



MOOVIS, solution de pilotage temps réel et de visualisation de données.

Présentation générale

MOOVIS est une solution d'affichage dynamique sous forme d'application web qui permet de gérer et publier du contenu ou des informations de manière ciblée.

Portail MOOVIS



MOOVIS est un portail personnalisable à partir duquel l'utilisateur choisit comment afficher ou utiliser le contenu mis à sa disposition. Il permet aussi de diffuser du contenu ou de l'information à destination d'un public plus large au travers d'écran plasma.

MOOVIS pour plasma



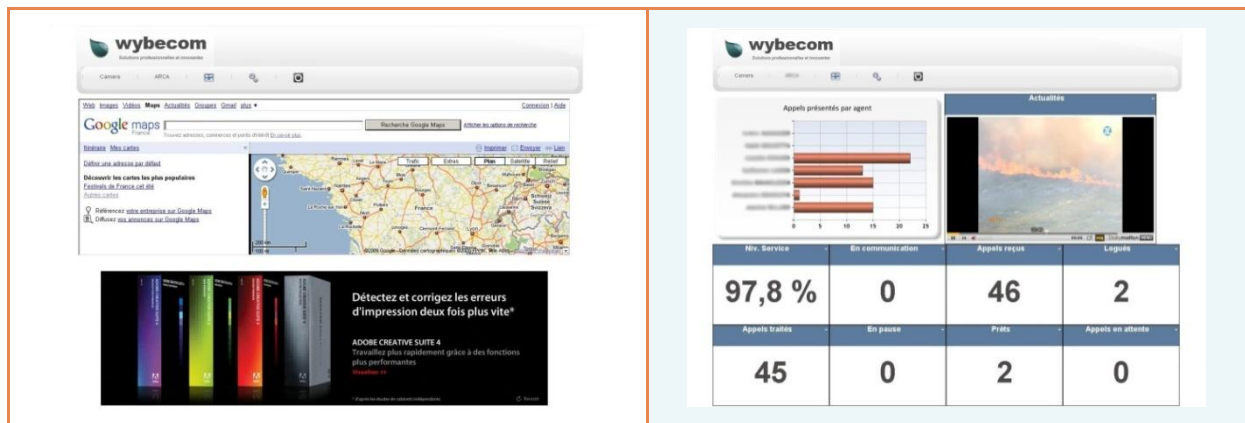
MOOVIS joue également le rôle d'un outil de management pour les centres de contacts, en collectant, en transformant et en diffusant des données statistiques temps réel ou historiques.

Avantages et caractéristiques

Richesse du contenu, flexibilité, et évolutivité

Pour chaque contenu, MOOVIS propose un moyen de maîtriser son rendu. Il sait aussi l'adapter et l'enrichir pour proposer une expérience utilisateur plus agréable. L'information est plus efficace lorsqu'elle s'adapte aux exigences de sa cible.

Informations, pubs, portail, statistiques temps réel

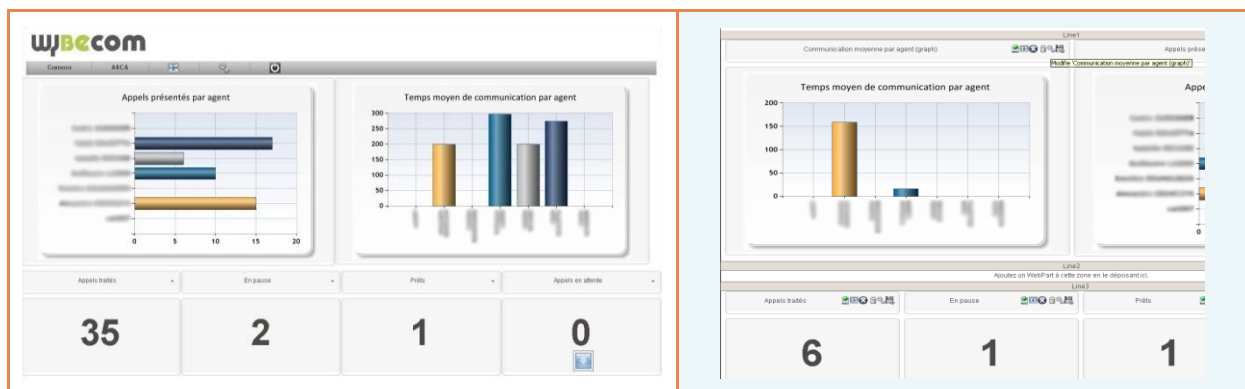


MOOVIS repose sur une architecture à partir de laquelle tout est envisageable. En tant que portail à destination d'utilisateurs, ou en tant que solution d'affichage dynamique, il est important de pouvoir adapter son utilisation sans surcoût démesuré.

