



# Statistiques CDS



## SOMMAIRE

|                              |   |
|------------------------------|---|
| SOMMAIRE .....               | 2 |
| Présentation du projet ..... | 3 |
| Livrable .....               | 4 |
| Chargement des données ..... | 7 |
| Conclusion.....              | 7 |

## Présentation du projet

Les statistiques téléphoniques et gestion des tickets AGRID sont fournies par le chef de groupe CDS tous les jeudis au commandement de la CTI. Ceci afin de contrôler le flux des traitements des incidents SIC et la prises d'appels. Fait jusqu'à présent manuellement, l'objet du projet est d'automatiser le processus.

Dans le cadre de la mise en place de statistiques automatisées, le CDS désirerai pouvoir disposer de :

- Choix de la plage de statistique, allant du jour au mois.
- Nombre d'appels reçu sur le SVI
- Nombre d'appels reçu au CDS
- Nombre d'appels transféré au paramétreur ADAGIO
- Nombre d'appels raccroché par le SVI
- Nombre d'appel décroché par un opérateur
- Nombre d'appels perdus sur guide d'attente
- Nombre de ressource moyenne sur la période de statistiques

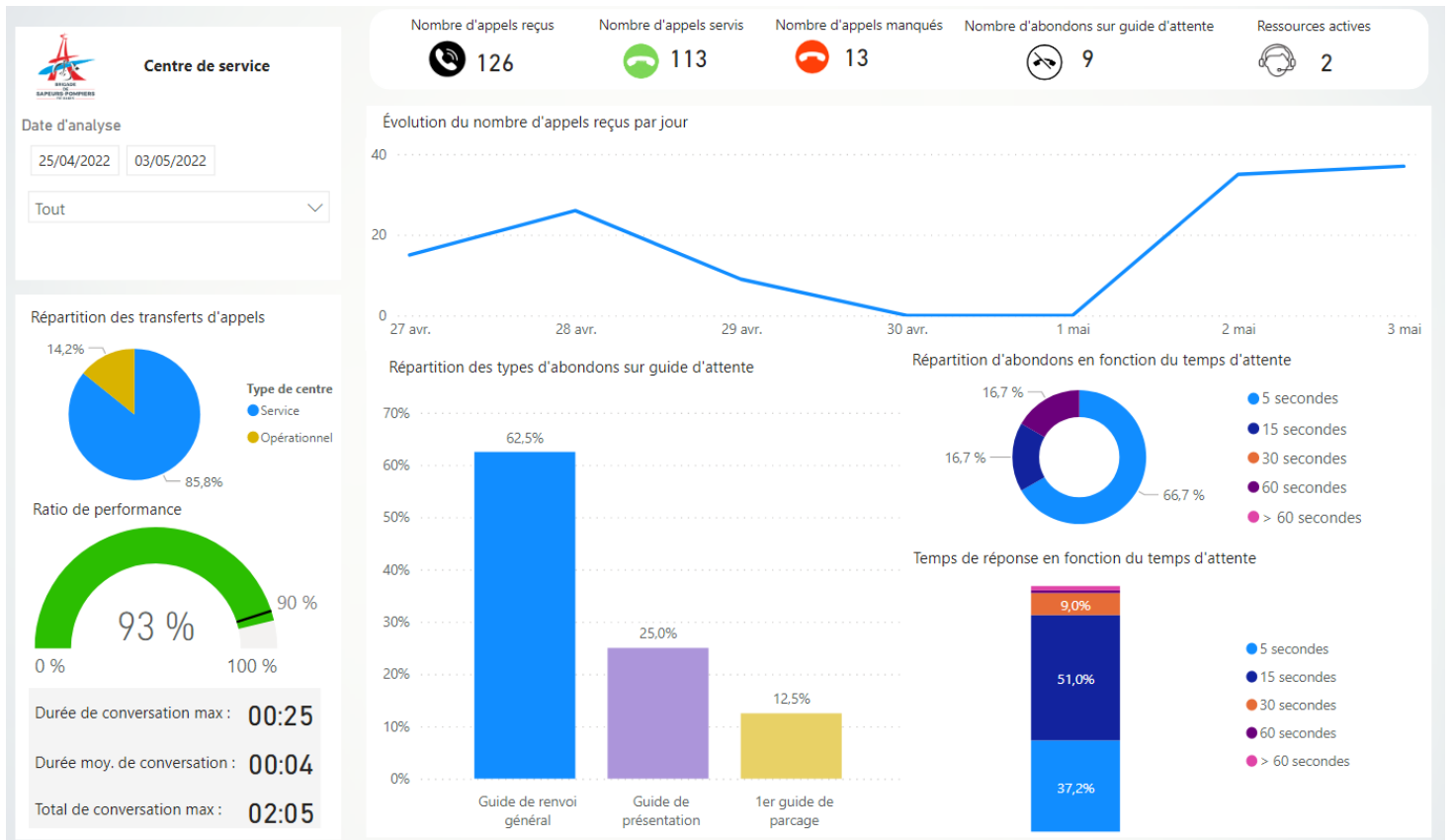
Les données extraites du logiciel CCS et du serveur vocal interactif sont présentées sous forme de fichier CSV :

