail des agents parmi les différentes équipes, les superviseurs peuvent surveiller la disponibilité et le comportement des employés dans les rapports **États des groupes d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel disponibles et leur état actuel. Par exemple, ils peuvent voir le pourcentage d'agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui attendent un appel, ou qui ne peuvent en recevoir pour une raison quelconque.

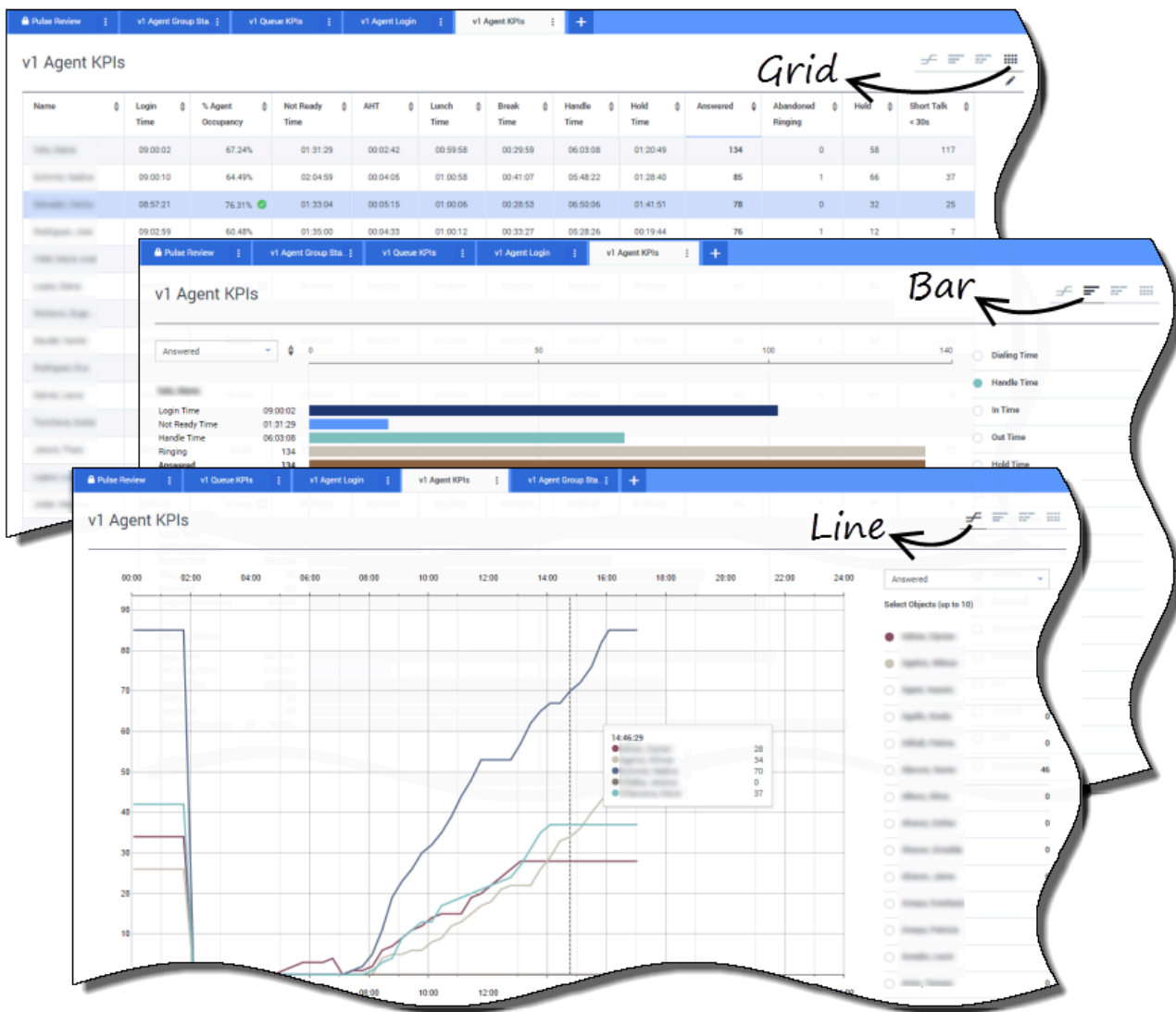
Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre la distribution des états d'agent pour chaque équipe.

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

- Le graphique en courbes vous aide à comparer la tendance des agents connectés de chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les IPC d'un groupe d'agents dans votre centre de contact dans les rapports **IPC des agents**. Vous pouvez analyser d'autres activités spécifiques au média à partir des rapports **IPC des agents pour le clavardage** et **IPC des agents pour les courriels**.