Collecter, analyser et diffuser les données métier

MOOVIS est doté d'un collecteur de données intelligent qui facilite l'accès aux informations et leur traitement. Elles peuvent ensuite se présenter sous forme d'indicateurs, de tableaux ou de graphiques interactifs et temps réel. Cet usage est particulièrement adapté aux acteurs de centres de contacts qui ont besoin d'avoir accès rapidement à des informations décisives pour mesurer leur activité et atteindre leurs objectifs de service.

MOOVIS pour centres de contacts



Autres fonctionnalités spécifiques

- *Un accès à l'information fiable et personnalisé*
MOOVIS permet de s'intégrer à votre système d'informations afin de profiler ses utilisateurs et sécuriser l'accès aux informations diffusées. Ce mécanisme facilite aussi le travail de publication en reposant sur vos règles et votre organisation.
- *Collecteur de données temps réel pour centres de contacts Cisco UCCX*
Ce collecteur est un exemple de la flexibilité de MOOVIS. Une technologie particulière est employée pour garantir la performance de l'environnement lorsqu'il est très sollicité. Il répond aux exigences rapportées par des responsables de centres de contacts.

Statistiques UCCX disponibles

Les compteurs suivants sont fournis par l'environnement UCCX, tous ces compteurs peuvent être manipulés et enrichis par M.O.O.V.I.S.

Statistiques des files d'attente

Compteurs des files d'attente	Description
Csqueue	Nom de la file d'attente
loggedInAgents	Nombre d'agents connectés dans la file
talkingAgents	Nombre d'agents en conversation sur appel ACD dans la file
workingAgents	Nombre d'agents en travail dans la file
reservedAgents	Nombre d'agents en sonnerie dans la file
availableAgents	Nombre d'agents disponibles (état prêt) dans la file
unavailableAgents	Nombre d'agents indisponibles (état non prêt) dans la file
totalCalls	Nombre d'appels reçus dans la file depuis le début de la journée
oldestContact	Temps d'attente du contact le plus ancien dans la file
callsHandled	Nombre d'appels traités dans la file
callsAbandoned	Nombre d'appels abandonnés dans la file
callsDequeued	Nombre d'appels retirés de la file d'attente
avgTalkDuration	Moyenne du temps de conversation dans la file
avgWaitDuration	Moyenne du temps d'attente dans la file
longestTalkDuration	Temps de conversation maximum dans la file
longestWaitDuration	Temps d'attente maximum dans la file
callsWaiting	Nombre d'appels en attente
endDateTime	Date de fin de validité des compteurs
startDateTime	Début de validité des compteurs

Compteurs des agents	Description
agentName	Nom de l'agent
agentState	Etat de l'agent
activeOutboundHoldDuration	Durée de mise en garde actuelle de l'agent pour les appels sortants
activeOutboundTalkDuration	Durée de conversation actuelle de l'agent pour les appels sortants
averageOutboundHoldDuration	Moyenne de mise en garde de l'agent pour les appels sortants
averageOutboundTalkDuration	Moyenne de conversation de l'agent pour les appels sortants
averageHandleDuration	Moyenne de temps de traitement de l'agent
averageHoldDuration	Moyenne de mise en garde de l'agent
averageTalkDuration	Moyenne du temps de conversation de l'agent
averageWorkDuration	Moyenne du temps de travail de l'agent
durationInState	Temps passé dans l'état actuel de l'agent
longestHoldDuration	Durée la plus longue de mise en garde
longestOutboundHoldDuration	Durée la plus longue de mise en garde pour les appels sortants
longestOutboundTalkDuration	Durée la plus longue de conversation pour les appels sortants
numHandledContacts	Nombre d'appels traités par l'agent
numOutboundAcceptedContacts	Nombre d'appels sortants acceptés
numOutboundActiveVoiceContacts	Nombre d'appels sortants actifs de l'agent
numOutboundClosedContacts	Nombre d'appels sortants clos par l'agent
numOutboundOfferedContacts	Nombre d'appels sortants présentés sur l'agent
numOutboundRejectedContacts	Nombre d'appels sortants rejetés pour l'agent
numOutboundTimedOutContacts	Nombre d'appels sortant expirés pour l'agent
numOutboundVoiceContacts	Nombre total d'appels sortants
numPresentedContacts	Nombre d'appels présentés sur l'agent

