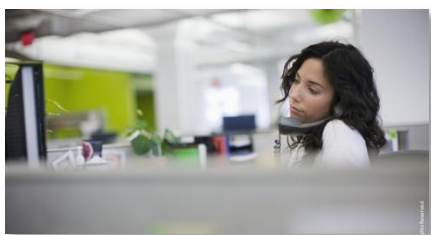


LA TAXATION HÉBERGÉE: UNE GESTION OPTIMISÉE DES COÛTS

▪ Comment évaluer la charge de mon trafic téléphonique et réduire les coûts télécoms associés? Comment mesurer la qualité de mon accueil téléphonique? Le standard est t'il suffisamment dimensionné?

La réponse à l'ensemble de ces questions constitue le point de départ de la maîtrise des dépenses de télécommunications en entreprise. Cependant les opérateurs téléphoniques ne fournissent pas de réelle visibilité sur ce besoin.



▪ Il est aujourd'hui indispensable pour une entreprise de disposer d'outils afin d'analyser ses coûts et ses flux de communication. Conscient que cette analyse représente une réelle valeur ajoutée pour les entreprises, MC Group vous propose d'accompagner vos gestionnaires en leurs apportant un tableau détaillé et un rapport synthétique personnalisé des flux de communication.

« Nous analysons vos appels téléphoniques afin de vous fournir leurs typologies ainsi que leurs coûts. »

Comprendre et maîtriser la répartition de vos coûts téléphoniques

Maîtrisez

- Reporting personnalisé, tableau de bord avec indicateurs de trafic
- Rationalisation des coûts de communication
- Gestion à distance sans coût d'acquisition de matériel
- Visibilité sur les communications interne

- Ajustement des tranches
- Optimisation de la relation et de l'accueil client
- Reporting détaillé par site, par service

Améliorer la qualité de service de votre accueil téléphonique

Améliorez

Analyser aisément votre trafic téléphonique

Analysez

- Remontées des durées et des coûts d'appels
- Reporting détaillé, personnalisé
- Tableau de bord avec indicateurs de trafic généré automatiquement

- Analyse du trafic (appels perdus, saturation des appels...)
- Reporting détaillé par site, par service

Auditer et mesurer la qualité de votre accueil téléphonique

Auditez

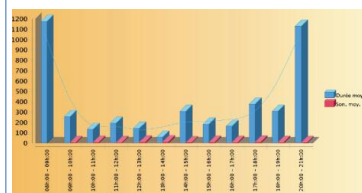
Exemple de Tableau de bord

Du 01/02/2012 au 29/02/2012 de 00:00:00 à 23:59:59

Société X /Service Commercial

Appels directs, renvoyés et transférés sur les postes

Tranche horaire	Appel	Son. moy.	Son. max.	Répondus	Non Rép.	% Non Rép.	Durée moy.	Durée max.
08h:00 - 09h:00	1	00:00:00	00:00:00	1	0	0%	00:19:38	00:19:38
09h:00 - 10h:00	35	00:00:06	00:00:34	32	3	8.57%	00:04:39	00:31:28
10h:00 - 11h:00	49	00:00:08	00:00:39	41	8	16.33%	00:02:38	00:12:43
11h:00 - 12h:00	34	00:00:04	00:00:38	33	1	2.94%	00:03:19	00:27:51
12h:00 - 13h:00	17	00:00:09	00:00:34	13	4	23.53%	00:03:06	00:11:19
13h:00 - 14h:00	14	00:00:12	00:00:39	10	4	28.57%	00:01:21	00:05:19
14h:00 - 15h:00	36	00:00:04	00:00:34	34	2	5.56%	00:05:26	00:46:39
15h:00 - 16h:00	39	00:00:08	00:00:34	33	6	15.38%	00:03:36	00:29:49
16h:00 - 17h:00	30	00:00:07	00:00:43	25	5	16.67%	00:03:15	00:16:21
17h:00 - 18h:00	17	00:00:10	00:00:42	13	4	23.53%	00:08:13	00:49:30
18h:00 - 19h:00	4	00:00:07	00:00:21	3	1	25%	00:06:51	00:07:48
20h:00 - 21h:00	1	00:00:05	00:00:05	1	0	0%	00:18:51	00:18:51
Total	277	00:00:07	00:00:43	239	38	13.72%	00:04:04	00:49:30



Société X /Service Commercial

Qualité de l'accueil

Poste	Nom	Reçus	Répondus	%Rép.	%Rép. autre	% Retour P O	Son. > à	Son. moy.	Durée moy.
110	BASSET	29	19	65.52%	0%	0%	6	00:00:12	00:04:25
122	BECHAR	21	21	100%	0%	0%	0	00:00:02	00:04:57
123	EL HAOUARI	5	2	40%	0%	0%	0	00:00:13	00:01:03
124	GARCIA	29	13	44.83%	0%	0%	16	00:00:20	00:00:54
125	LEGENS	8	8	100%	0%	0%	0	00:00:01	00:13:38
109	LENTZ	14	14	100%	0%	0%	0	00:00:00	00:05:37
120	MAAREK	16	10	62.5%	0%	0%	3	00:00:11	00:06:09
121	MECORVIN	10	8	80%	0%	0%	0	00:00:01	00:04:19
126	NEGOUAI	12	12	100%	0%	0%	0	00:00:01	00:04:18
158	Puits Service Commercial	123	123	100%	100%	0%	0	00:00:05	00:02:06
104	VIGUIER	10	9	90%	0%	0%	1	00:00:07	00:06:45
Total		277	239	86.28%	51.46%	0%	26	00:00:07	00:03:30

Tarifs abonnements mensuels

Nb abonnés	Nb de rapport mensuel (inclus 4 rapports de base) *	Frais accès service	Prix/mois HT	Option 5 rapports supplémentaires (Prix mensuel Ht)	Durée d'engagement
< 30	4	90€	35€	10€	1 an
< 50	10**	90€	55€	10€	
< 75	10**	155€	80€	10€	
<100	10**	155€	105€	10€	

*4 rapports de base:

Qualité de l'accueil (toutes hiérarchies) Ce rapport est basé sur les appels entrants répartis par service

Consommation par répartition (toutes hiérarchies) Ce rapport est basé sur les appels sortants répartis par service

Appels Entrants - Répartition par tranche horaire (service Standard) Ce rapport détaille les appels entrants du standard répartis par tranche horaire

Appels Sortants - Répartition par tranche horaire (toutes hiérarchies) Ce rapport détaille les appels sortants répartis par tranche horaire

**6 rapports personnalisables à définir

Les autres rapports sont à définir avec le client

Logiciel compatible avec A5000 dès 5.1