

## x-caracal - Soignez et contrôlez les performances de votre équipe de vente

x-caracal - Soignez et contrôlez les performances de votre équipe de vente	1
Aperçu des tableaux de bord x-caracal	2
Licences et conditions	3
Liste des fonctionnalités	4

### x-caracal - Soignez et contrôlez les performances de votre équipe de vente

x-caracal est la solution de statistiques ACD légère, agile et efficace qui vous fournit toutes les données dont vous avez besoin pour garder le contrôle de votre activité.

Les statistiques ACD permettent aux entreprises de mesurer leurs performances de vente, d'améliorer les niveaux de service client et de prendre des décisions basées sur des données.

Le problème est que la plupart des outils de statistiques ACD sont :

- trop lourds à installer et à utiliser (ce qui les rend hors de portée des PME)
- ne vous fournissent que des statistiques partielles, car pas entièrement intégrés au système de communication de l'entreprise (ex : les appareils mobiles des agents ne sont pas surveillés).

Contrairement aux autres outils statistiques ACD, x-caracal est :

- **Léger** : basé sur un navigateur et hébergé dans le Cloud, aucune installation n'est nécessaire
- **Agile** : vous fournit un retour constant sur la qualité de vos interactions avec les clients et sur ce qui doit être amélioré
- **Efficace** : entièrement intégré au système de communication Wildix et surveille tous les appareils des agents, y compris les appareils mobiles.



x-caracal

x-caracal est un outil de **veille stratégique** intégré qui vous aide à minimiser les activités qui vous font perdre du temps et à vous concentrer sur l'augmentation de la satisfaction des clients et des ventes..

## Aperçu des tableaux de bord x-caracal

- **Temps réel** - statistiques en temps réel par file d'attente / par agent
- **Distribution** - rapports de distribution des appels par jour, par semaine, par heure, par agent, etc.
- **Traités** - des informations et des rapports détaillés concernant les appels traités
- **Sans réponse** - informations détaillées et rapports concernant les appels sans réponse.
- **Agent** - vous aide à mesurer les performances de vos équipes
- **Recherche** - vous permet de retrouver des informations sur un appel spécifique

Answered Dashboard: by Agent

Filter

Search:

Agent	Received	Completed	Transferred	% Calls	Talk Time	% Talk Time	Avg Talk Time	Ring Time	Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time
Adam Sayer	9	9	0	8.49 %	00:02:02	0.91 %	00:00:13	00:02:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Chris Lloyd	2	2	0	1.89 %	00:00:17	0.13 %	00:00:08	00:00:14	00:00:11	00:00:05	00:00:11
Giulio Alfieri	33	33	0	31.13 %	01:25:12	38.13 %	00:02:34	00:03:31	00:03:45	00:00:06	00:01:20
Graham Dixon	5	5	0	4.72 %	00:02:14	1.00 %	00:00:26	00:00:39	00:00:26	00:00:05	00:00:10
Kellie Barrett	30	25	5	28.30 %	01:27:47	39.29 %	00:02:55	00:06:17	00:02:05	00:00:04	00:00:21
Nicola Giovanazzi	5	5	0	4.72 %	00:04:35	2.05 %	00:00:55	00:00:32	00:01:34	00:00:18	00:00:47
Rino Milli	21	19	2	19.81 %	00:36:51	16.49 %	00:01:45	00:02:11	00:00:37	00:00:01	00:00:09
Sergey Brovkin	1	1	0	0.94 %	00:04:28	2.00 %	00:04:28	00:00:21	00:00:22	00:00:22	00:00:22
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>99</b>	<b>7</b>	<b>100.00 %</b>	<b>03:43:26</b>	<b>100.00 %</b>	<b>00:02:06</b>	<b>00:15:50</b>	<b>00:09:00</b>	<b>00:00:05</b>	<b>00:01:20</b>

