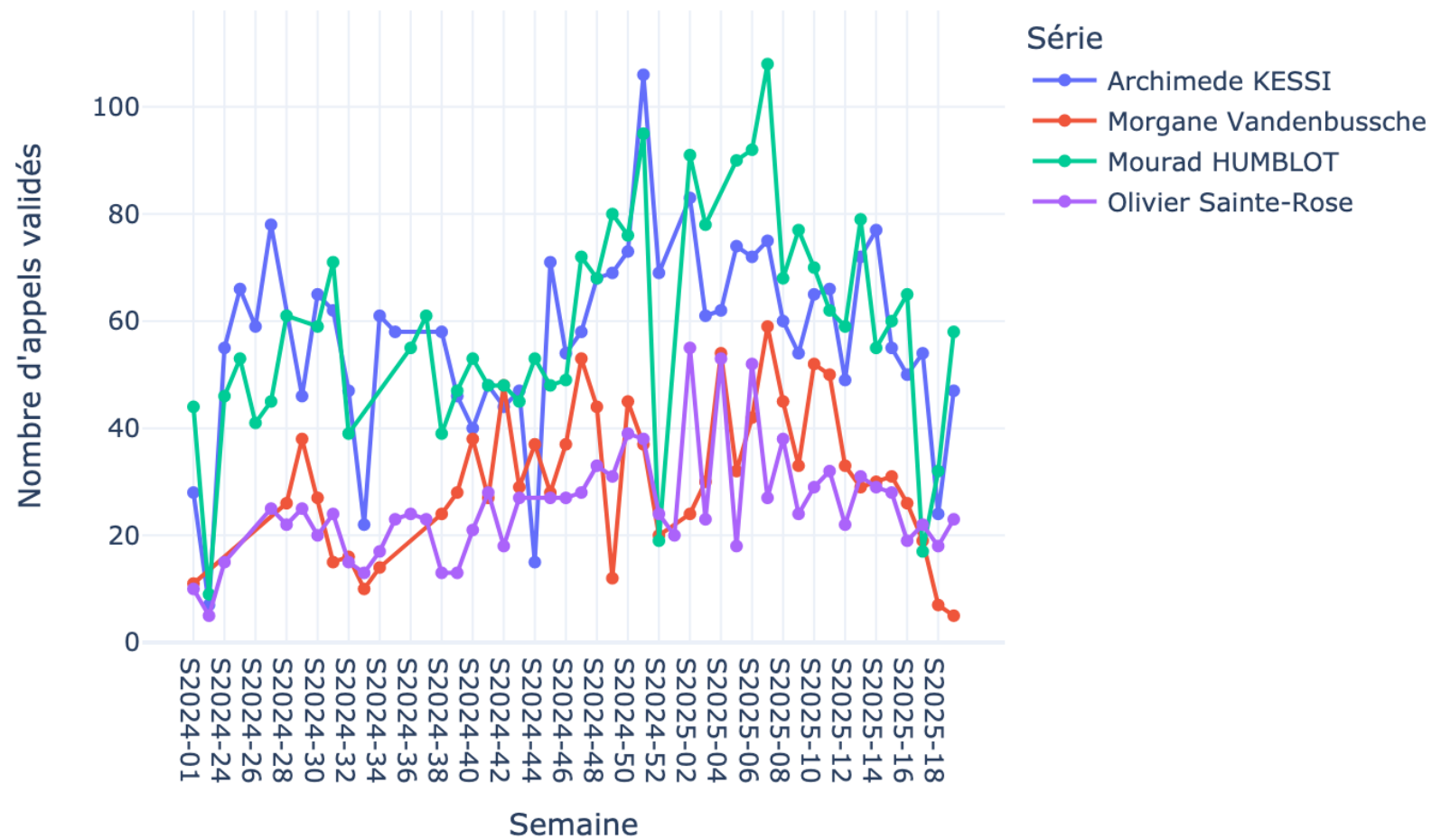


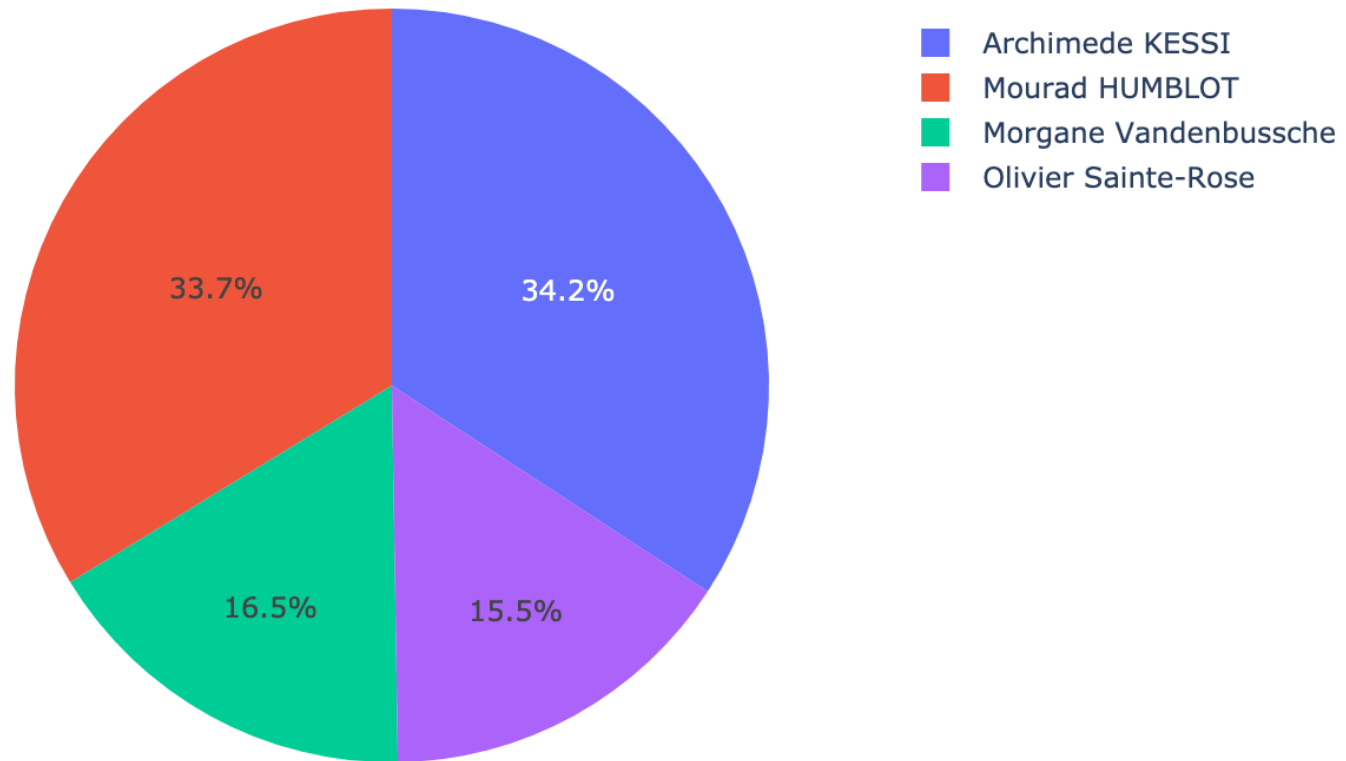
