

Filter Pane,
Time Agg,
Pages

Mois

Semaine

Jours

Groupe

Tout

Conseillers

Tout

Pays

Tout

REC

FRED

Service MR

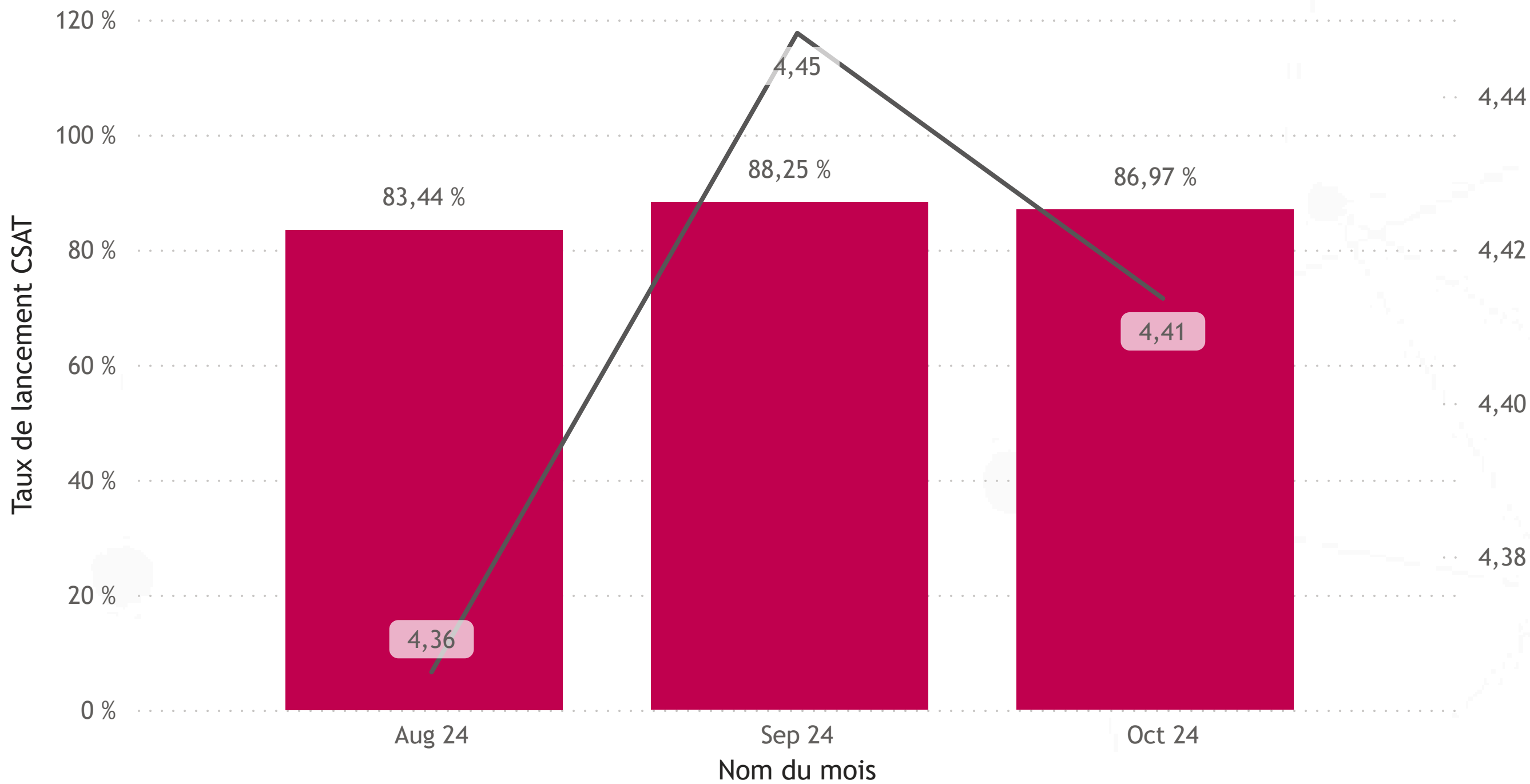
Tout

Analyse CSAT

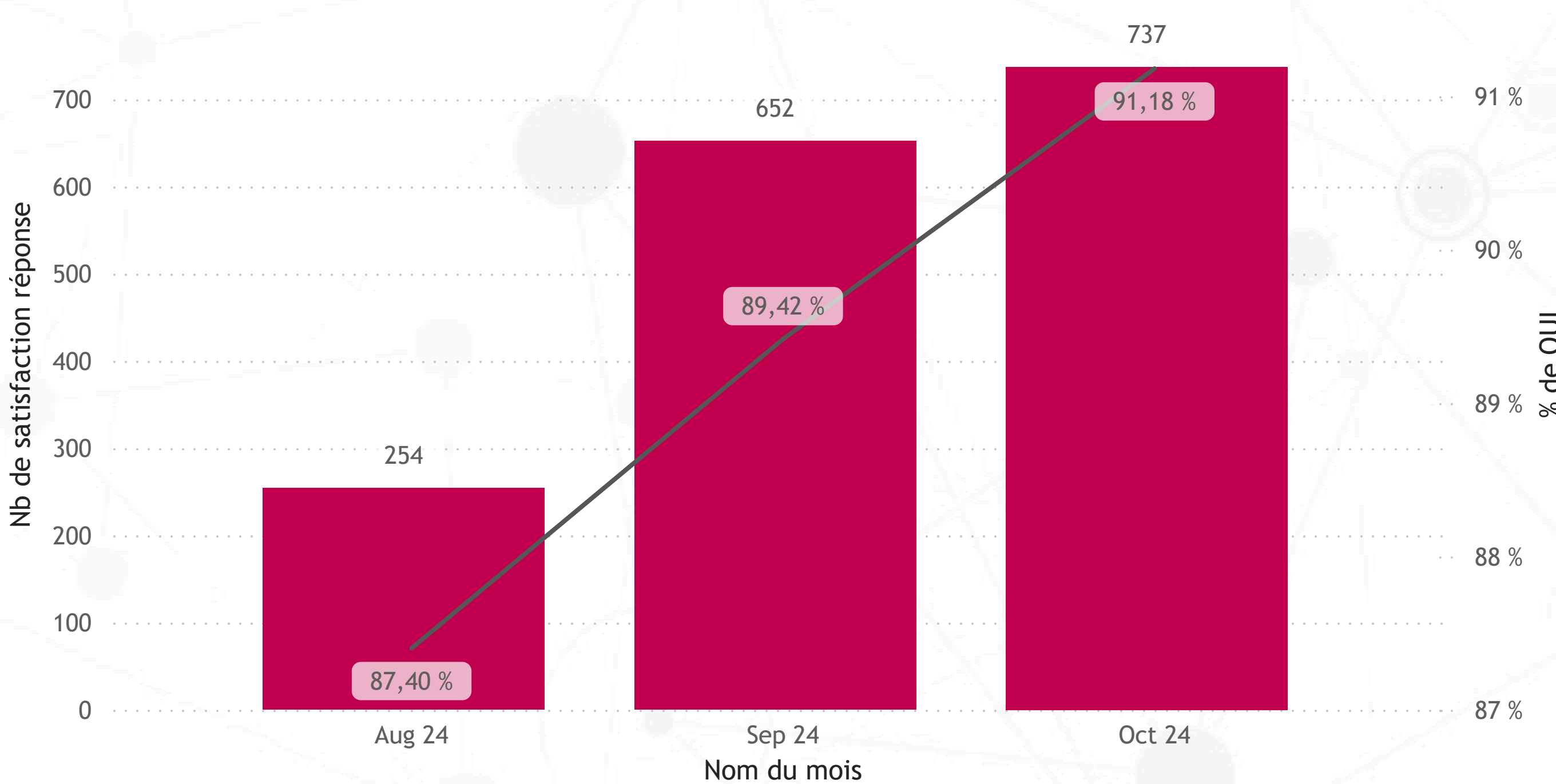
Analyse

Détail

● Taux de lancement CSAT ● Moyenne note Csat



● Nb de satisfaction réponse ● % de OUI



5052

nb appel entrant répondu

4 384

Nombre de lancement CSAT

1 841

Nb de réponse Csat

4,42

Moyenne note Csat

41,99 %

Taux de rép note Csat

1 643

Nb de satisfaction réponse

37,48 %

Taux de réponse satisfaction

1477

Nombre réponse Oui

89,90 %

% de OUI

166

Nombre réponse Non

REC

Nom agent

