

Appels TIS Niveau 1 - Reporting mensuel 2024

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-24	(08h-20h)	5716	4866	850	1440	3426	3283	15	132	96%	96%	00:03:48	00:03:34	00:00:03	92%	4512	176	167	00:04:41	3602	3450
février-24	(08h-20h)	6474	5681	793	2367	3314	3075	25	254	93%	95%	00:03:37	00:03:24	00:00:03	92%	3721	153	144	00:05:06	3467	3219
mars-24	(08h-20h)	27017	26101	916	21952	4149	3281	32	1016	79%	89%	00:03:11	00:02:57	00:00:03	92%	3730	103	101	00:03:27	4252	3382
avril-24	(08h-20h)	15033	14258	775	6324	7934	5988	55	2176	75%	79%	00:01:46	00:01:33	00:00:02	92%	3232	153	101	00:04:52	8087	6089
mai-24	(08h-20h)	9657	8591	1066	4233	4358	3120	262	1175	72%	76%	00:03:10	00:02:55	00:00:04	92%	3194	129	122	00:04:52	4487	3242
juin-24	(08h-20h)	4925	4121	804	1274	2847	2773	12	71	97%	98%	00:03:23	00:03:06	00:00:05	92%	3561	108	104	00:05:36	2955	2877
juillet-24	(08h-20h)	4912	4042	870	1398	2644	2530	30	85	96%	96%	00:03:32	00:03:17	00:00:03	92%	3129	110	106	00:04:10	2754	2636
août-24	(08h-20h)	4613	3648	965	1183	2465	2309	22	145	94%	94%	00:03:41	00:03:26	00:00:04	92%	2717	111	104	00:04:46	2576	2413
septembre-24	(08h-20h)	5111	4338	773	1389	2949	2732	19	201	93%	93%	00:03:37	00:03:21	00:00:04	92%	3290	133	127	00:04:54	3082	2859
octobre-24	(08h-20h)	11907	9833	2074	3181	6652	5634	30	1015	85%	85%	00:04:47	00:04:25	00:00:11	85%	5627	1608	937	00:05:06	8260	6571
novembre-24	(08h-21h)	12859	10537	2322	2932	7605	6404	16	1206	84%	85%	00:04:22	00:04:03	00:00:08	85%	10789	718	453	00:04:35	8323	6857
décembre-24	(08h-20h)	5481	4478	1003	1437	3041	2923	12	106	96%	95%	00:03:07	00:02:50	00:00:06	92%	5912	175	116	00:04:41	3216	3039
Total 2023		113705	100494	13211	49110	51384	44052	530	7582	88%	90%	00:03:30	00:03:14	00:00:05	92%	53414	3677	2582	00:04:44	55061	46634

Durée totale appels entrants	Durée totale WCB	Durée totale appels 39 89
195:09:22	13:02:07	208:11:29
174:15:00	12:14:24	186:29:24
161:18:57	5:48:27	167:07:24
154:41:24	8:11:32	162:52:56
151:40:00	9:53:44	161:33:44
143:16:18	9:42:24	152:58:42
138:26:50	7:21:40	145:48:30
132:07:34	8:15:44	140:23:18
152:32:12	10:22:18	162:54:30
414:43:30	79:32:27	494:15:57
432:16:12	34:34:44	466:50:56
138:01:50	9:03:39	147:05:29
2388:29:09	208:03:11	2596:32:20