Rapport par Agent - Support Niveau 1

Période : Toute la période

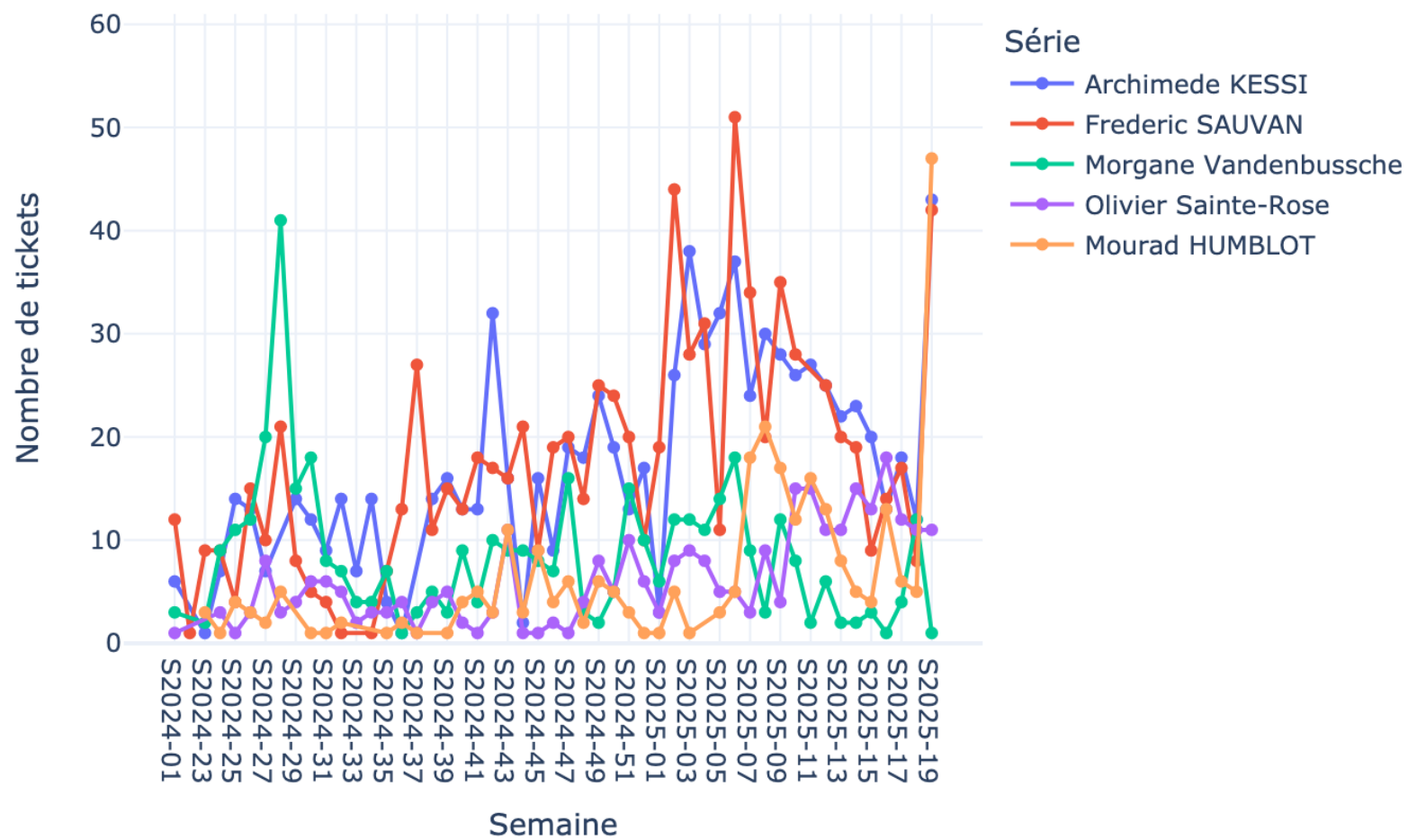
Volume d'appels entrants par agent