Note Csat

Taux de lancement
CSAT

Nb lancement
CSAT

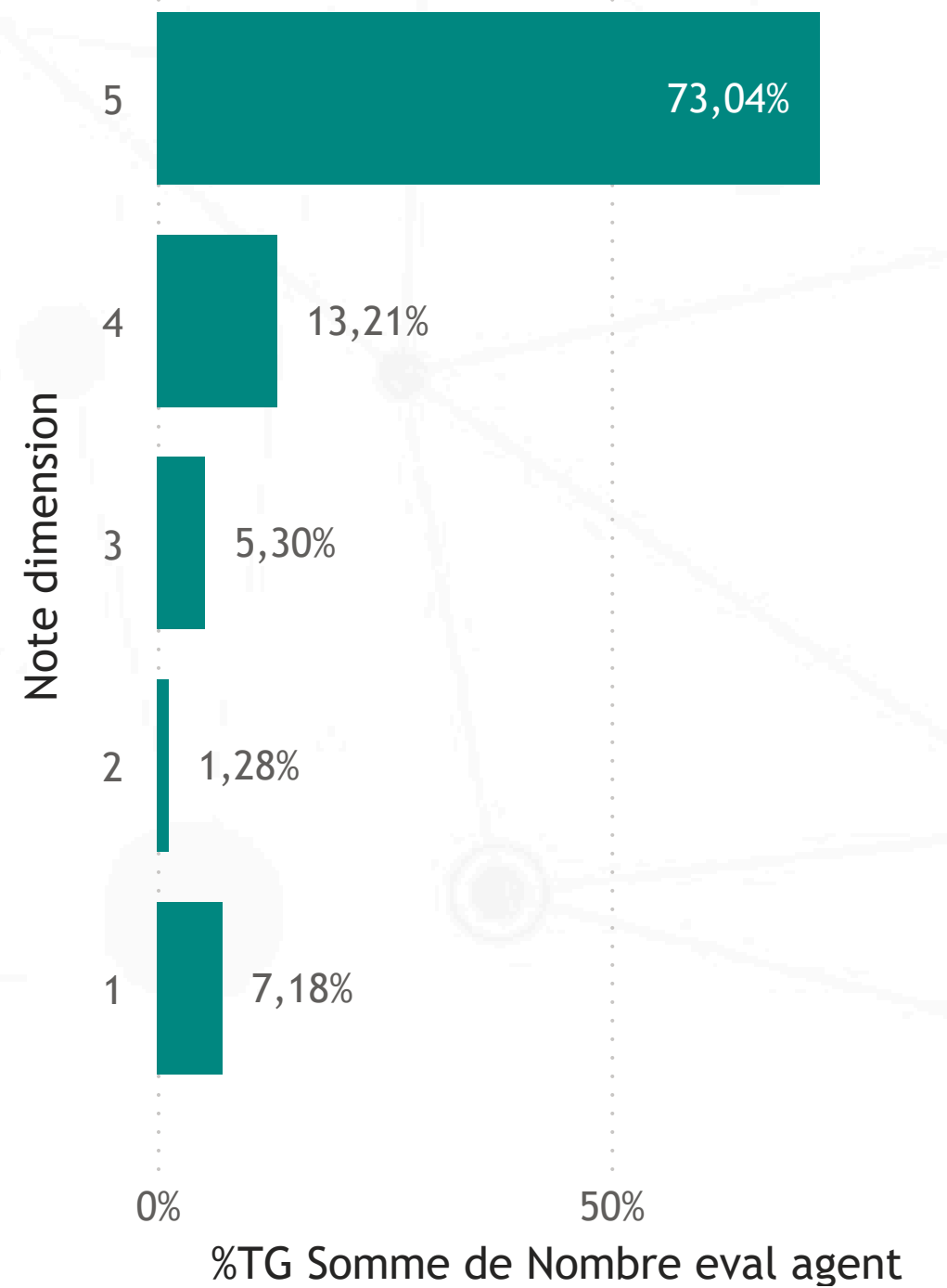
Nb réponse
CSAT

Nb de
satisfaction
réponse

% de
OUI

FRED	Chanae	4,38	81,05 %	907	463	406	91,13 %
FRED	En	4,22	89,61 %	69	27	25	88,00 %
FRED	BOU		100,00 %	2	0	0	NaN
FRED	Julie	4,59	92,52 %	631	303	274	90,15 %
FRED	Lydi	4,55	91,25 %	542	366	330	91,21 %
FRED	Mao	4,67	78,86 %	97	43	41	95,12 %
FRED	Matt	5,00	58,82 %	20	4	3	100,00 %
FRED	Noém	4,34	91,48 %	719	380	332	89,76 %
FRED	Salr	4,25	70,98 %	203	12	12	66,67 %
FRED	Segole	4,26	87,78 %	675	187	170	87,65 %
FRED	Sylv	3,95	89,02 %	519	56	50	80,00 %
Total		4,42	86,73 %	4 384	1 841	1 643	89,90 %