Showing 1 to 8 of 8 entries

Previous 1 Next 10

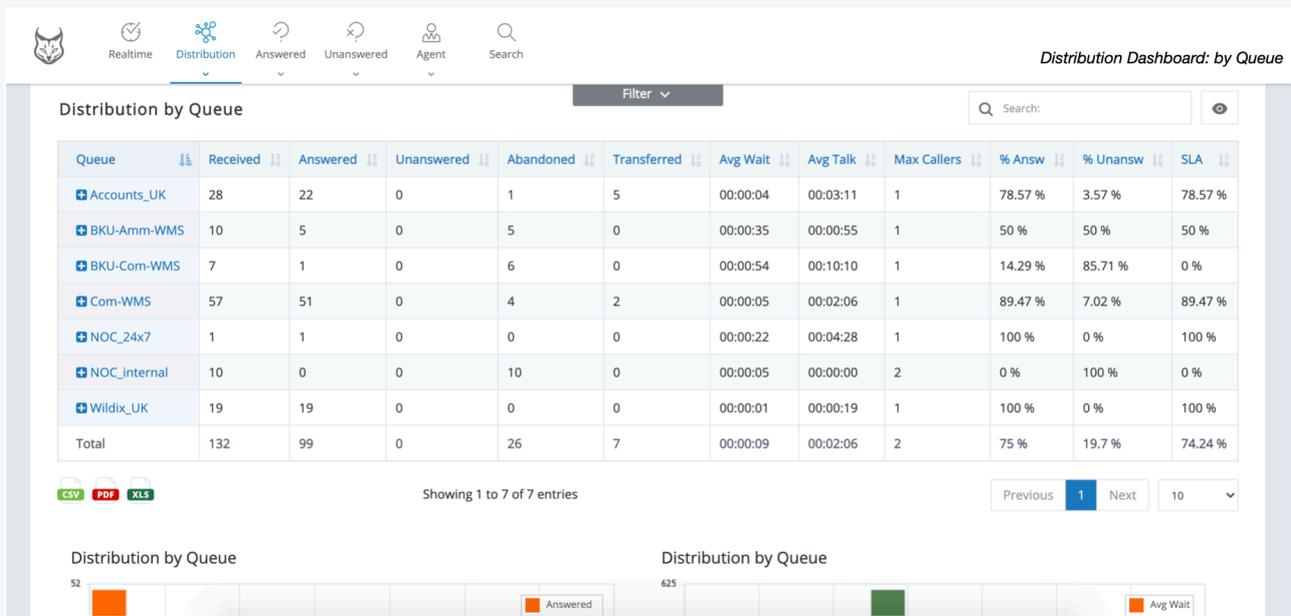
Answered by Agent  
Number of Calls per Agent

Answered by Agent  
Total Time per Agent (seconds)

Realtime Distribution Dashboard

Filter

Queue	Agent	State	Duration	Caller ID	Queue	Penalty	Last in Call	Calls	Actions
Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	94 min. ago	2	
Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	4591 min. ago	0	
BKU-Com-WMS	Ivan Michelazzi	Busy	00:00:31		FDC	1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Rino Milli	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Daria Koval	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulia Sona	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
BKU-Com-WMS	Giulio Alfieri	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
Apriporta1	Elisa Ceola	Ringing	00:00:12		support	1	No info	0	
56	Agent/386	Not in use	00:00:00			1	No info	0	
56	Agent/718	Not in use	00:00:00			1	No info	0	



## Licences et conditions

- WMS 5.03 ou version supérieure
- PBX Cloud ou Virtuel
- Frais d'abonnement pour chaque PBX (pour les PBX intèpendants comme pour le réseau WMS)
- 1 licence Premium (pour le manager) + un minimum de 10 licences Business/ Premium (pour les agents)

