



Remarques sur SAT2000 Mail

A partir de 2015, Lodia propose un système nouveau de reporting sur les mails traités dans un Centre de contacts.

Dans les centres de contacts, on a coutume de distinguer les médias 'chauds' (appels téléphoniques, chats, etc..) et les médias froids (emails).

Ce distinguo se retrouve naturellement dans SAT2000, avec des particularités propres au reporting de l'activité mails.

Le reporting 'Mails' fonctionnera comme le reporting 'Appels', avec des rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Dans un rapport SAT2000 Mail, on trouvera plusieurs onglets avec les vues suivantes :

- nombre de mails traités par boîte (une boîte = une adresse de réception)
- nombre de mails reçus traités par Agent et par boîte
- nombre de mails émis par Agent et par boîte
- nombre de mails terminés par boîte et par motif (réponse, clôture, transfert, etc.)
- nombre de mails en attente de traitement, par boîte et par tranche de délai d'attente
- nombre de mails traités répartis par boîte et par tranche de délai de traitement (en 7/24)
- nombre de mails traités répartis par boîte et par tranche de délai de traitement (en ouvré)

En 7/24, le délai de traitement d'un mail (durée entre la réception et le traitement) est pris sur 24H et 7 jours sur 7

En temps ouvré, le délai de traitement du mail ne prend en compte que l'amplitude d'ouverture du Centre de Contacts (ex : 08H30 - 18H30) sur les seuls jours ouvrés.