Répartition des notes



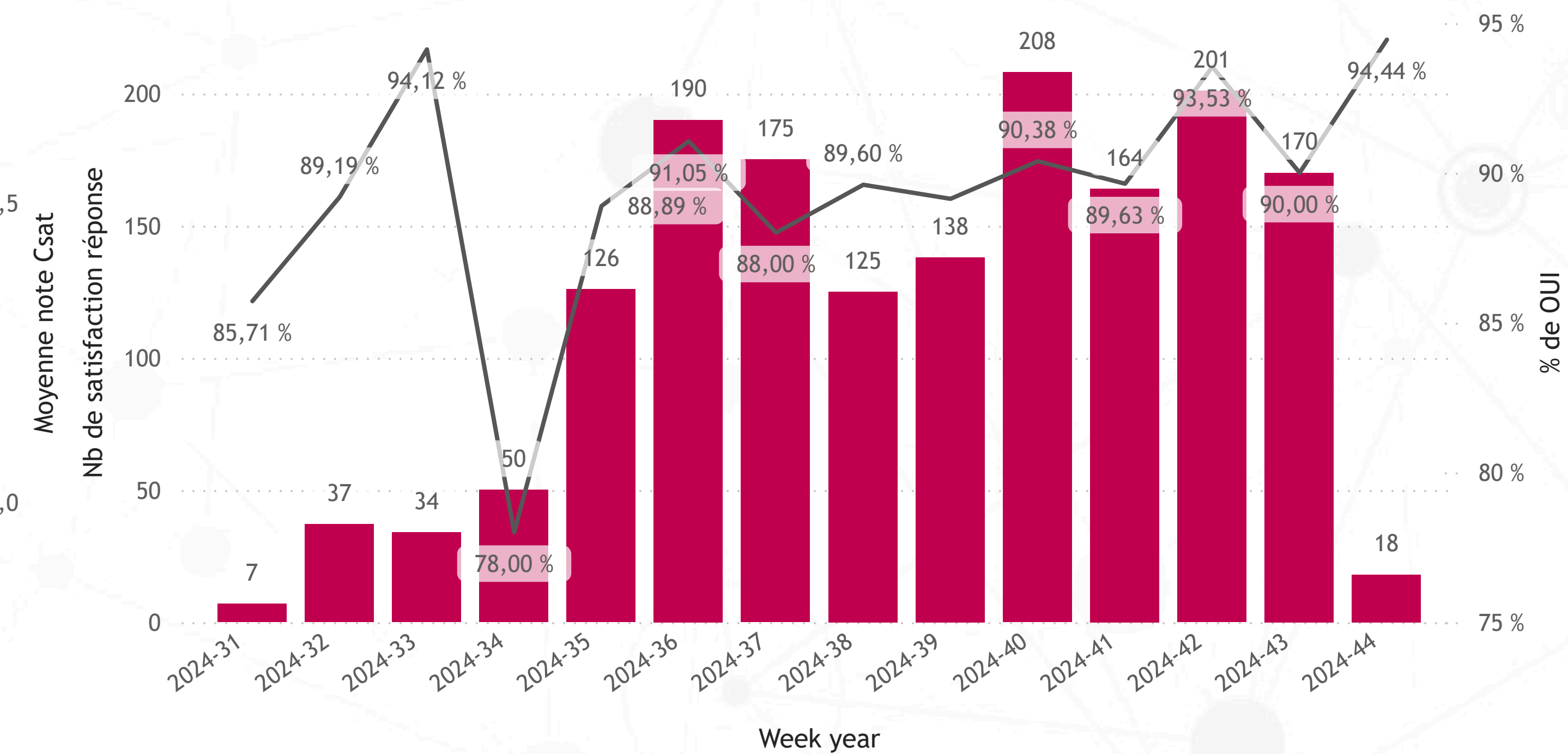
Last Date of Data

29.10.2024

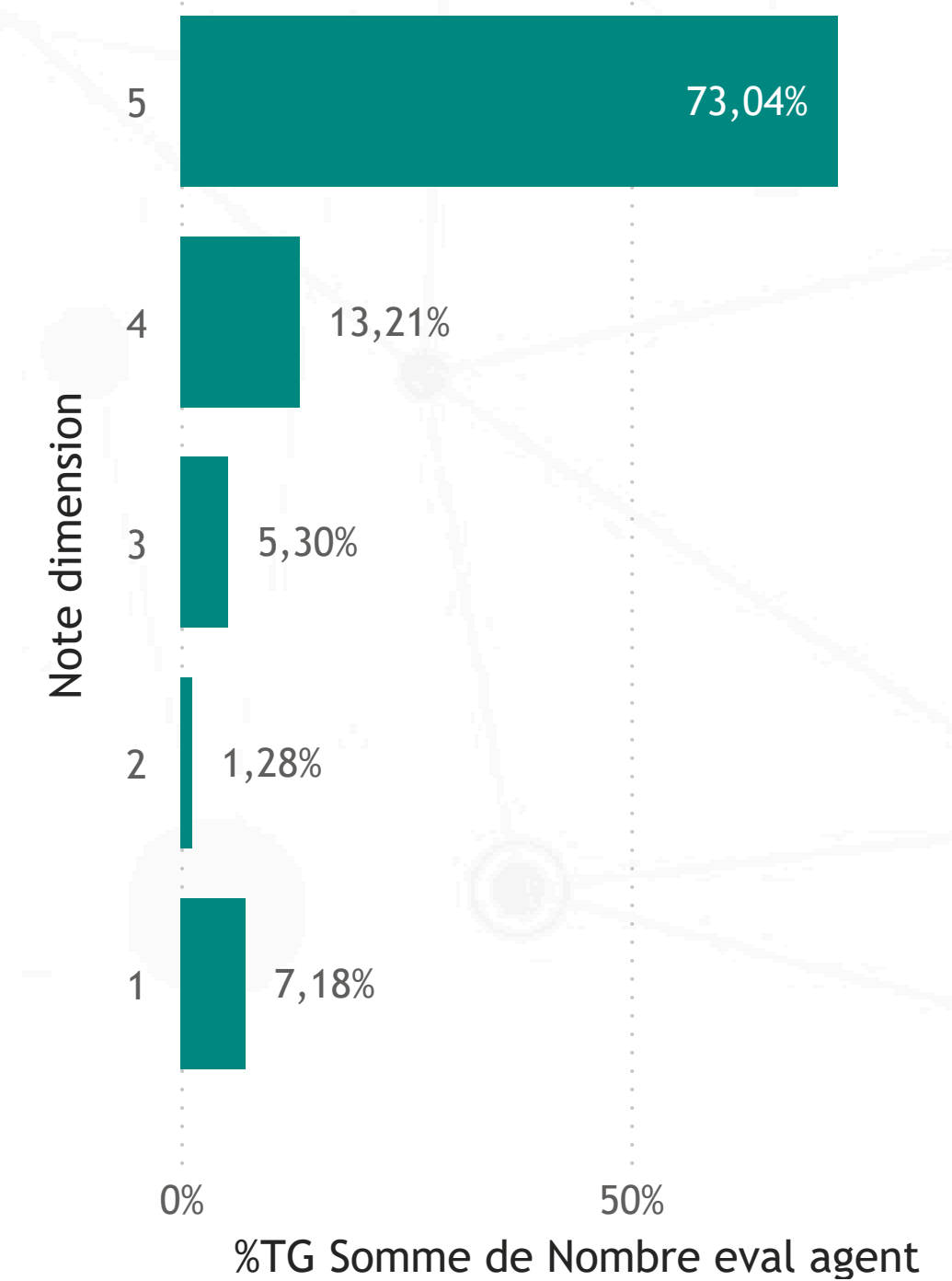
4,42

Détail

● Nb de satisfaction réponse ● % de OUI



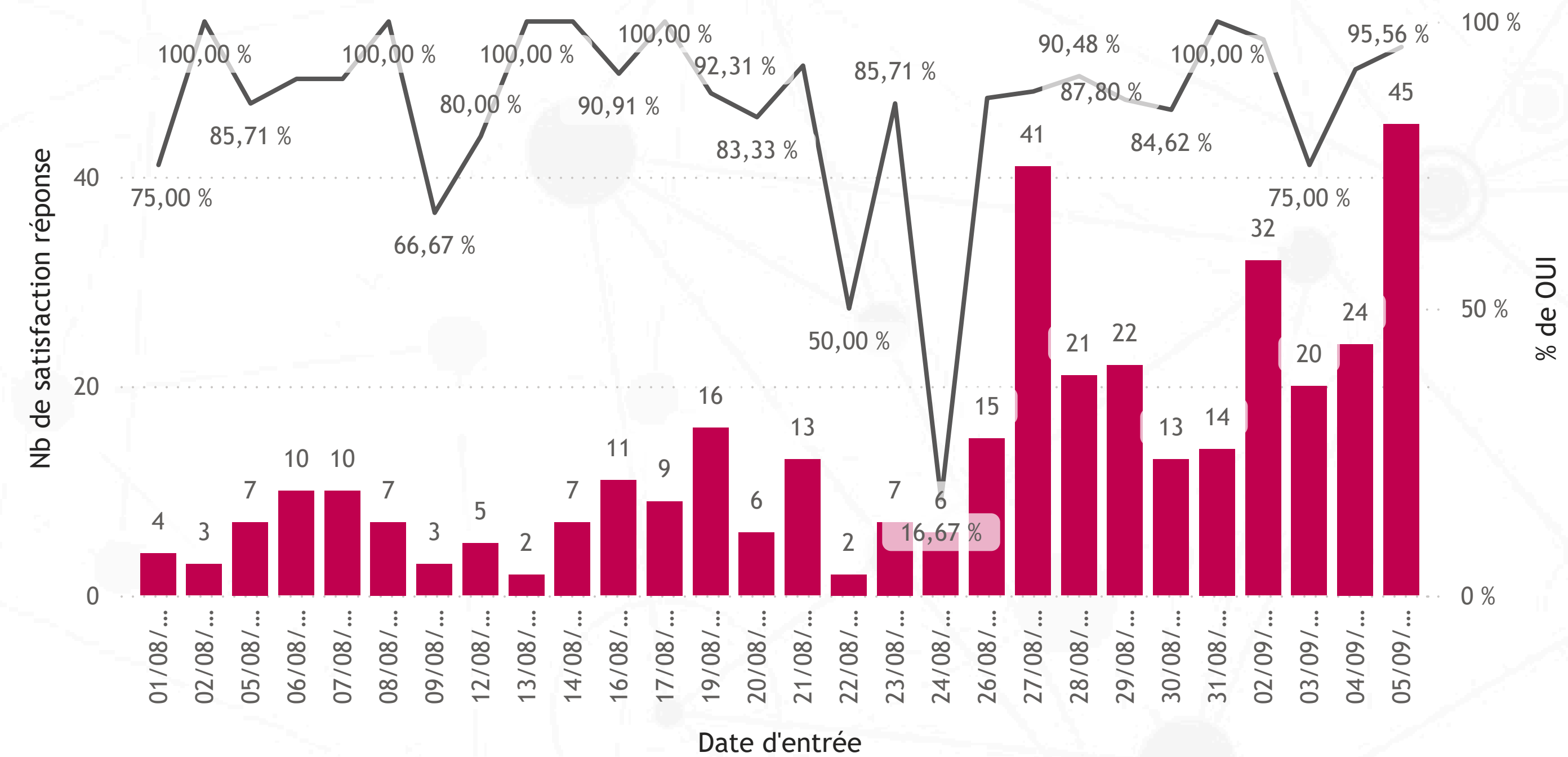
Répartition des notes



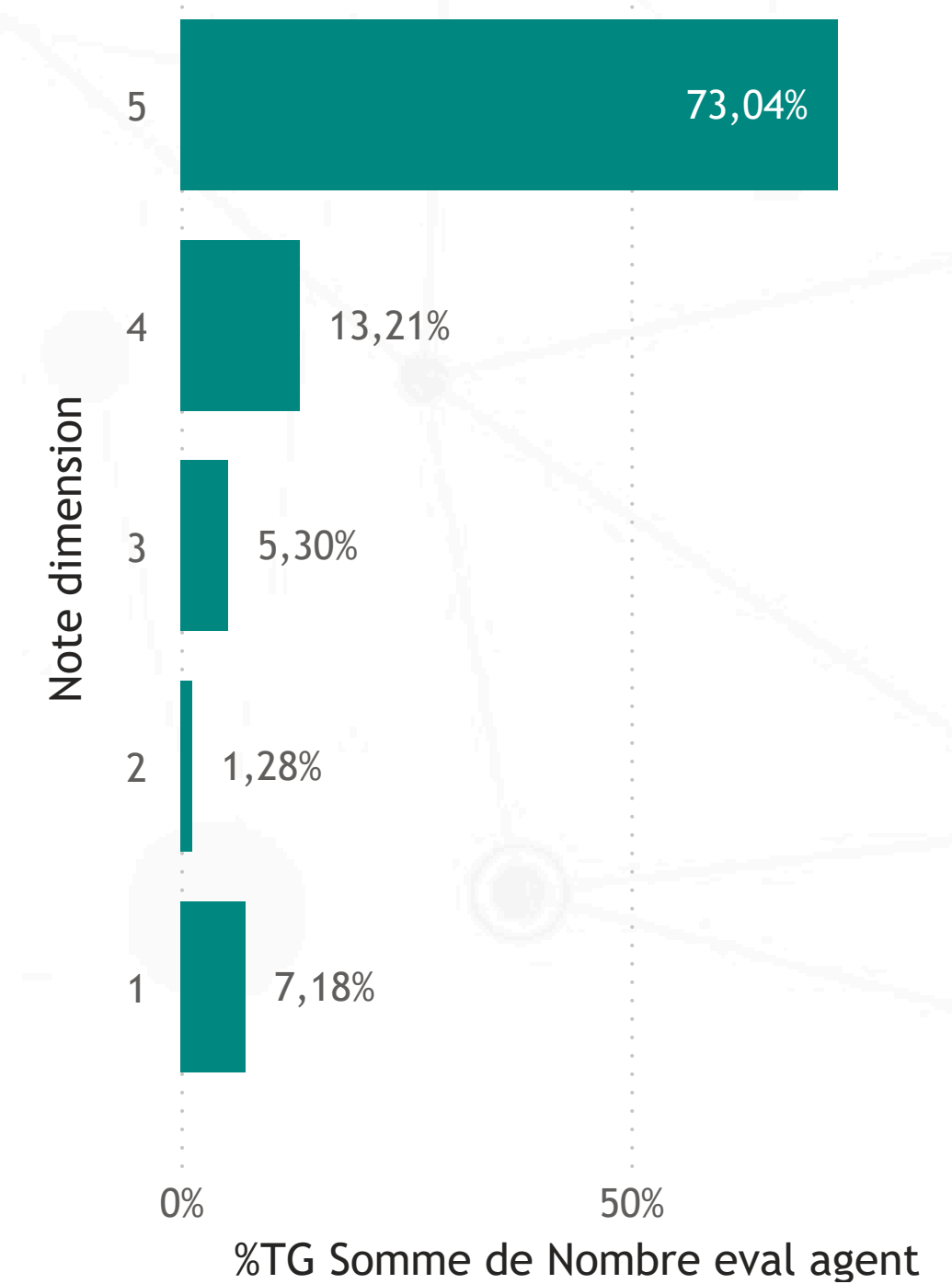
4,42

Détail

● Nb de satisfaction réponse ● % de OUI



Répartition des notes





Home Page

CSAT

Analyse CSAT

Période

01/08/2024



31/12/2024



Analyse

Détail

Média	CSAT engaged	Date d'entrée	Date Fin de Traitement	Qualification	Nom Agent	Note Csat	Satisfaction réponse	Shipping_number
VOICE	True	01/08/2024 08:50:40	01/08/2024 08:57:25	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Sylvain			
VOICE	True	01/08/2024 09:07:08	01/08/2024 09:17:54	DDL RDL_ Relance client sur enquête en cours	Julien	3	NON	5624
VOICE	True	01/08/2024 09:20:45	01/08/2024 09:26:02	Bug technique	Julien			3681
VOICE	True	01/08/2024 09:27:58	01/08/2024 09:32:25	TRN/DEV ou TRN/REL autre PR ou TRN/ERR_ Dévoyé_ Erreur de point de retrait	Julien			