Les agents gèrent de nombreuses transactions et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Pulse vous montre toutes les données dans un seul rapport, permettant ainsi aux superviseurs d'avoir une idée de la performance des agents basée sur la résolution du premier appel. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de transferts comparé au nombre d'appels traités, ce qui peut indiquer les demandes de client qui n'ont pas été résolues lors

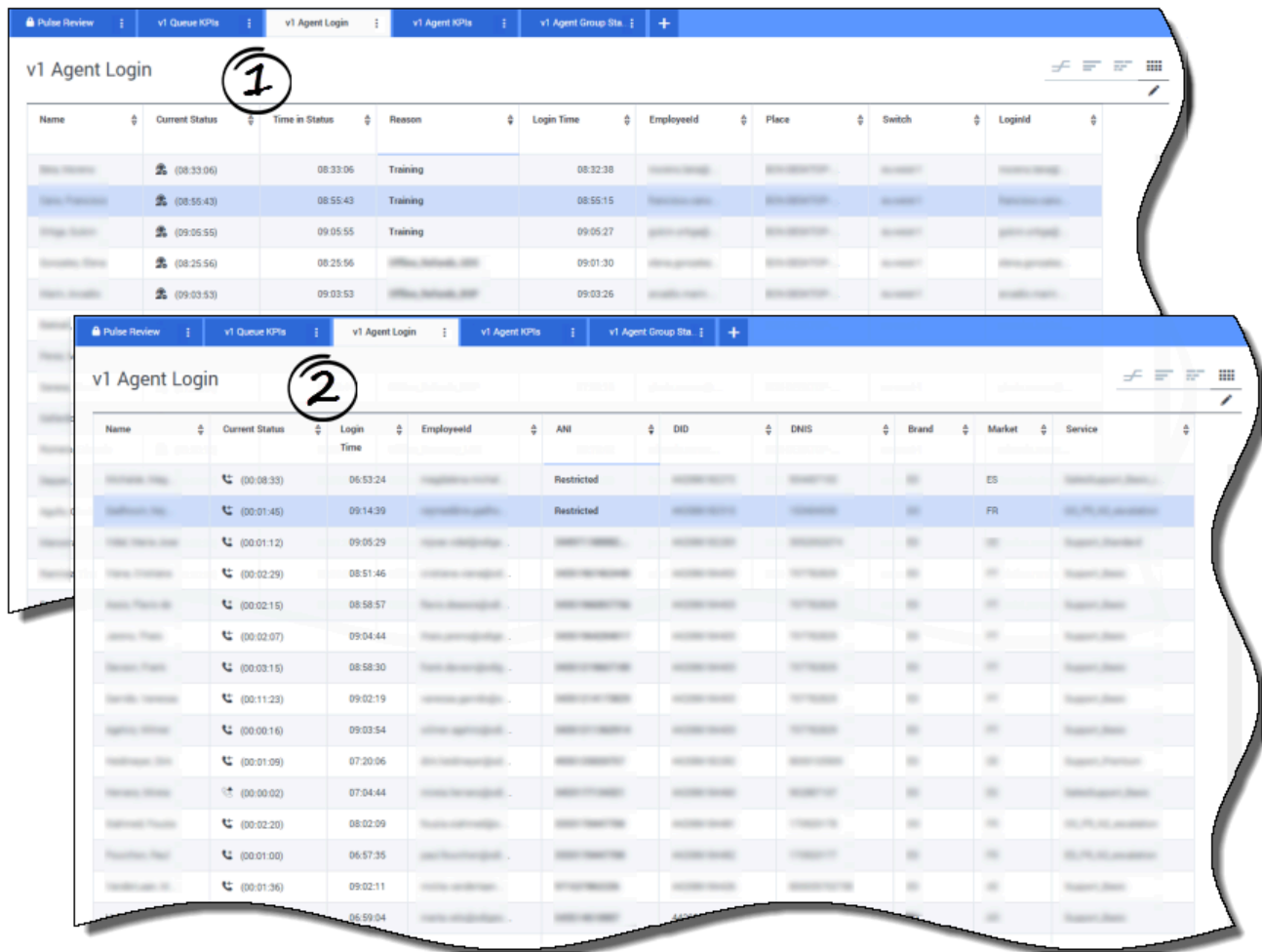
Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

du premier contact.

Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre les états et les activités des agents. Les superviseurs peuvent trier les agents par différents intérêts spécifiques. Par exemple, les superviseurs peuvent trier les agents en fonction des appels répondus.
- Le graphique en courbes compare la tendance d'appels répondus par agent.

Mes agents sont-ils distribués correctement?



Vous devez vous assurer que tous les aspects de votre entreprise sont couverts. Vous pouvez voir les propriétés individuelles de vos agents, leur état et le média qu'ils gèrent dans le rapport **Connexion d'agent**. À l'analyse de ce rapport, les superviseurs peuvent s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.

Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Dans les exemples :

- La première grille montre la raison pour laquelle des agents d'un certain groupe ne sont pas prêts.
- La deuxième grille montre les propriétés relatives à l'appel traité au moment même par des agents. Elle comprend quatre paires clé-valeur. Type de service, sous-type de service, segment de clientèle et résultat métier.