



**JUSAN**

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



recall

RECALL

# AGENT SCORING

GUIDE D'UTILISATION

Version logicielle 1.3.2.5

# INDEX

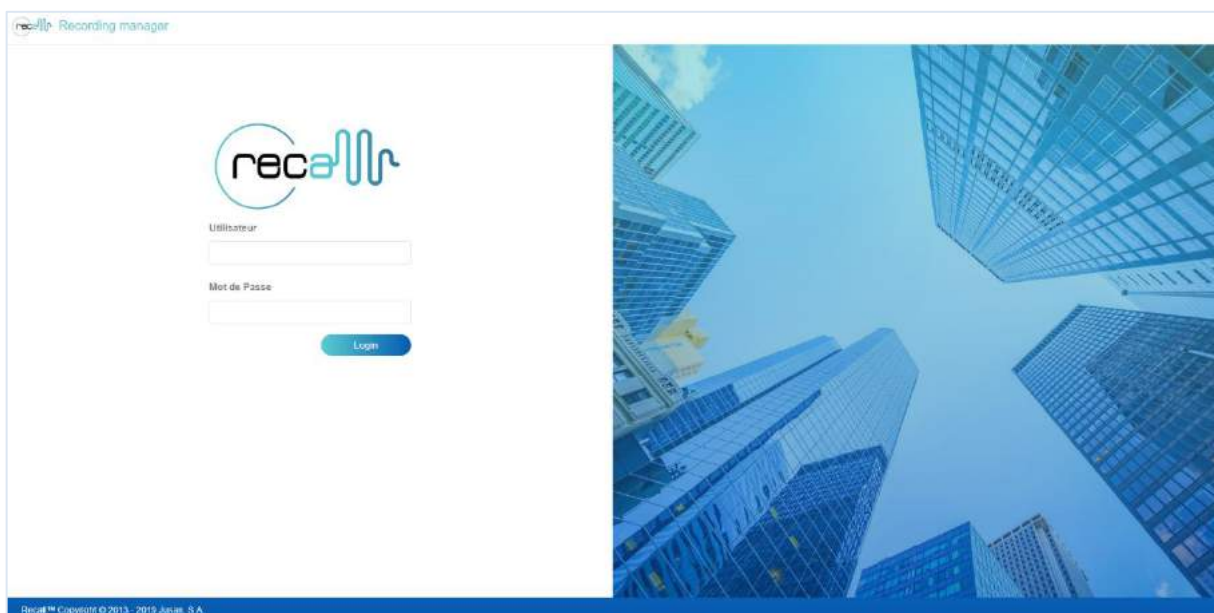
<b>1- CONCEPTS DE BASE .....</b>	<b>3</b>
<b>2- FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>4</b>
<b>3- FORMULAIRES .....</b>	<b>6</b>
<b>4- RAPPORTS.....</b>	<b>7</b>

## 1- CONCEPTS DE BASE

Recall Agent Scoring est un module optionnel de notation et d'évaluation des agents, intégré dans la solution d'enregistrement d'appels Recall. En se basant sur une série d'indicateurs de qualité, il permet au superviseur d'analyser des enregistrements et de déterminer le niveau de service fourni par un agent au cours d'une conversation.



L'évaluation précise et exhaustive d'une conversation permet de contrôler une série de normes de service prédéfinies et d'adapter en conséquence la formation des agents et les programmes d'évaluation.

Recall Agent Scoring est destiné à augmenter la performance et la qualité de services offerte par votre entreprise ou votre Centre d'Appel.



Date et Heures	Appelant	Nom Appelant	Appelé	Nom Appelé	Poste	Nom Poste	Type
28/03/2019 16:1944	4660		4621		4621		Sortant
28/03/2019 16:1944	4660		131		131		Sortant
28/03/2019 16:1553	4650		0522237089		4650		Sortant
28/03/2019 16:1553	4650		131		4650		Sortant
28/03/2019 15:3925	033994700		4629		4629		Sortant
28/03/2019 15:3925	033004700		131		131		Sortant
28/03/2019 15:3245	4650		4629		4629		Sortant
28/03/2019 15:3245	4650		131		131		Sortant
28/03/2019 14:5624	5038		0546722223		5038		Sortant
28/03/2019 14:5624	5038		131		5038		Sortant
28/03/2019 14:4643	5036		0506241256		5036		Sortant
28/03/2019 14:4643	5036		131		5036		Sortant
28/03/2019 13:5637	0747040078		4646		4646		Sortant
28/03/2019 13:5637	0747040078		131		131		Sortant
28/03/2019 13:3805	5056		0549794443		5056		Sortant
28/03/2019 13:3805	5056		131		5056		Sortant
28/03/2019 13:2511	0330209613		409				Pré-ent