VOICE	True	01/08/2024 09:41:46	01/08/2024 09:50:26	DDL RDL_ Relance client sur enquête en cours	Julien			4567
VOICE	True	01/08/2024 10:01:26	01/08/2024 10:04:50	Client - Autre	Julien			
VOICE	True	01/08/2024 10:02:26	01/08/2024 10:09:04	TRN/DEV ou TRN/REL autre PR ou TRN/ERR_ Dévoyé_ Erreur de point de retrait	Julien	5	OUI	
VOICE	True	01/08/2024 10:35:59	01/08/2024 10:44:50	LIV* Contestation de livraison	Julien			0057
VOICE	True	01/08/2024 10:52:19	01/08/2024 10:57:45	Client - Autre	Julien			0080
VOICE	True	01/08/2024 12:35:44	01/08/2024 12:37:47	Client - Autre	Salim			
VOICE	True	01/08/2024 13:31:18	01/08/2024 13:41:05	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim			3108
VOICE	True	01/08/2024 14:06:03	01/08/2024 14:09:17	REX ou TRN/RET _ Colis mis en retour	Matthieu	5	OUI	
VOICE	True	01/08/2024 14:39:46	01/08/2024 14:45:18	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Matthieu			0208
VOICE	True	01/08/2024 14:53:44	01/08/2024 14:58:54	Autre demande d'information	Matthieu			1988
VOICE	True	01/08/2024 15:28:43	01/08/2024 15:31:32	TRN/DEV ou TRN/REL autre PR ou TRN/ERR_ Dévoyé_ Erreur de point de retrait	Matthieu			3558