Spécifications

MOOVIS est une application java qui nécessite un serveur Linux (Red Hat ou Centos) ; néanmoins les informations et contenus sont exploitables à partir de tous types de systèmes. Le collecteur de données pour UCCX est compatible avec les versions 4, 5, 7 et 8, 9 et 10.

Compatibilité matérielle et logicielle, serveur

Matériel préconisé	
Processeur	3Ghz dual core
RAM	4 Go
Disque	1 Go d'espace disque libre
Pré requis logiciels (composants serveurs)	
OS	Red Hat, CentOS
Composants	Java, MongoDB, ODBC

Compatibilité matérielle et logicielle, postes clients

Pré requis logiciels	
OS	Windows XP, Vista et Seven, Ubuntu
Composants	Chrome

Références

Cetelem

08/11/2011 09:50:09		
Appels reçus	Appels en attente	Appels répondus
8	0	8
Appels perdus	Postes prêts	Postes non prêts
0	1	0

Purina France

PURINA			
Agents logués	Agents prêts	Agents non prêts	Agents en communication
1	0	1	0
Appels en attente	Appels abandonnés	Appels reçus	Appels dissuadés
0	0	0	0
00:00:00			

Jenny Craig

GLOBAL				
ATTENTE	ATTENTE MAX	APPELS RECUS	APPELS TRAITES	OUTSOURCES
0	00:00:00	0	0	0
CAMPAGNE				
CONTACTS OFFERTS		CONTACTS ACCEPTES		
18		20		

Asco Joucomatics

		CONNECTES		DISPONIBLES	
8	ATCS	7		6	
		ATT MAX	ATTENTE	TRAITES	ABANDONS
NORD		00:00	0	41	3
SUD		00:00	0	58	1
METIER		00:00	0	20	2
EXPORT		00:00	0	7	0
GENERAL		00:00	0	1	0

Reunica

	LOG	DISPOS	PAUSES	ATT	MAX ATT	RECUS	TRAITES	NS	APPELS
RETRAITE	0	0	0	0	00:00	0	0	0 %	RECUS 0
SANTE	1	0	1	0	00:00	0	0	0 %	NS 0 %
PREVOYANCE	0	0	0	0	00:00	0	0	0 %	MAILS A TRAITER 0
ORIENTATION	1	0	1	0	00:00	0	0	0 %	CONNECTES 0
SOCIAL	0	0	0	0	00:00	0	0	0 %	

	RECUS	TRAITES	NS	QDS	ATT	ABAND	EXSS	PBLT	A-MAX	A-MOY	LOG	DISP	COM	P-PERS	P-DELJ	P-TECH	P-EXT	F-SERV
RETRAITE	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
SANTE	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
PREVOYANCE	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
ORIENTATION	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
SOCIAL	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
GLOBAL	0	0	0 %	0 %	0	0	0	0	00:00	00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
MAIL	408	NO EN	REQUETE ATTENTE		1018	TOTAL EN	REQUETE ATTENTE				0	NO EPICA	AGENTS LOGUES					

AGENTS	LOGUES	DISPONIBLES	EN PAUSE	POST APPEL	COMMUNICATIONS	RAPPEL
	1	0	0	0	0	0
APPELS	RECUS TOTAL	TRAITES	FERMETURE	ATTENTE	ATTENTE MAX	RV
	2	2	0	0	00:00	100 %
	ABANDONNES	DISCUSSION	PB TECHNIQUE	PB TRANSFERT	ATTENTE MOY	CONV MOY
	0	0	0	0	00:00	00:00
AGENTS	NOM	ETAT	TRAITE S	CONV	DEPUIS	
		PdP	2	01:55	00:01:05	

LOGEM LOIRET

Zone déroulante

EN ATTENTE

DECROCHES

ABANDONNES

SORTI

TOTAL

CSQ_CLIENT

90%

0

253

23

0

276

CSQ_VIP

100%

0

2

0

0

2


logemloiret