

Appels TIS Niveau 1 - Reporting mensuel 2023

MOIS	Heure d'ouverture	Appels reçus (24h/24)	Appels reçus en ouverture (8h-20h)	Appels reçus hors ouverture (8h-20h)	Abandon sur SVI	Appels reçus en ouverture (hors abandon sur SVI)	Appels traités par TC	Appels dissuadés	Appels abandonnés	QS	QS hors abd <5s	DMT	DMC	ACW	Objectif QS	Nb de SMS envoyés	Nbre demandes de WCB	Nbre de WCB aboutis	DMC WCB	TOTAL appels reçus hors abandon sur SVI + demandes WCB	TOTAL appels traités + WCB aboutis
Janvier	(08h-20h)	6186	5204	982	1789	3415	3317	10	94	97%	97%	00:03:44	00:03:21	00:00:12	92%	4252	320	157	00:04:26	3735	3474
Février	(08h-20h)	5079	4212	867	1439	2773	2670	7	99	96%	97%	00:03:53	00:03:38	00:00:05	92%	3017	293	156	00:04:26	3066	2826
Mars	(08h-20h)	6179	5125	1054	1700	3425	3231	20	178	94%	95%	00:04:09	00:03:56	00:00:03	92%	4109	214	199	00:05:00	3639	3430
Avril	(08h-20h)	5231	4259	972	1436	2823	2704	23	100	96%	96%	00:03:40	00:03:26	00:00:04	92%	3300	125	116	00:04:57	2948	2820
Mai	(08h-20h)	5857	4562	1295	1505	3057	2879	27	156	94%	94%	00:03:47	00:03:33	00:00:03	92%	3360	147	135	00:05:06	3204	3014
Juin	(08h-20h)	5480	4573	907	1523	3050	2882	20	156	94%	95%	00:03:57	00:03:41	00:00:05	92%	3487	148	133	00:05:15	3198	3015
Juillet	(08h-20h)	5352	4193	1159	1493	2700	2578	23	108	95%	96%	00:03:39	00:03:24	00:00:03	92%	2541	114	97	00:05:26	2814	2675
Août	(08h-20h)	5575	4451	1124	1576	2875	2718	43	125	95%	95%	00:03:48	00:03:33	00:00:03	92%	2892	139	123	00:04:56	3014	2841
Septembre	(08h-20h)	5483	4662	821	1527	3135	2966	43	132	95%	95%	00:03:39	00:03:25	00:00:03	92%	3347	157	146	00:04:49	3292	3112
Octobre	(08h-20h)	7119	6123	996	1582	4541	4234	29	289	93%	93%	22:55:59	00:04:26	00:04:10	92%	4399	950	902	00:05:12	5491	5136
Novembre	(08h-21h)	8489	7367	1122	1886	5481	5213	10	278	95%	95%	00:04:13	00:03:54	00:00:08	92%	6507	556	533	00:04:58	6037	5746
Décembre	(08h-20h)	5121	4172	949	1334	2838	2672	48	128	94%	94%	00:03:32	00:03:17	00:00:04	92%	2898	164	153	00:04:41	3002	2825
Total 2023		71151	58903	12248	18790	40113	38064	303	1843	95%	95%	01:56:10	00:03:38	00:00:25	92%	44109	3327	2850	00:04:56	43440	40914

Durée totale appels entrants	Durée totale WCB	Durée totale appels 39 89
185:11:57	11:36:33	196:48:30
161:41:00	11:32:07	173:13:07
211:48:36	16:35:00	228:23:36
154:43:44	9:34:12	164:17:56
170:20:27	11:28:30	181:48:57
176:55:22	11:38:15	188:33:37
146:05:12	8:47:02	154:52:14
160:48:54	10:06:48	170:55:42
168:53:50	11:43:14	180:37:04
312:50:44	78:10:24	391:01:08
338:50:42	44:07:14	382:57:56
146:13:04	11:56:33	158:09:37
2334:23:32	237:15:53	2571:39:25