VOICE	True	01/08/2024 15:48:16	01/08/2024 15:51:50	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim			
VOICE	True	01/08/2024 15:52:46	01/08/2024 15:58:04	TRN/DEV ou TRN/REL autre PR ou TRN/ERR_ Dévoyé_ Erreur de point de retrait	Salim			4082
VOICE	True	01/08/2024 16:09:26	01/08/2024 16:28:57	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Matthieu			5494
VOICE	True	01/08/2024 16:29:24	01/08/2024 16:35:34	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Matthieu	5	OUI	
VOICE	True	01/08/2024 16:35:23	01/08/2024 16:38:37	Client - Autre	Matthieu			3618
VOICE	True	01/08/2024 17:22:10	01/08/2024 17:29:04	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Matthieu			0995
VOICE	True	02/08/2024 08:31:50	02/08/2024 08:36:28	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Sylvain			333
VOICE	True	02/08/2024 08:34:40	02/08/2024 08:48:14	Anomalie sur étiquettes, factures, créances	Sylvain			
VOICE	True	02/08/2024 11:12:18	02/08/2024 11:20:46	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Sylvain			5498
VOICE	True	02/08/2024 11:25:39	02/08/2024 11:34:17	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Sylvain			3538
VOICE	True	02/08/2024 12:14:21	02/08/2024 12:22:23	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Enzo			
VOICE	True	02/08/2024 12:22:23	02/08/2024 12:24:35		Enzo			
VOICE	True	02/08/2024 12:35:40	02/08/2024 12:43:57	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim			0054
VOICE	True	02/08/2024 13:13:45	02/08/2024 13:28:27	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim	5	OUI	
VOICE	True	02/08/2024 13:30:46	02/08/2024 13:40:26	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim	5	OUI	5632
VOICE	True	02/08/2024 13:39:11	02/08/2024 13:41:58	Client - Autre	Salim			
VOICE	True	02/08/2024 13:40:16	02/08/2024 13:51:40	TRN/REL ou TRN/APM _Colis absent du Point de retrait	Salim			3332
VOICE	True	02/08/2024 13:53:56	02/08/2024 13:56:24	TRN/DEV ou TRN/REL autre PR ou TRN/ERR_ Dévoyé_ Erreur de point de retrait	Salim			3569
VOICE	True	02/08/2024 14:00:38	02/08/2024 14:11:19	Retard d'acheminement , A partir de J5 à date de la 1ère PEC	Matthieu			



