

# L'analyse des flux téléphoniques

## Pour qui, pourquoi, comment ?

- Mairies
- Conseils généraux
- Collèges, lycées, universités, ...
- Offices de tourisme
- CCAS

### **Vous arrive t'il de vous poser les questions suivantes ?**

- Combien d'appels téléphoniques recevons-nous chaque jour ? Qui appelle ? Pourquoi ? A quelle heure ?
- Perdons-nous des appels ?
- Devons-nous revoir notre organisation téléphonique (nombre d'agents, horaires de travail et de permanence téléphonique, mise en œuvre de messageries vocales, d'un SVI, ...) ?
- Est-il possible de disposer de statistiques pertinentes pour un ou plusieurs sites ?

### **L'offre logicielle Axinite fonctionne sur votre environnement Windows existant et permet d'obtenir très rapidement :**

Le nombre d'appels par Poste, Heure, Jour, ... ainsi que le détail de ces appels.

L'identification du nombre d'appels perdus et leur qualification afin de rappeler vos correspondants.

Ce sont au total plus d'une vingtaine d'états statistiques disponibles sur interface Web ainsi qu'un journal des appels sur tablette et/ou smartphone. Vous disposez ainsi en permanence de données mesurant votre activité téléphonique. Vous êtes alors en mesure d'améliorer si nécessaire votre accueil et respectez ainsi les engagements qualité du référentiel Marianne.

**On ne peut améliorer que ce que l'on sait mesurer**

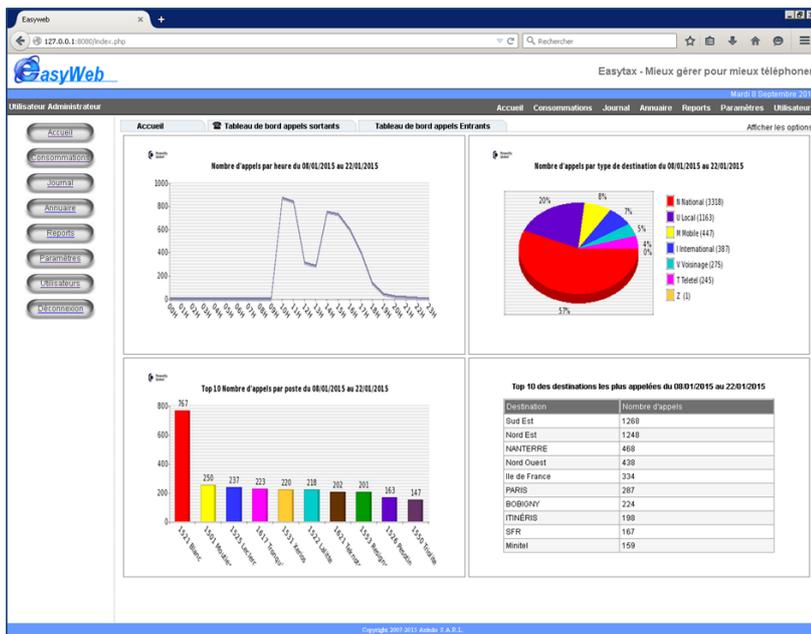
# Une meilleure connaissance de votre activité téléphonique



## Analyse des appels entrants non répondus

Communications du 08/01/15 00:00:00 au 08/01/15 23:59:59

Appel entrant non répondu du 08/01/2015 14:40:17 provenant de 0144944570 Ile de France Appel reçu sur le poste 1553 Resignot - 0 seconde(s) d'attente.
Le 08/01/2015 14:40:23 le correspondant a rappelé appel répondu par 550 Burton durée de 0h00m06 Le 08/01/2015 14:41:59 le correspondant a rappelé appel répondu par 1553 Resignot durée de 0h11m53 Le 08/01/2015 15:00:23 le correspondant a rappelé appel répondu par 1553 Resignot durée de 0h00m56 Le 08/01/2015 17:05:20 le correspondant a rappelé appel répondu par 1553 Resignot durée de 0h00m03 Le 08/01/2015 17:05:24 le correspondant a rappelé appel répondu par 550 Burton durée de 0h00m01
Appel entrant non répondu du 08/01/2015 14:48:29 provenant de 0145560011 Ile de France Appel reçu sur le poste 1553 Resignot - 0 seconde(s) d'attente.
Le 08/01/2015 14:48:36 le correspondant a rappelé appel répondu par 550 Burton durée de 0h00m52
Appel entrant non répondu du 08/01/2015 14:51:20 provenant de 0147947991 Ile de France Appel reçu sur le poste 551 Busey - 25 seconde(s) d'attente.
Le correspondant n'a pas été rappelé
Appel entrant non répondu du 08/01/2015 15:12:42 provenant de 00496181594863 Monsieur YELLOW International Appel reçu sur le poste 1528 Perrin - 46 seconde(s) d'attente.
Le correspondant n'a pas été rappelé
Appel entrant non répondu du 08/01/2015 15:14:56 provenant de 0479425067 Monsieur OISEAU Sud Est Appel reçu sur le poste 1519 Bouchard - 82 seconde(s) d'attente.
Le 08/01/2015 15:59:29 le correspondant a rappelé appel répondu par 1522 Lalitte durée de 0h01m59 Le 09/01/2015 09:04:07 le correspondant a été rappelé par 1549 Dilevien durée de 0h00m13



Contact

Mail : axinite@axinite.fr  
Tel : 04.78.89.14.23

Un journal des appels sur smartphone ou tablette pour une meilleure gestion de sa mobilité

Retrouvez notre gamme de produits sur notre site [www.axinite.fr](http://www.axinite.fr)