

auditelcom

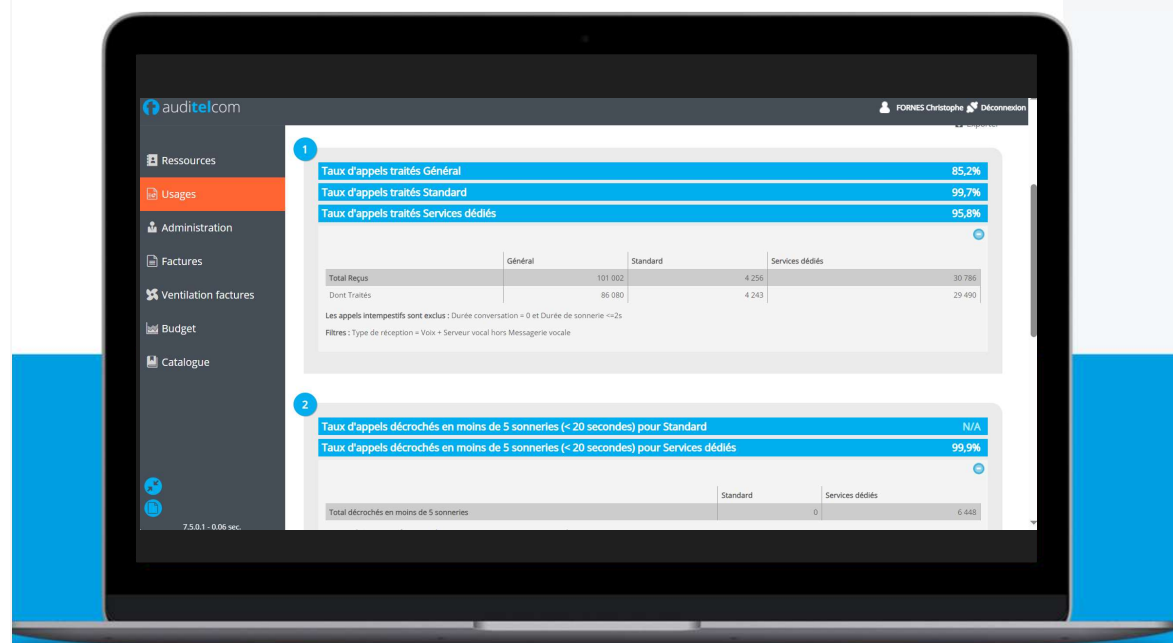


Présentation



auditelcom est une plateforme SaaS d'analyse de trafic téléphonique

En collectant les CDRs des PBX, elle permet d'analyser le trafic téléphonique entrant et sortant d'un ou plusieurs sites pour mesurer les usages par société, service, BU, utilisateur et la qualité de l'accueil téléphonique.



Particulièrement utile pour les établissements publics, auditelcom permet notamment de délivrer des indicateurs d'accueil téléphonique, exigés dans le cadre de la Charte Marianne, dans le cadre de leur mission auprès des usagers.

