

Campagne 33521954 R_MFTGS2020

Du 01/01/2021 au 31/01/2021







Durée des appels ignorés fixée à 10 secondes

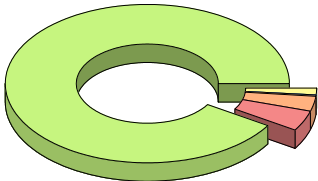
Durée des rappels ignorés fixée à 10 secondes

Attente ignorable fixée à 5 secondes

Niveau de service 30 secondes

Appels 666	Qualité de service 606 95,60%	ASA 0h01'28
----------------------	--	-----------------------

Appels		666	
	Cloturés	10	1.5%
	Débordement	0	0.0%
	Reroutés	0	0.0%
	Ignorés	1	0.2%
	Raccrochés avant file d'attente	21	3.2%
	Abandon	28	4.2%
	Traités par un agent	606	91.0%
	Complétés	606	100.0%
	Transférés	0	0.0%
	Reroutés	0	0.0%



Durées	Moyenne	Ecart type	Maximum	Temps total
Cloturés				
■ Temps total	0h00'04	0h00'01	0h00'05	0h00'42
Raccrochés avant file d'attente				
■ Temps total	0h00'10	0h00'07	0h00'20	0h03'36
Abandon				
■ Durée SVI	0h00'21	0h00'04	0h00'22	0h09'30
■ Durée attente	0h02'07	0h02'01	0h07'00	0h59'23
■ Temps total	0h02'28	0h02'02	0h07'21	1h08'53
Traités par un agent				
■ Durée SVI	0h00'20	0h00'02	0h00'30	3h17'19
■ Durée attente	0h01'28	0h02'01	0h13'21	14h52'54
■ Durée comm.	0h03'25	0h02'31	0h17'26	34h31'23
■ Durée post trav.	0h00'42	0h00'58	0h06'33	7h00'20
■ Temps total	0h05'55	0h03'32	0h20'38	59h41'56
Attente < 5 (28.2%) : 171 appels				
Attente > 5 (71.8%) : 435 appels				
■ Durée attente	0h02'03	0h02'08	0h13'21	14h49'06

Niveau de service		(Qualité de service : 95.6%)			
Traités par un agent		Abandons, débordements et agents			
Attente ≤ NS (30 s.)	293	48.3%	Attente ≤ NS (30 s.)	301	47.5%
Attente > NS (30 s.)	313	51.7%	Attente > NS (30 s.)	333	52.5%