

# Performance<sup>®</sup>

Accueil téléphonique

## Améliorez la réception de vos appels avec un écran qui affiche en direct les performances de vos agents !

Donnez à vos agents toutes les clefs pour améliorer leur productivité grâce à Performance<sup>®</sup>.

**Performance<sup>®</sup> affiche sur grand écran les statistiques d'utilisation de vos files d'attentes en temps réel.**

Vo agents peuvent mesurer leurs résultats à tout moment et sont motivés par les indices de performance et les résultats affichés.

Performance						Panneaux	Liste
SAV		Deb SAV		Commercial		Deb Commercial	
En attente	Agents disponibles	En attente	Agents disponibles	En attente	Agents disponibles	En attente	Agents disponibles
0	4	0	5	0	1	0	4
Abandonnés	Réussis	Abandonnés	Réussis	Abandonnés	Réussis	Abandonnés	Réussis
1	5	0	0	8	8	2	4
Attente moyenne	Performance	Attente moyenne	Performance	Attente moyenne	Performance	Attente moyenne	Performance
00:11	83%	00:00	100%	00:12	50%	00:53	66%

« 11 secondes d'attente en moyenne...  
**CORRECT pour le SAV!** »

« Seulement 50% des appels répondus...  
**CRITIQUE pour le service commercial!** »

## Performance® : boostez votre plateau d'appels !

File d'attente	En attente	Disponibles	Abandonnés	Réussis	Attente moyenne	Performance	Agents disponibles	Agents en ligne	Agents en pause	Agents non disponibles
SAV	0	4	1	5	00:11	83%	jerome olivier domicile olivier ss fil jerome ss fil			olivier

### Simple à utiliser

#### Placez un ou plusieurs écrans muraux visibles de tous vos agents.

Ouvrez la page d'accueil de Performance®, vos résultats s'affichent immédiatement.

#### Remise à zéro des statistiques

automatiquement par journée, demi-journée, heure ou manuellement.

### Rien à installer

Performance® **peut être intégré dans les IPBX Xorcom Asterisk** (en option).

Pas besoin de serveur ou de PC : Performance® **s'ouvre dans votre navigateur web.**

### Challengez vos équipes !

Donnez des objectifs à vos agents et observez le temps d'attente de vos clients diminuer. Vous perdez moins d'appels, vos clients sont satisfaits et **vos agents voient leurs efforts se concrétiser sous leurs yeux.**

### Personnalisez votre expérience

Performance® est hautement **personnalisable** : définissez des codes couleurs correspondants à vos objectifs, choisissez les files d'attente à afficher et renommez-les pour plus de simplicité.

Les codes couleurs vous permettent d'**identifier instantanément les files d'attentes surchargées** : vous devenez plus réactifs et optimisez le traitement des appels en temps réel.

Sur votre ordinateur, le tableau de Performance® vous renseigne sur les agents et leur statut (*en ligne, en pause, disponible, non disponible*).