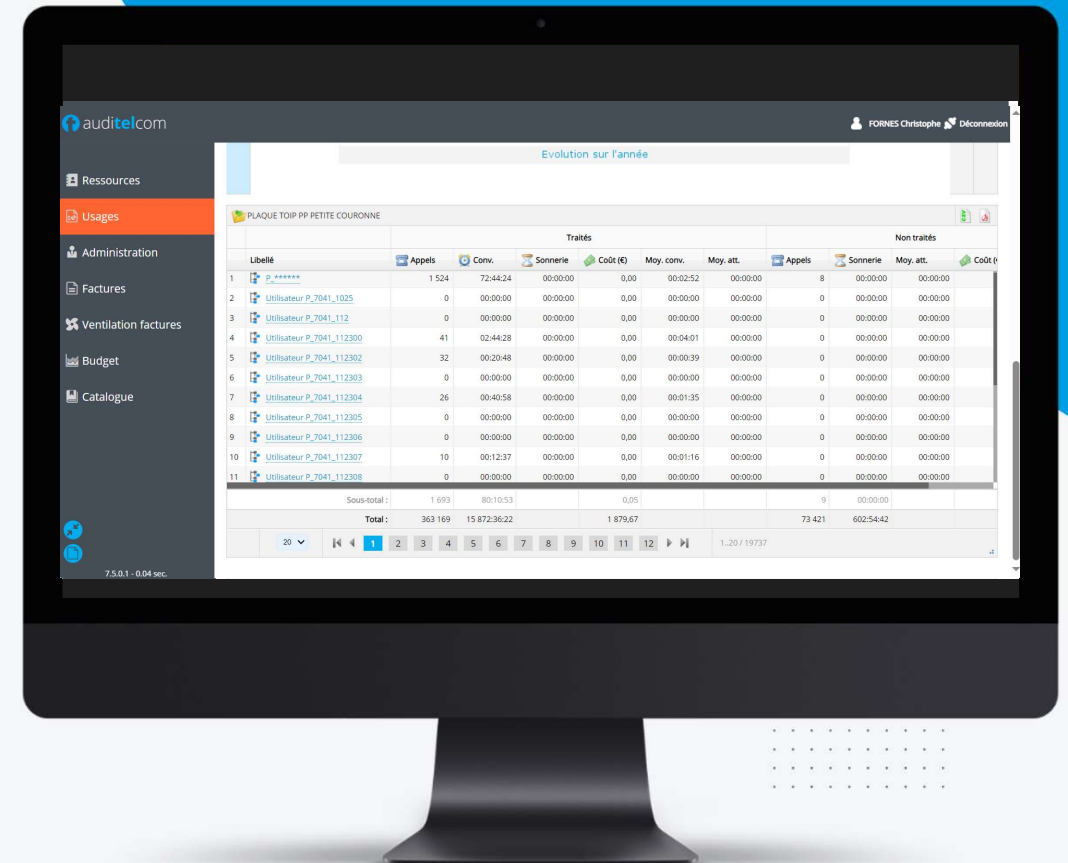
Tableau de bord

Un tableau de bord et des analyses graphiques multi-niveaux :

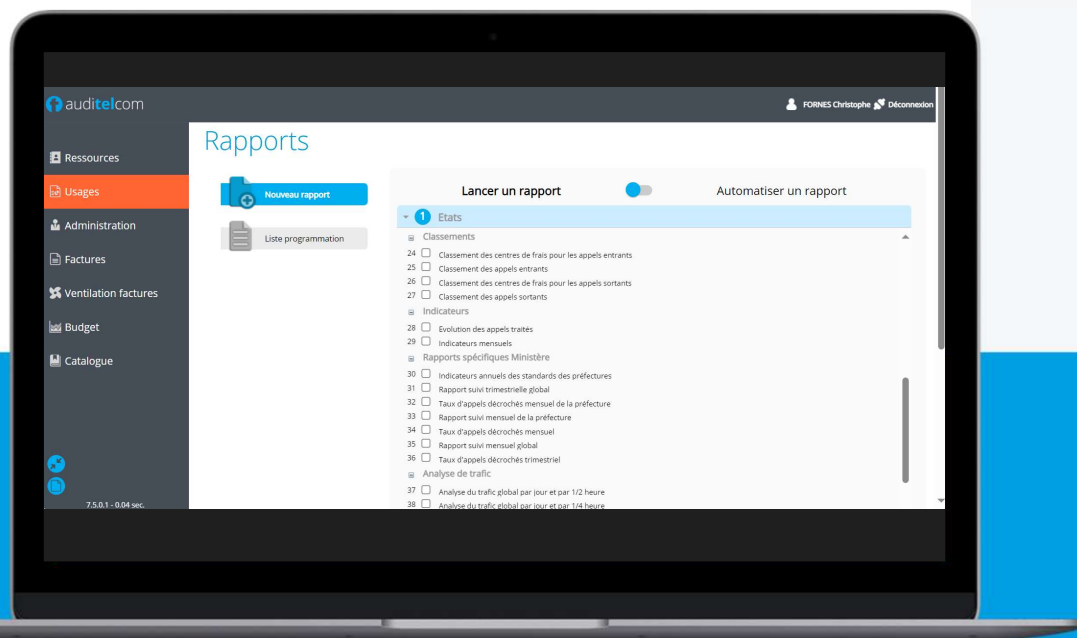
- Evolution du trafic en nombre d'appels, coûts ou durée
- Répartition des appels par type
- Evolution de la période observée par rapport à la moyenne annuelle
- Détail des appels par niveau d'organisation

Bénéfices clients :

- ✓ Une **vision globale** du trafic
- ✓ Un **suivi de l'évolution** du trafic sur l'année



Rapports



Des rapports consolidés en fonction de votre organisation et de vos besoins :