|             | Appels reçus en état ouvert | Appels reçus en état bloqué | Appels reçus en état remis/général | Appels reçus par transfert | Appels reçus par entrads | Nombre maximum d'appels simultanés | Débordements pendant partage | Débordements pendant sonnerie | Appels servis sans attente | Appels servis avec attente | Appels envoyés en entrads | Appels redigés lors ACD | Appels dissuadés | Appels dissuadés sur entrads | Appels traités par un OT Guide | Appels renvoyés à un OT recevo | Appels réglés pour ressources | Appels servis par un agent | Appels servis par un agent conformément à la CDS | Appels servis par un agent libres | Appels servis sans transaction | Appels servis sans code de transaction | Appels servis avec code de transaction | Redistributions ACD | Servis avant : |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
|-------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|--|--|---------------------|----------------|----|----|----|----|----|----|---|----|---|--------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
|             |                             |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               |                            |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               |                            |  |                                   |                                |  |  |                     | #              | %  | #  | %  | #  | %  | #  | % | #  | % | Servis après 60 secondes | Calls-in presentation | 1er guide de passage | 2ème guide de passage |
| Le 27 Avril | 15                          |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               | 14                         |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 14                         | 0  | 1                                 | 5                              | 33%                                    | 5                                      | 64%                 |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Le 28 Avril | 26                          |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              | 1                             | 23                         |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 23                         | 15   | 4                                 | 17%                            | 14                                     | 61%                                    | 5                   | 22%            |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Le 29 Avril | 9                           |                             |                                    | 5                          |                          | 1                                  |                              |                               | 7                          |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 7                          | 7  | 4                                 | 57%                            | 3                                      | 43%                                    |                     |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Le 30 Avril |                             |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               |                            |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               |                            |  |                                   |                                |  |  |                     |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Le 1 Mai    |                             |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               |                            |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               |                            |  |                                   |                                |  |  |                     |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Le 2 Mai    | 37                          |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              | 2                             | 33                         | 1                          |                           | 1                       |                  |                              |                                |                                |                               | 34                         | 20   | 15                                | 44%                            | 17                                     | 50%                                    | 2                   | 6%             |    |    |    |    |    |    |   |    |   | 2                        |                       |                      |                       |
| Le 3 Mai    | 39                          |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               | 30                         | 05                         |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 35                         | 19   | 11                                | 31%                            | 13                                     | 37%                                    | 6                   | 17%            | 2  | 6% | 2  | 6% | 3  | 9% |   | 2  | 1 |                          |                       |                      |                       |
| Totaux      | 126                         |                             | 5                                  |                            |                          |                                    |                              | 6                             | 107                        | 6                          |                           | 3                       |                  |                              |                                |                                |                               | 113                        | 82   | 113                               |                                |  | 13                                     | 2                   | 2              | 6% |    |    |    |    |    | 3 | 9% | 2 | 1                        |                       |                      |                       |
| Moyenne     | 18                          |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               | 15                         |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 16                         | 12   | 1                                 | 6                              | 37%                                    | 2                                      | 12%                 |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |
| Maximum     | 39                          |                             | 5                                  |                            |                          |                                    |                              | 2                             | 33                         | 5                          |                           | 2                       |                  |                              |                                |                                |                               | 35                         | 28   |                                   | 17                             | 64%                                    | 6                                      | 22%                 | 2              | 6% | 2  | 6% | 3  | 9% |    | 2 | 1  |   |                          |                       |                      |                       |
| Minimum     |                             |                             |                                    |                            |                          |                                    |                              |                               |                            |                            |                           |                         |                  |                              |                                |                                |                               | 35                         | 28   |                                   |                                |  |  |                     |                |    |    |    |    |    |    |   |    |   |                          |                       |                      |                       |