## 2- FONCTIONNEMENT

Le superviseur peut effectuer l'évaluation des agents à partir du logiciel de gestion et d'écoute Recording Manager à l'aide d'un simple clic sur le bouton  Options  Évaluer après avoir sélectionné l'appel.



**Évaluer**

Ventes

Sélectionnez le formulaire d'évaluation :

**Ventes**

Date d'évaluation: 07/05/2019 15:35:19

Présentation     Descriptif

Accueille correctement le client

★★★★☆☆☆☆☆☆

Parvient à capter l'attention du client

★★★★★★★★☆☆

Donne des vibrations positives au téléphone


★★★★☆☆☆☆☆☆

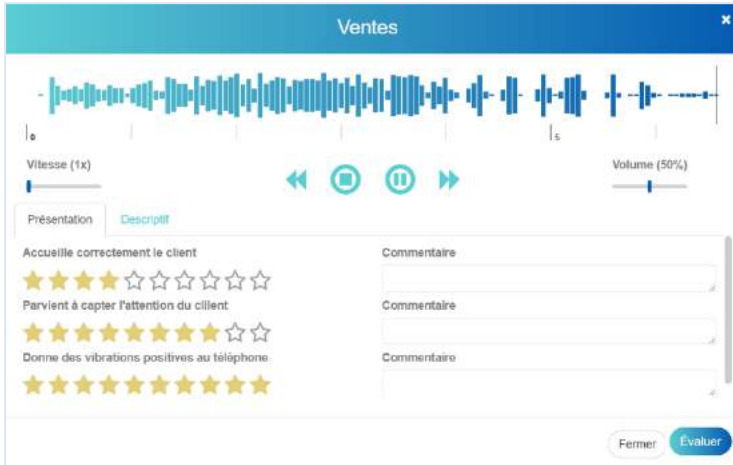
Commentaire

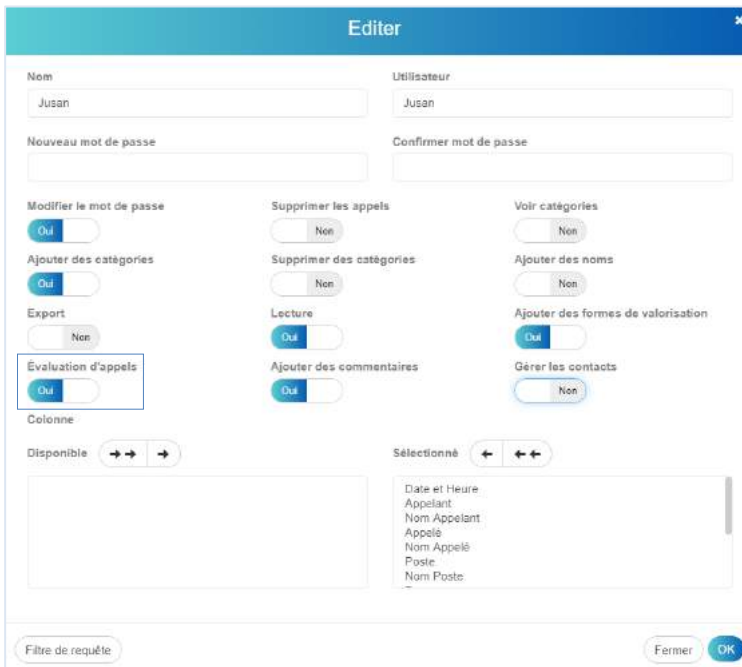
Commentaire

Commentaire

L'écoute des conversations et l'évaluation sont effectuées simultanément pendant que le formulaire avance conformément au script de l'appel. Les scores et les évaluations du questionnaire sont affichés sur le même écran.

