



Business  
Services

# Web@dministrateur



“  
*Nous gérons nos appels entrants en temps réel et nous sommes autonomes dans l'acheminement et la réception de nos appels. Nous avons gagné en réactivité.*

## **pilotez et maîtrisez** en temps réel vos Numéros Accueil® et Audiotel®\*

- > Choisir un Numéro Accueil® ou Audiotel®\* d'Orange Business Services, c'est faire le choix de la qualité de service et de la richesse fonctionnelle. C'est aussi faire le choix de la simplicité.
- > Grâce à notre service Web@dministrateur vous disposez d'un outil simple et ergonomique pour piloter depuis une interface web l'ensemble des paramètres de vos Numéros Accueil® et Audiotel®\* et accéder en temps réel à toutes vos statistiques d'appels. Efficacité et réactivité garanties.

\*sur Numéros Audiotel® option Accueil



”  
Sophie B.  
Responsable Télécom

## vous gérez vous-même tous les paramètres de vos numéros

- > Simple et ergonomique, Web@dministrateur gère vos programmes d'acheminement d'appels, vos limiteurs d'appels et vos secteurs appelants. Vous pouvez à tout moment modifier leurs caractéristiques en toute sécurité.
- > Vous modifiez en temps réel vos numéros pour faire face à des situations particulières (pics d'appels, fermeture exceptionnelle...) et lancer des programmes de secours pré-programmés.
- > Vous accédez à vos statistiques d'appels (efficacité, inefficacité, occupation, non réponse), soit en consultation libre, soit via un e-mail quotidien.

## vous accédez à plusieurs niveaux de statistiques

- > **Les Observations Générales** vous proposent 7 rapports types sur vos appels journaliers. Vous pouvez également construire vos propres rapports à partir de 15 indicateurs essentiels.
- > **Les Observations Analytiques** vous permettent d'analyser votre activité passée, actuelle et planifiée : 40 rapports détaillés, disponibles par 1/4 d'heure, par heure ou par jour et large choix d'indicateurs pour construire vos propres rapports.
- > **Les Observations Immédiates** vous livrent des statistiques en temps réel. Vous pouvez suivre un ou plusieurs numéros, par fréquence de 30 secondes, 1 min ou 2 min. Un choix de 45 indicateurs et près de 20 rapports pour un suivi personnalisé.
- > **Les Observations Fidélité** vous aident à mieux connaître les comportements de vos correspondants : nombre et durée des appels efficaces, causes d'inefficacité, nombre d'appelants distincts, répétitions d'appels, nouveaux appelants...

## vous gagnez en réactivité

- > **Avec l'Alerte Confiance** vous êtes prévenu par e-mail 24h/24 et 7j/7, sur la base des seuils d'alerte que vous avez définis dans Web@dministrateur.
- > **Avec l'Alerte Vigilance**, vous pouvez même être averti par sms, pour être plus réactif sur les paramètres critiques.
- > Plusieurs options sont instantanément modifiables sur Web@dministrateur : planning, activation de nouveaux numéros, programmes de secours, carte des secteurs appelants.

## bon à savoir

Délégez à un tiers l'accès aux fonctionnalités du Web@dministrateur. Les utilisateurs délégués y accèdent en toute sécurité par un identifiant et un mot de passe dédiés. Vous gérez jusqu'à 8 utilisateurs tout en conservant le contrôle et l'historique de tous les accès au service.

### audit et conseil

Pour toute question liée à l'utilisation du Web@dministrateur, un Service d'Assistance Utilisateur est à votre disposition du lundi au samedi de 8h à 20h à partir d'un Numéro Vert (appel gratuit).



pour en savoir plus, contactez votre interlocuteur commercial ou rendez-vous sur [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

**Business  
Services**

**orange™**