# Livrable

A partir des données fournies et des attentes du client, il a été possible de fournir un outil décisionnel permettant d'analyser plusieurs statistiques du centre de service sur le long terme et de manière automatisée pour l'aide à la prise de décision.

L'outil développé sur Power BI prendra cette forme :



Vous retrouverez différents graphiques :



**Centre de service**

Date d'analyse

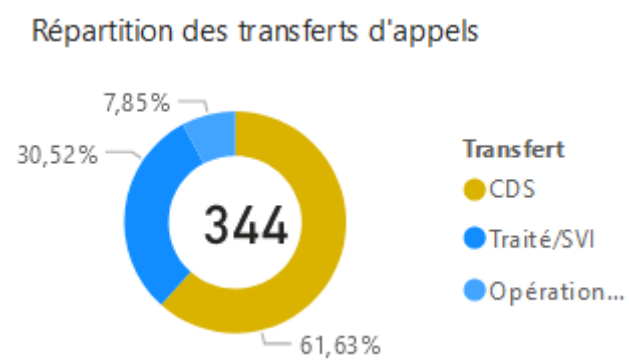
25/04/2022 03/05/2022

avril 2022

| lun. | mar. | mer. | jeu. | ven. | sam. | dim. |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 28   | 29   | 30   | 31   | 1    | 2    | 3    |
| 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |
| 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   |
| 18   | 19   | 20   | 21   | 22   | 23   | 24   |
| 25   | 26   | 27   | 28   | 29   | 30   | 1    |

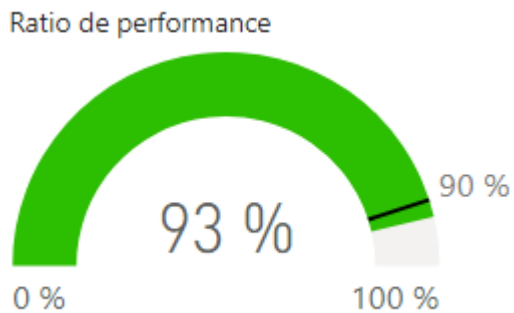
Vous pouvez choisir votre période d'analyse qui doit être incluse dans l'intervalle des données. Pour une meilleure pertinence de l'outil, choisissez au moins 2 jours d'intervalle.

La répartition des appels transférés vers le paramétreur ADAGIO et aux opérateurs du centre de service.



On observe que plus de  $\frac{3}{4}$  des appels sont transférés à nos opérateurs du CDS.

Connaître l'efficacité de son service est primordial pour la prise de décision.



Les opérateurs répondent à 93% des appels ce qui est supérieur au taux de tolérance minimum fixé à 90%. Cet indicateur est calculé par le rapport du nombre d'appels servis sur le nombre d'appels reçus.

L'analyse des temps de conversation sont important afin d'améliorer l'efficacité de service.

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| Durée de conversation max :  | 00:25 |
| Durée moy. de conversation : | 00:04 |
| Total de conversation max :  | 02:05 |

La durée moyenne d'une conversation est de 4 minutes avec une durée maximale de 25 minutes et une conversation total de 2h05 durant la période analysée.

Les statistiques ponctuelles tel que le nombre d'appels reçus/servis, manqués, abandons et ressources actives permettent de piloter l'activité.