Pour terminer l'évaluation et sauvegarder les résultats, appuyez sur le bouton  .





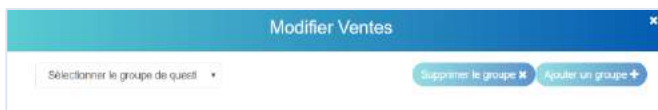
Pour permettre à un utilisateur d'effectuer une évaluation des appels, il est nécessaire d'activer cette option dans ses préférences.

### 3- FORMULAIRES

Recall Agent Scoring permet de gérer un large éventail de questionnaires avec différents types de questions pour mesurer et contrôler la performance des agents. Les formulaires d'évaluation peuvent être conçus, configurés et modifiés à partir du logiciel Recall lui-même pour s'adapter aux besoins spécifiques de chaque évaluation ou groupe de travail.



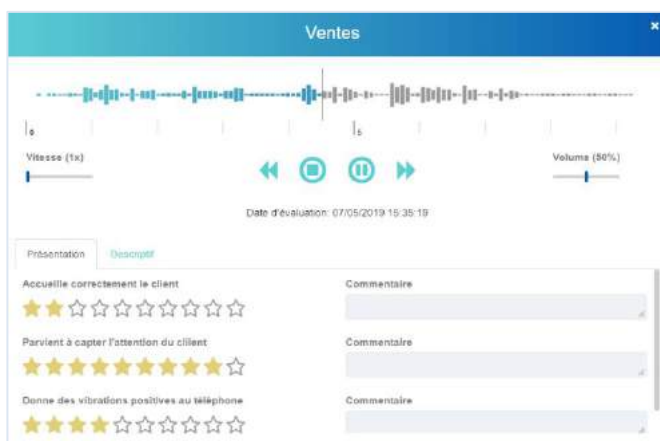
Pour ajouter un formulaire d'évaluation, cliquez sur l'option **Outils-Formulaires d'évaluation** et sélectionnez **Ajouter un nouveau**.



Ajoutez autant de groupes de questions que nécessaire.



Et autant de questions dans chaque groupe que nécessaire.



Le formulaire est prêt à être utilisé.

## 4- RAPPORTS

Recall Scoring offre des rapports analytiques sur les évaluations obtenues par les agents pour contribuer à la prise de décisions dans la société.

The screenshot shows a sidebar menu with a 'Rapports' (Reports) option highlighted. Below it, a sub-menu is open, listing three report types: 'Call evaluation', 'Appel évaluation', and 'Évaluation de formulaire'. The background shows a form with fields for 'Intervalle' (01/01/2019 - 31/12/2019), 'De' (0:00), 'A' (23:59), and 'Appelant'.

Pour créer un rapport, sélectionnez **Rapports**, puis le rapport souhaité.

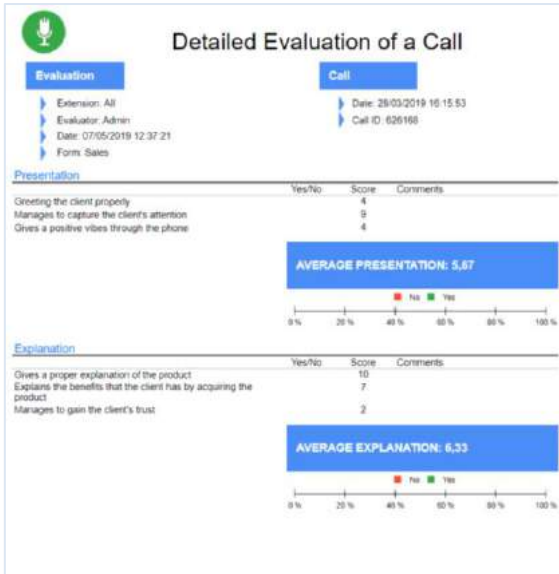
The 'Paramètres' dialog box has a 'Formulaire' dropdown set to 'Ventes'. Under 'Dates', the 'Période' radio button is selected with a dropdown set to 'Mois en cours', and the 'Intervalle' radio button is unselected with a date range of '01/05/2019 - 31/05/2019'. Buttons for 'Fermer' and 'OK' are at the bottom.