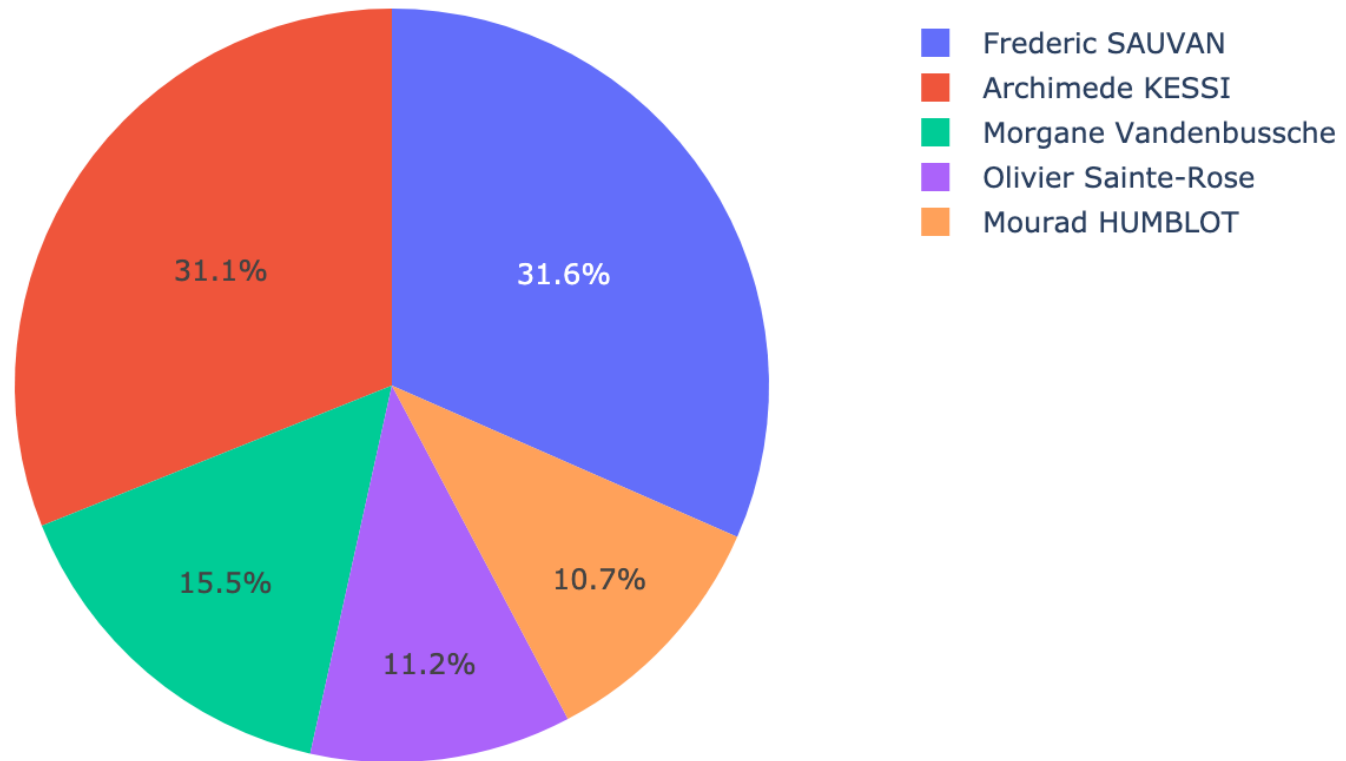
Répartition des appels entrants par agent