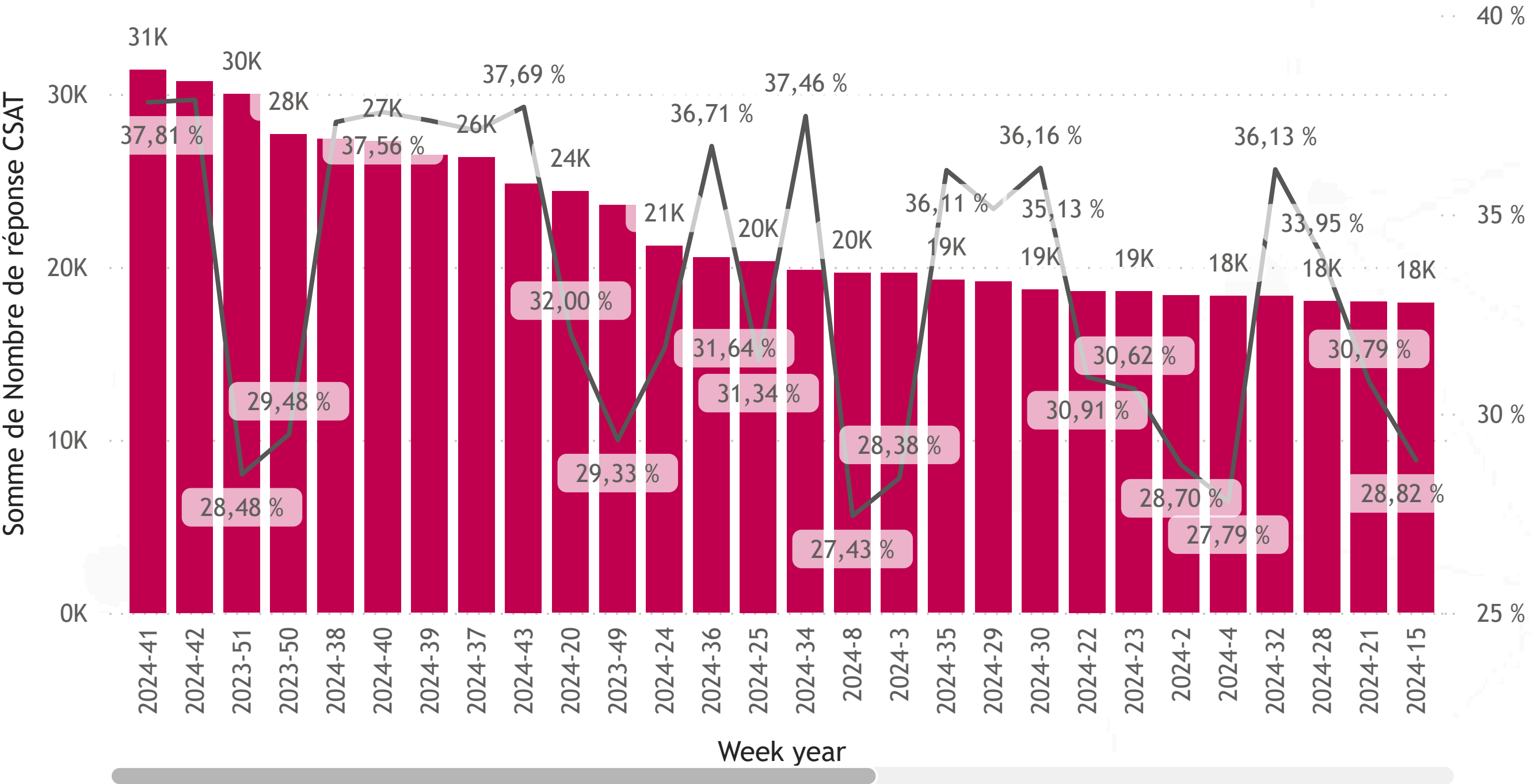
Last Date of Data

29.10.2024

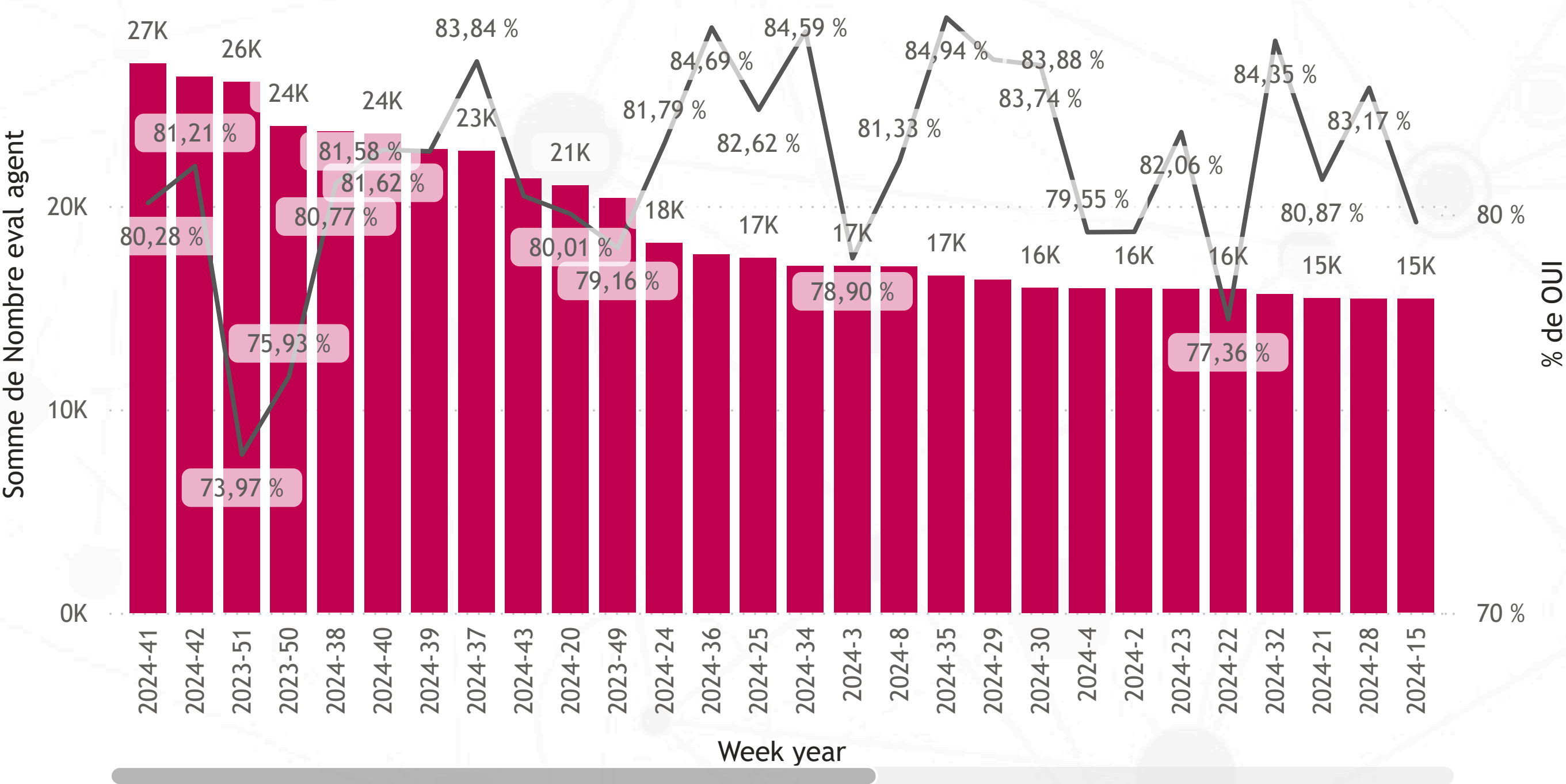
Analyse CSAT

Analyse

Somme de Nombre de réponse CSAT Taux de réponse CSAT



Somme de Nombre eval agent % de OUI



3330724

Nombre lancement CSAT

931 519

Nombre de réponse

4,24

Moyenne de noteAccueil

31,77 %

Taux de rép note accueil

801 882

Nombre eval agent

648547

Nombre réponse Oui

80,88 %

% de OUI

153335

Nombre réponse Non

27,35 %

Taux de rép note rép client

	Nom agent	Note agent	Nb lancement CSAT	Nb réponse CSAT	Nombre eval agent	% de OUI
	Cas	4,17	20237	7 040	6 150	79,27 %
	Rap	4,53	20949	7 233	6 078	89,37 %
	An	4,19	16557	6 147	5 265	79,20 %
	Em	4,56	15055	6 304	5 265	90,33 %
	Ax	4,17	16934	5 796	4 853	79,09 %
	Car	4,58	18381	5 807	4 792	91,38 %
	Ayc	4,07	15184	5 610	4 785	77,83 %
	Ce	4,15	16488	5 599	4 742	77,08 %
	Dal	4,08	14700	5 456	4 738	76,91 %
	Yvo	4,04	18717	5 503	4 699	76,12 %
	Mira	4,48	23892	5 459	4 532	88,79 %
	Na	4,38	13372	5 062	4 433	82,38 %
	Nata	4,66	13346	5 345	4 375	92,78 %
	Prir	4,43	19270	5 193	4 354	86,93 %
	Aur	4,38	15781	5 008	4 315	83,29 %
	Fab	3,93	17221	5 016	4 300	73,14 %
	Sor	4,19	19150	5 013	4 235	80,07 %
	Ma	4,12	19845	4 866	4 212	78,77 %
	Am	3,25	14807	4 764	4 127	57,01 %
Total		4,24	3330724	931 519	801 882	80,88 %