- Large choix de rapports préprogrammés au format html, pdf ou Excel
- Reporting ventilé sur l'organisation client
- Gestion des diffusions automatiques de rapports
- Fréquence, destinataires et contenus personnalisables selon vos besoins
- Rapports personnalisés adaptés à vos besoins

Bénéfices clients

- ✓ Prendre de **bonnes décisions** grâce à des rapports adaptés à vos besoins,
- ✓ **Optimiser votre temps** pour l'analyse des données

Indicateurs d'accueil

Développés pour les besoins des administrations afin de répondre aux exigences de la Charte Marianne, ces indicateurs donnent :

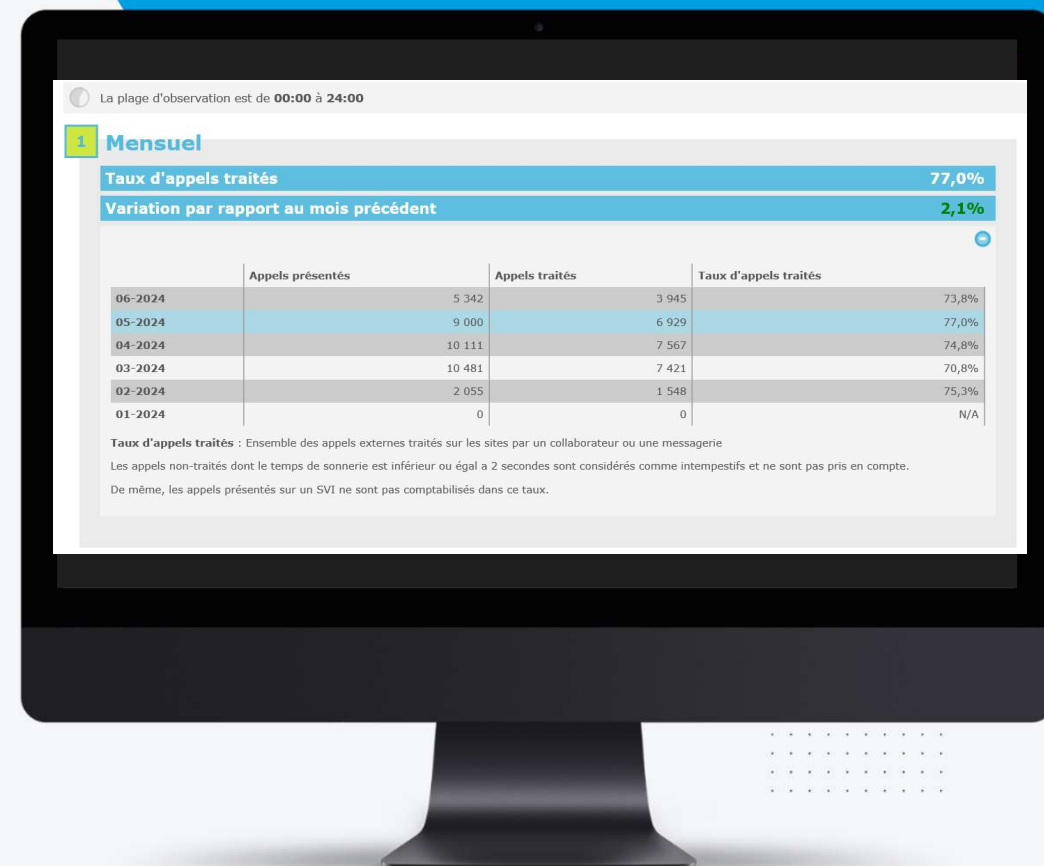
- Le taux d'appels traités par les agents et leurs messageries
- La variation par rapport au mois précédent
- Le rappel des données des 6 derniers mois

✓ Nous délivrons des indicateurs mensuels et des indicateurs trimestriels.



Bénéfices clients :

- ✓ Répondre aux exigences de la **Charte Marianne**, sans aucune manipulation de données



QoS accueil

The screenshot displays the 'auditelcom' QoS accueil interface. The left sidebar contains navigation links: Ressources, Usages (highlighted), Administration, Factures, Ventilation factures, Budget, and Catalogue. The main content area shows two tables. The first table, 'Données Générales', compares performance for 'Avr 24' against a previous period. The second table, 'Traitement des appels', provides a detailed breakdown of call handling by type (En direct, Par transfert, Par retour) and status (Total Reçus, Dont Traités, Dont non-traités).