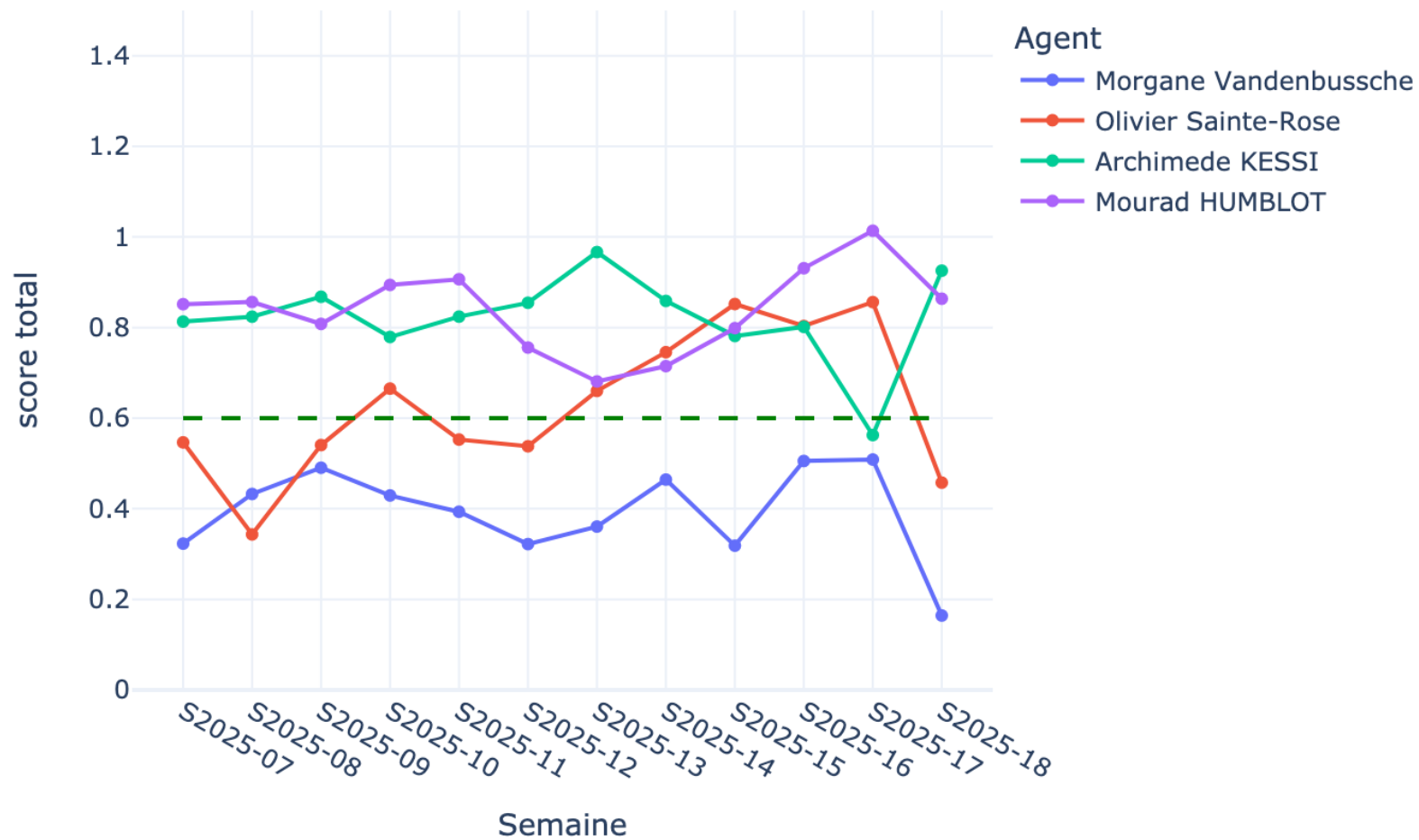
Volume de tickets par agent



Répartition des tickets par agent



Évolution du score total par agent (dernières 12 semaines depuis 2025-05-11)



Scoring des Agents

	Agent	score total	score appel	score ticket	Nombre d'appel traité	Nombre de ticket traité	ref_ticket_agent	ref_appel_agent	% appel entrant agent
0	Olivier Sainte-Rose	0.522620	0.688877	0.356364	12.820000	1.960000	5.500000	18.610000	42.000000
1	Mourad HUMBLLOT	0.754350	1.074154	0.434545	19.990000	2.390000	5.500000	18.610000	62.000000
2	Archimede KESSI	0.745924	0.817303	0.674545	15.210000	3.710000	5.500000	18.610000	77.000000
3	Morgane Vandenbussche	0.420868	0.427190	0.414545	7.950000	2.280000	5.500000	18.610000	85.000000

Règles de scoring des performances - Agent Niveau 1

****Les scores sont évalués selon les seuils suivants :****

- ****Vert**** : score ≥ 0.60
- ****Orange**** : $0.50 \leq \text{score} < 0.60$
- ****Rouge**** : score < 0.50

Spécificité appels :

- Si le ****% d'appels entrants**** est inférieur à ****50%****, le score est considéré comme ****Rouge****.

Score global :

- Si l'****écart entre le score ticket et le score appel dépasse 0.30****, le ****score total est marqué en rouge****, quelle que soit sa valeur.