

1. Objectifs du Tableau de Bord

- **Vue Globale de la Performance** : Afficher un résumé clair et immédiat des performances globales des appels.
 - **Suivi des Activités des Agents** : Visualiser la performance individuelle de chaque agent afin d'identifier rapidement ceux qui performant le mieux ou qui nécessitent un accompagnement.
 - **Analyse du Comportement des Clients** : Comprendre les tendances et schémas dans les appels, en particulier concernant les raisons d'échec, les produits discutés et la localisation des clients.
 - **Suivi Mensuel des Tendances** : Permettre l'observation évolutive des appels sur une base mensuelle pour détecter rapidement les anomalies ou les changements de tendance.
-

2. Composantes Clés du Tableau de Bord

A. Indicateurs de Performance Globale

- **Volume d'Appels** : Total des appels reçus, traités, abandonnés, etc.
- **Taux de Succès des Appels** : Pourcentage d'appels ayant abouti à un résultat positif (vente, résolution de problème, etc.).
- **Taux d'Abandon** : Nombre ou pourcentage d'appels abandonnés par rapport au total.

B. Performance par Agent

- **Tableau de Bord Individuel** : Pour chaque agent, afficher des statistiques telles que :
 - Succès des appels (nombre et pourcentage)
 - Appels abandonnés
 - Temps moyen de traitement des appels
 - Liste des produits ou services abordés
 - Carte des localisations des clients
- **Filtres/Selections** : Possibilité de cliquer sur un agent pour afficher son détail ou d'utiliser un menu déroulant.

C. Analyse du Comportement et des Résultats des Appels

- **Raisons d'Appels Infructueux** : Graphique ou diagramme en barres listant les principales raisons pour lesquelles les appels échouent (ex. refus, problème technique, indisponibilité de l'agent, etc.).
- **Produits / Services Abordés** : Diagramme circulaire ou histogramme illustrant les produits ou services les plus discutés.
- **Localisation des Clients** : Carte interactive montrant la répartition géographique des appels.

D. Suivi des Tendances Mensuelles

- **Graphiques Linéaires ou Barres** : Illustrer les tendances mensuelles des volumes d'appels et du taux de réussite.

- **Comparaison Temporelle** : Permettre une vue comparative d'un mois à l'autre ou par trimestre.