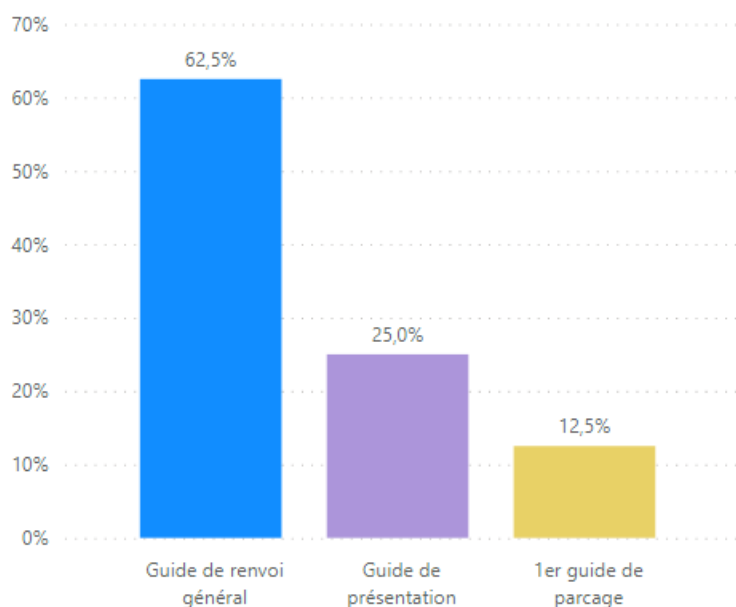
| Nombre d'appels reçus | Nombre d'appels servis | Nombre d'appels manqués | Nombre d'abandons sur guide d'attente | Ressources actives |
|-----------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| 126                   | 113                    | 13                      | 9                                     | 2                  |

126 appels ont été reçus durant la semaine analysée pour 113 réponses soit 13 appels manqués. En fonction du seuil d'appels manqués définit, il est important de comprendre pourquoi les opérateurs n'ont pas pu répondre.

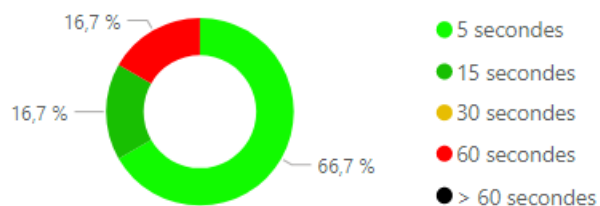
En moyenne, 2 opérateurs sont connectés dans un intervalle de 15 minutes. A partir de ces chiffres, l'hypothèse du manque d'opérateur peut se poser puisque le temps de conversation moyen est de 4 minutes, certains appels ne peuvent être raccroché ou bien sont placés sur le guide d'attente.

De la même manière, 9 appels ont été perdus sur guide d'attente. L'analyse de ses abandons est importante afin d'améliorer l'efficacité.

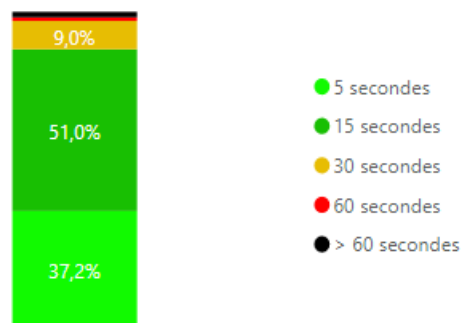
Répartition des types d'abandons sur guide d'attente



Répartition d'abandons en fonction du temps d'attente



Temps de réponse en fonction du temps d'attente



La majorité des personnes abandonnent au guide de renvoi général et guide de présentation. Par ailleurs, avec 67% d'abandons en moins de 5 secondes, les personnes ne sont pas patientes. Afin de réduire ce nombre d'abandons, nous pouvons ajouter un opérateur de relais sur le guide d'attente. Concernant le temps de réponse, plus de 88% des appels sont traités en moins de 15 secondes ce qui est encourageant.

## Chargement des données

Chargement des données : [ici](#).

## Conclusion

Pour conclure, l'activité du centre de service est très bonne avec une performance de 93%. Nous pouvons augmenter ce pourcentage en analysant davantage certains facteurs dont le nombre de ressources actives, le taux de performance en fonction de certains jours et la raison des appels perdus.