Sélectionnez dans les fenêtres de filtres, le poste, l'agent et, le cas échéant, l'appel ou le formulaire à évaluer, ainsi que la période.

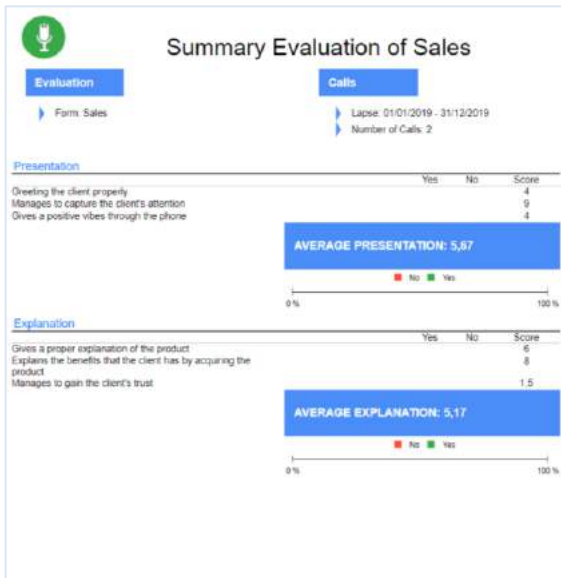
The 'Paramètres' dialog box has a 'Poste' dropdown set to 'Tous'. Under 'Dates', the 'Période' radio button is selected with a dropdown set to 'Aujourd'hui', and the 'Intervalle' radio button is unselected with a date range of '07/05/2019 - 07/05/2019'. There is an empty 'Appels' dropdown. Buttons for 'Fermer' and 'OK' are at the bottom.

The 'Paramètres' dialog box has a 'Poste' dropdown set to '131'. Under 'Dates', the 'Période' radio button is selected with a dropdown set to 'Semaine en cours', and the 'Intervalle' radio button is unselected with a date range of '06/05/2019 - 12/05/2019'. The 'Formulaire' dropdown is set to 'Ventes'. Buttons for 'Fermer' and 'OK' are at the bottom.

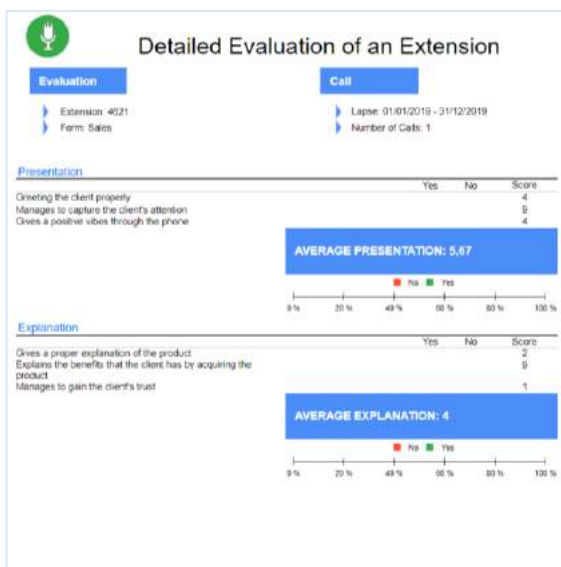
Appuyez sur **Accepter** et le rapport apparaîtra.



Évaluation d'un appel.



Évaluation d'un formulaire.



Evaluation résumée d'un poste.



## JUSAN S.A.

JUSAN est l'un des principaux fournisseurs d'applications de téléphonie professionnelle avec une gamme de solutions référencées et certifiées par les principaux constructeurs de PABX et une présence dans plus de 40 pays à travers un large réseau de distributeurs et intégrateurs.

Jusan conçoit et commercialise des solutions pour centres de contact, des enregistreurs de communications, des solutions de taxation et analyse de trafic, des serveurs vocaux interactifs et des projets sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.

**Windows est une marque enregistrée de MICROSOFT CORPORATION.**

Référence: D505JUSUX01ES

JUSAN, S.A se réserve le droit, dans l'intérêt de ses clients, de modifier les caractéristiques de ses produits sans préavis.