	Appels	Total	Durée	Moyenne	Dont conversation	Moyenne	Total	sonnerie	Moyenne
Total Reçus	53 030	1870:02:39	0:02:06		1588:45:59	0:01:47	281:16:40	0:00:19	
Dont Traités	44 448	1797:03:19	0:02:25	98%	1588:45:59	0:02:08	208:17:20	0:00:16	74%
Dont non-traités	8 582	72:59:20	0:00:30	0%	0:00:00	0:00:00	72:59:20	0:00:30	0%
sur occupation	669	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	N/A	0:00:00	0%	0:00:00
Sur non-réponse	7 913	72:59:20	100%	0:00:33	0:00:00	N/A	72:59:20	100%	0:00:33

	Appels	Total	Durée	Moyenne	Dont conversation	Moyenne	Total	Dont sonnerie	Moyenne
Total Reçus	53 030	1870:02:39	0:02:06		1588:45:59	0:01:47	281:16:40	0:00:19	
Dont Traités	47 496	1760:21:49	0:02:13	2%	1556:46:02	0:01:57	203:35:47	2%	0:00:15
Dont non-traités	9 440	64:46:37	0:00:24	13%	0:00:00	0%	64:46:37	13%	0:00:24
sur occupation	1 238	0:00:00	0%	0:00:00	0:00:00	0%	0:00:00	0%	0:00:00
Sur non-réponse	8 202	64:46:37	13%	0:00:28	0:00:00	0%	64:46:37	13%	0:00:28

Pour une **étude plus poussée**, la fonction QoS accueil propose des résultats détaillés :

- Appels **traités** en direct, par transfert et par retour, **non-traités** sur non-réponse, non-traités sur occupation.
- Appels au standard, sur groupements, sur postes SDA.
- Performance des **temps de réponse**
- **Détail des appels** par niveau d'organisation

Bénéfices clients :

- ✓ Optimiser ses équipes d'accueil,
- ✓ Améliorer sa performance,

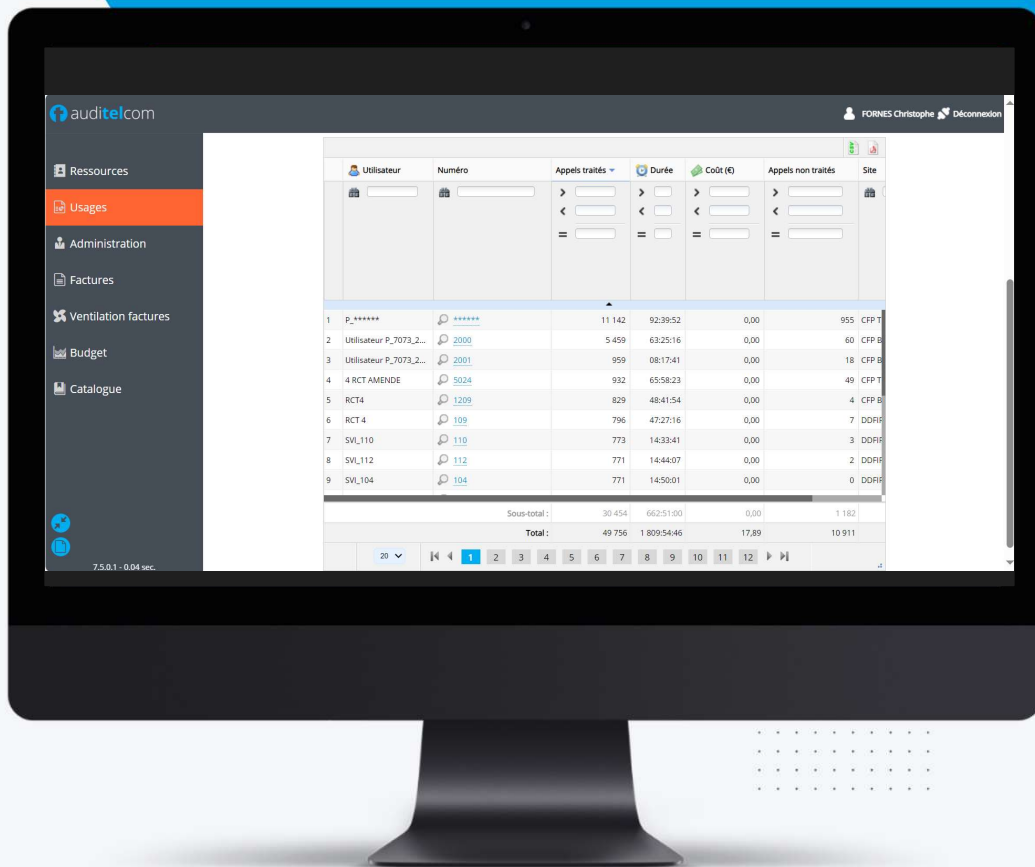
Classement des postes

- Classement des postes en fonction des nombres d'appels traités, non-traités, durée de communication, durée de sonnerie, coût,
- Tri possible sur chaque colonne,
- Outil de recherche,
- Raccourci vers le détail des appels par poste.

