



# Call Tracker

CallTracker est une solution de supervision qui permet d'avoir, sur un tableau de bord, un aperçu en temps réel de l'ensemble des communications téléphoniques y compris les téléphones mobiles, l'activité des agents d'une plateforme téléphonique, les numéros sur une file d'attente, l'activité de l'ACD and le traitement d'un appel en attente.

## Activité des téléopérateurs

CallTracker affiche des informations claires et détaillées relatives à chacun des agents ou des groupes telles que le nombre d'employés, le statut de disponibilité (absent, présent, etc...), le statut des téléphones (prêt, au téléphone, appel entrant, etc..) et l'emplacement. Les groupes contrôlés sont définis par une interface web intuitive correspondant aux exigences de chaque entreprise. CallTracker dispose d'un système d'alarme visuelle et/ou sonore qui permet en temps réel d'apprécier et d'anticiper sur la prise des décisions nécessaires au bon fonctionnement d'une entreprise.



## Activité des files d'attente

CallTracker affiche en temps réel l'activité des files d'attente contrôlée par exemple par un PABX Cisco, Avaya ou Corebridge CVM.

Le tableau de board CallTracker permet de configurer et d'activer, individuellement ou à l'ensemble des files d'attente, des seuils de déclenchement d'alerte visuelle et/ou sonore tels que: fixer le temps d'attente maximum des appels en attente, le nombre des appels raccrochés prématurément ou en attente, etc.



### Call Tracker Reporting

CallTracker permet d'afficher, instantanément ou rétrospectivement, des statistiques sous forme de graphiques concernant des agents mais également la situation des files d'attente.

Ces graphiques affichent en temps réel des informations telles que le pourcentage d'appel « répondu » par agent ou en totalité, le nombre d'appels entrants, le nombre d'appels « manqués »....

Pour les dirigeants d'entreprise, ces informations leurs permettent de comparer et d'analyser la ou les situations et contribuent ainsi à améliorer le travail relatif à la qualité du trafic téléphonique.



### CallTracker

#### Alertes par Agents and files d'attente



### Le plus...CallTracker

- Afficher en temps réel des informations relatives à l'appel.
- Définir des alertes basées sur divers critères.
- Afficher et analyser instantanément plusieurs alertes à la fois.
- Créer et configurer de nouvelles alertes en cliquant simplement sur le bouton «Ajouter une alerte »



corebridge®

Communications  
Unifiées

Corebridge NG  
3 rue Saint Philippe du Roule  
75008 Paris (France)

Tel. +33 1 53 75 75 75  
Fax. +33 1 42 89 11 20

[sales@corebridge.com](mailto:sales@corebridge.com)

[www.corebridge.com](http://www.corebridge.com)

[info@corebridge.com](mailto:info@corebridge.com)