

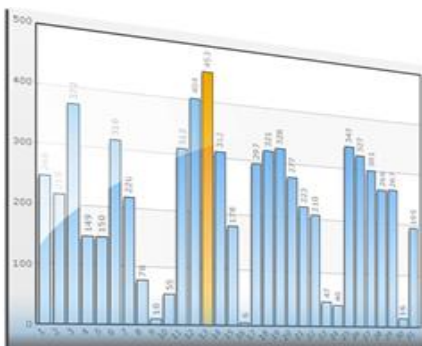


## CoreTraffic 3

CoreTraffic est un puissant outil d'analyse statistique de l'activité téléphonique de l'entreprise. CoreTraffic améliore la perception des dirigeants, optimise l'emploi des ressources, augmente la productivité et transforme les données en informations.

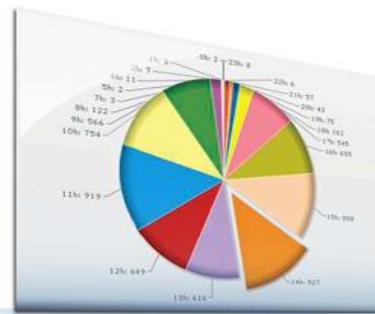
CoreTraffic permet aux directeurs et aux superviseurs de produire efficacement des rapports standards ou personnalisés à partir des données disponibles dans les journaux des appels de Corebridge

La richesse de cette information vient des données contenues dans le méta-annuaire Corebridge, ou fournies par les applications métiers ou les bases de données de l'entreprise. CoreTraffic est un outil utilisant les capacités d'internet, donc fournissant un large accès aux résultats.



Les informations peuvent être présentées de façon bien plus fine que ce que permettent les applications liées aux PBX.

Les ensembles de données peuvent être définis en fonction des critères tels que l'activité de l'entreprise, la localisation géographique de l'appelant, le type de l'appel, les appels concernant les fixes ou les mobiles, la présence et les critères personnalisés de données ou de créneaux horaires.



Des filtres peuvent être appliqués à CoreTraffic afin que les utilisateurs ne visualisent uniquement les données utiles. Par exemple, afficher les appels sortants aboutis, les appels provenant de numéros spécifiques, les appels échangés entre un client particulier et des employés internes identifiés, etc.. Des filtres supplémentaires permettent également d'obtenir des statistiques plus ciblées sur les appels tels que l'état, le motif, la source Smartphone, international/national, non identifié, numéro caché, pays, région etc...

CoreTraffic propose des rapports préconfigurés ou personnalisables qui peuvent être sauvegardés comme modèles. Ces derniers peuvent être téléchargés et mis à jour immédiatement, envoyés à n'importe quel moment afin que les statistiques reflètent l'activité de l'entreprise en temps réel.

## Statistiques par Agent

Agent name	Total Call Duration	Number of calls	Failed/Missed	Succeeded	Diverted
<b>Manuel Pereira</b>	07h08min				
Incoming calls (Total)	07h08min	156	59 (37.8%)	97 (62.2%)	0 (0%)
Incoming calls from mobiles	00h47min	74	44 (59.5%)	30 (40.5%)	0 (0%)
Incoming calls from fixed phone sets	00h00min	0	0 (-)	0 (-)	0 (-)
Outgoing calls (total)	00h47min	74	44 (59.5%)	30 (40.5%)	0 (0%)
Outgoing calls to mobiles	06h20min	82	15 (18.3%)	67 (81.7%)	0 (0%)
Outgoing calls to fixed phone sets	00h00min	0	0 (-)	0 (-)	0 (-)
<b>Marie Bertrand</b>	05h53min	483	179 (37.1%)	303 (62.7%)	1 (0.2%)
<b>Thomas Hardy</b>	03h22min	153	77 (50.3%)	76 (49.7%)	0 (0%)

### Filtres

- Sources d'appels : entrant ou sortant
- Types d'appels : interne ou externe
- Types de matériel : téléphone bureau, smart phone...
- Statuts d'appels : répondu, non répondu, occupé, renvoyé...
- Durée de la communication
- Par agent, par groupe d'utilisateurs, par extension...
- Par numéro d'appel, par correspondant, VIP...
- Par Société
- Par Sujet
- Par Qualification (motifs, critères ...)
- Par opérateur téléphonique et par type de téléphonie
- Par Provenance/Destination (national, international)
- Pour les centres d'appels, par disponibilité des agents (états des agents, connectés, non connecté, en pause, occupé...)
- Etc...

CoreTraffic est l'outil de statistiques idéal répondant aux besoins des entreprises modernes qui souhaitent analyser au quotidien leurs données et les demandes téléphoniques.

### Les Avantages

CoreTraffic améliore la perception des responsables d'entreprise et leur permet d'effectuer une analyse rapide de l'efficacité du système téléphonique interne.

- CoreTraffic utilise des pages web dynamiques permettant l'accès à l'information relative à la téléphonie de l'entreprise accessible n'importe où via une connexion internet.
- CoreTraffic permet à l'entreprise de produire de nouveaux revenus en améliorant la satisfaction du client et à en encourageant le développement du portefeuille clientèle.
  - ✓ Analyse de la productivité des utilisateurs et des agents
  - ✓ Efficacité des mesures relatives à la campagne de télévente
  - ✓ Utilisation des moyens existants
  - ✓ Charges et goulots d'étranglement des centres d'appels
  - ✓ Evaluation des coûts de communication
  - ✓ Mesures de l'efficacité du traitement des appels
- CoreTraffic est développé sur la base de la solution Corebridge et fonctionne sur la base de données standard ODBC telle que Microsoft SQL server, DB2, MySQL.



Corebridge Systems  
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 | www.corebridge.com | info@corebridge.com

Communications  
Intégrées