Un outil pratique pour repérer rapidement les postes les plus performants ou les moins performants

Bénéfices clients :

- ✓ **Visualiser** rapidement la performance des postes
- ✓ **Repérer** les compléments de formation à effectuer



The screenshot displays the 'auditel.com' web application. On the left is a dark sidebar with navigation links: Ressources, Usages (highlighted in orange), Administration, Factures, Ventilation factures, Budget, and Catalogue. The main area shows a table with columns: Utilisateur, Numéro, Appels traités, Durée, Coût (€), Appels non traités, and Site. The table lists 9 rows of data for different users and sites, with a summary row at the bottom. A pagination bar at the bottom indicates 20 items per page, with page 1 selected.

	Utilisateur	Numéro	Appels traités	Durée	Coût (€)	Appels non traités	Site
1	P_*****	*****	11 142	92:39:52	0,00	955	CFP T
2	Utilisateur P_7073_2...	2000	5 459	63:25:16	0,00	60	CFP B
3	Utilisateur P_7073_2...	2001	959	08:17:41	0,00	18	CFP B
4	4 RCT AMENDE	5024	932	65:58:23	0,00	49	CFP T
5	RCT4	1209	829	48:41:54	0,00	4	CFP B
6	RCT 4	109	796	47:27:16	0,00	7	DORF
7	SVL_110	110	773	14:33:41	0,00	3	DORF
8	SVL_112	112	771	14:44:07	0,00	2	DORF
9	SVL_104	104	771	14:50:01	0,00	0	DORF
Sous-total :			30 454	662:51:00	0,00	1 182	
Total :			49 756	1 809:54:46	17,89	10 911	

Journal d'appels

Outil de recherche d'appels en fonction de nombreux critères :

- Date, heure
- Numéro appelant, numéro appelé (avec masquage partiel)
- Poste demandeur, demandé, obtenu
- Mode d'obtention : direct, transfert, retour
- Mode de libération : raccroché, occupation, non-réponse
- Durée de communication, durée de sonnerie
- Intégration dans les processus de votre entreprise
- Coût, code affaire

Bénéfices clients :

- ✓ **Traçage** de l'ensemble des appels pour plus de **sécurité**
- ✓ **Recherche** d'évènements particuliers sur 12 mois
- ✓ **Recherche** d'appels litigieux

auditel.com

Journal d'appels

FOURNES Christophe Déconnexion

	Horodatage	Date	Heure	Classe Trafic	Utilisateur	Appelant	Demandé	Conv.	Sonnerie	Coût (€)
1	31/05/2024 20:06:22	31/05/2024	20:06:22	Autre	Externe	066281****	C5330	00:00:00	00:00:31	0,00000
2	31/05/2024 19:35:05	31/05/2024	19:35:05	Autre	Utilisateur P_7073_2001	060840****	2100	00:00:06	00:00:00	0,00000
3	31/05/2024 19:31:00	31/05/2024	19:31:00	Autre	SVL101	065821****	507	00:00:27	00:00:00	0,00000
4	31/05/2024 19:20:50	31/05/2024	19:20:50	Autre	Externe	067792****	C5330	00:00:00	00:00:13	0,00000
5	31/05/2024 19:08:22	31/05/2024	19:08:22	Autre	Externe	060250****	87241	00:00:00	00:00:53	0,00000
6	31/05/2024 19:01:19	31/05/2024	19:01:19	Autre	P_*****	*****	*****	00:00:00	00:00:01	0,00000
7	31/05/2024 19:00:32	31/05/2024	19:00:32	Autre	Externe	060272****	C5330	00:00:00	00:00:16	0,00000
8	31/05/2024 18:58:27	31/05/2024	18:58:27	Autre	Externe	063590****	C5330	00:00:00	00:00:12	0,00000
9	31/05/2024 18:47:58	31/05/2024	18:47:58	Autre	Externe	077797****	C5330	00:00:00	00:00:01	0,00000
10	31/05/2024 18:45:20	31/05/2024	18:45:20	Autre	Externe	063322****	87241	00:00:00	00:00:10	0,00000
11	31/05/2024 18:33:55	31/05/2024	18:33:55	Autre	P_*****	*****	*****	00:00:00	00:00:00	0,00000
12	31/05/2024 18:34:00	31/05/2024	18:34:00	Autre	SVL100	063100****	507	00:00:13	00:00:00	0,00000
Sous-total :								00:03:13	00:02:57	0,00000
Total :								1 809:54:45	284:59:58	17,88609

