

TWS Stats

→ Des statistiques d'appels pour optimiser votre téléphonie



TWS Stats est l'outil de statistiques indispensable pour améliorer l'utilisation de vos ressources téléphoniques. Qu'ils soient individuels, consolidés par groupes d'utilisateurs ou pour l'ensemble du système, vous disposez de tous les indicateurs pour optimiser votre téléphonie.

FONCTIONNALITÉS

Statistiques utilisateurs

Statistiques administrateurs : consolidées par groupe d'utilisateurs ou pour tout le système

Histogrammes & tableaux :

- Par heure / jour / par mois / par an
- Par type d'appels / correspondants

Multi-indicateurs :

- ▶ Nb d'appels
- ▶ Temps d'attente
- ▶ Nb d'appels aboutis
- ▶ Nb d'appels manqués
- ▶ Durée moyenne des conversations
- ▶ Temps de décrochage

Sauvegarde des requêtes statistiques

Export Excel

Gestion de la confidentialité

BÉNÉFICES

Analyse complète de la téléphonie

Optimisation des ressources

Gains de productivité

Prise de décision

Administration facilitée

Intégration avec les annuaires de l'entreprise

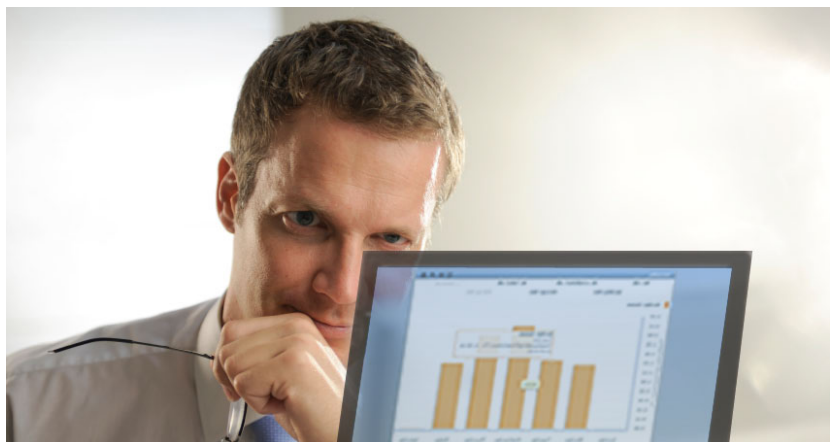
OPTIMISATION

- ⇒ *Quel est mon temps passé au téléphone par semaine ?*
Combien d'appels mon Service Commercial traite-t-il par mois ?

TWS Stats vous fournit instantanément les chiffres fondamentaux pour mieux analyser votre téléphonie et prendre les meilleures décisions.

Sans assistance, vous consultez vos statistiques téléphoniques personnelles, les exportez et les intégrez dans un document de travail.

Parce que le plus souvent, vous souhaitez obtenir à intervalles réguliers les mêmes indicateurs, TWS Stats vous permet de sauvegarder facilement vos critères de sélection et de les retrouver à chaque connexion.



Un formidable outil de statistiques et de décision

ADMINISTRATION

En tant qu'administrateur, vous disposez de droits étendus et pouvez travailler sur :

- ▶ les statistiques individuelles des collaborateurs
- ▶ les statistiques consolidées par groupes d'utilisateurs ou de l'ensemble de la téléphonie.

Vous cernez ainsi parfaitement les défaillances, les problèmes et les succès de vos différents services.



STATISTIQUES PERSONNELLES

En tant qu'utilisateur, TWS Stats vous permet de disposer de l'ensemble des statistiques de votre téléphonie. Vous analysez votre temps moyen de décrochage, votre nombre d'appels entrants et vos appels manqués. Vous regardez le temps parlé mensuellement avec un client particulier. Bref, vous pouvez mieux comprendre vos comportements et améliorer vos performances individuelles.

STATISTIQUES CONSOLIDÉES

En tant qu'administrateur ou utilisateur autorisé, TWS Stats vous permet de regarder les statistiques individuelles des collaborateurs, les statistiques consolidées par groupes d'utilisateurs et les statistiques de l'ensemble de l'entreprise.

- ⇒ *En tant que Directeur Commercial, je peux facilement suivre la répartition et l'évolution des appels entrants de mes équipes.*
- ⇒ *En tant que Responsable de la téléphonie, je connais chaque mois l'évolution du nombre total d'appels pour planifier l'évolution de mes infrastructures.*



Des graphiques clairs

SÉLECTION PAR CRITÈRES ET FILTRES

De multiples critères de sélection et de filtres existent pour construire les statistiques souhaitées :

- ▶ le type de correspondant : correspondants externes, internes ou correspondant unique issu d'un des annuaires connectés à TWS
- ▶ le type d'appel : appel sortant et/ou appel entrant
- ▶ le type de vue : par heure, par jour, par semaine, par mois, par an
- ▶ le nombre d'appels (émis, reçus, perdus)
- ▶ le temps d'attente
- ▶ le nombre d'appels aboutis
- ▶ le nombre d'appels non-aboutis
- ▶ la durée moyenne d'appel
- ▶ le temps de décrochage

PRÉSENTATION, IMPRESSION, EXPORT

Les statistiques sont présentées sous forme d'histogrammes ou sous forme de tableaux. Les vues les plus utilisées — par jour / par semaine / par mois — sont accessibles en un clic et vous offrent une lecture rapide des indicateurs.

Les résultats enregistrés peuvent être imprimés sous forme de tableaux et/ou exportés dans Excel. Vous bénéficiez alors de l'interface d'Excel et de son assistant de création de graphiques pour sélectionner les chiffres les plus pertinents, créer de nouveaux diagrammes et les intégrer dans vos rapports.



31, rue Ernest Renan
92130 Issy-les-Moulineaux - France
Tél. : +33 (0)1 41 90 66 66
Fax : +33 (0)1 41 90 66 56
www.algoria.fr



get interfaced !