### Notes :

- Au minimum 1 licence Premium et au moins 10 licences Business sont nécessaires pour l'activation
- Chaque utilisateur avec une licence Premium a accès à x-caracal
- Seuls les événements d'appel générés par les utilisateurs disposant d'une licence Business / Premium sont enregistrés par x-caracal (chaque téléconseiller doit disposer d'une licence Business au minimum)
- 1 licence Premium vous permet de surveiller jusqu'à 50 files d'attente d'appels (groupes d'appels)
- Sur un PBX Virtuel, le serveur MS SQL est requis afin de configurer la base de données x-caracal

### Cas d'utilisation :

- 1 manager doit suivre 20 agents : vous avez besoin d'1 Premium pour le manager + 20 Business / Premium pour les agents.
- 2 managers doivent suivre 10 agents : vous avez besoin de 2 Premium pour les managers + 10 Business / Premium pour les agents.
- 1 manager doit surveiller 8 agents : vous avez besoin d' 1 Premium pour le manager + 10 Business / Premium pour l'activation de la fonctionnalité (8 licences Business / Premium doivent être attribuées aux téléconseillers).

## Liste des fonctionnalités

**Statistiques et actions en temps réel.** Résumé de la file d'attente (file d'attente, attente, agents, déconnexion, occupé, en pause, réponse, sans réponse, abandon, taux d'abandon, attente moyenne, durée moyenne, temps d'attente maximum), statut de l'agent (file d'attente, agent, état, durée, identification de l'appelant, file d'attente, pénalité, dernier appel, appels, actions (pause / dépause / déconnexion).

### Rapports prédéfinis

- **Distribution** : Résumé de la distribution, nombre total d'appels (nombre d'appels reçus / répondus / sans réponse / abandonnés / transférés, taux d'appels sans réponse / abandonnés) ; distribution par file d'attente / mois / semaine / jour / heure / jour de la semaine, et rapport de distribution détaillé.
- **Appels traités** : résumé des appels traités, total des appels traités, niveau de service, traitement par file d'attente / agent / cause de déconnexion / durée de l'appel, transferts et détail des appels traités.
- **Appels sans réponse** : Résumé des appels sans réponse, Total des appels sans réponse, Niveau de service, Cause de la déconnexion, Appels sans réponse par file d'attente, et Détail des appels sans réponse.
- **Rapports sur les agents** : Résumé des agents, Totaux des agents, Disponibilité des agents, Détail des pauses, Disposition des appels par agent, et Rapport complet sur les agents

**Aide en ligne.** En parcourant les différents rapports et grilles, vous pouvez voir des invites contenant des informations détaillées sur chaque étape du flux d'activité d'appel. Ces invites en ligne vous aident à lire les données facilement. Passez la souris sur les mots /phrases colorés pour voir l'info-bulle.

**Graphiques.** Les graphiques sont disponibles pour plusieurs types de rapports prédéfinis. Passez la souris sur chaque barre pour voir des informations détaillées. L'exportation en PNG est disponible pour tous les graphiques.

**Recherche avancée.** Vous cherchez des informations sur un appel spécifique ? Un formulaire de recherche vous permet d'obtenir un résultat rapide. Recherche par Date / File d'attente / Agent / Événement / Temps d'attente / Temps de parole / Numéro de téléphone / Débordement, ID unique.

**Exportation CSV, PDF, XLS.** Disponible pour tous les rapports prédéfinis. Chaque grille a ses propres icônes d'exportation.

**Grilles de détail.** Les résultats regroupés dans chaque grille peuvent être visualisés en détail en cliquant sur l'icône plus.

**Statistiques en temps réel basées sur les événements.** Les rapports sont mis à jour chaque fois qu'un événement a été enregistré, sans aucun délai.

**Niveaux de contrôle d'accès.** Attribuez différents rôles : utilisateur, administrateur et agent. Définissez quelle file d'attente ou quel agent peut être audité par rôle ou même par utilisateur.



**Rapports programmés.** Sélectionnez plusieurs rapports à envoyer par email à jours / heures spécifiques.

**Alarmes\*.** Notification par email lorsqu'une variable spécifiée dans un rapport a dépassé une valeur donnée.

---

*\* disponible sur les prochaines versions*