20

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

1_20 / 60667

7.5.0.1 - 0.04 sec.

x x x x x x x x
x x x x x x x x
x x x x x x x x

Alertes de sécurité

Pour lutter contre les intrusions pirate (phreaking) sur vos PBX ou les appels malveillants, nous avons mis en place une fonction d'alertes qui vous permettent de fixer des seuils d'alerte sur les cumuls suivants :

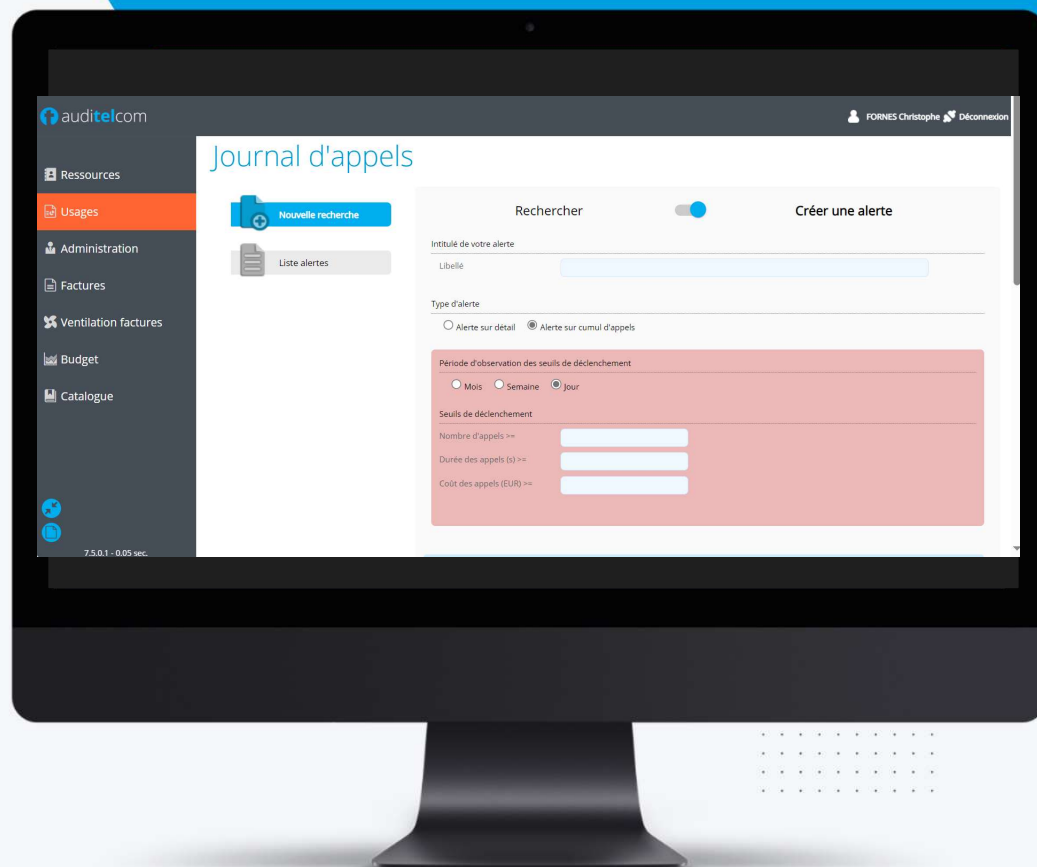
- Nombre d'appels,
- Durées d'appel,
- Coût des appels.

Ces seuils peuvent être calculés sur une période quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle. Dès que l'un de ces seuils est dépassé, vous recevez automatiquement un email d'alerte.

Vous pouvez ainsi mettre en place une surveillance automatique.

Bénéfices clients :

- ✓ **Limiter** les effets économiques désastreux des piratages de type phreaking
- ✓ **Repérer** les appels malveillants





SUSTAINABLE
DIGITAL WORKPLACE
PERFORMANCE
an epsa company

32 rue des Jeûneurs 75002 PARIS

www.saaswedo.com