Cloud Telephony Reporting.

Voyez comment vos équipes performent. Chaque appel. Chaque tendance. Sans conjectures.





Les responsables prennent des décisions concernant les équipes, les plannings et les clients sans données fiables sur les appels. Ils se fient à leur intuition, à des exports manuels ou à rien du tout. Cela leur coûte des affaires, des effectifs et des clients qu'ils ne savaient pas être en danger.



Les capacités de reporting intégrées à Cloud Telephony offrent une visibilité instantanée sur l'activité des appels, la performance de l'équipe et les schémas de communication — disponibles dès le premier jour, sans nécessiter de nouvelle infrastructure.

Plusieurs options. Une seule couche d'intelligence.

Standard Reporting

Rapport d'appels dès le premier jour. Modèles prédéfinis pour le volume d'appels, les appels manqués, la durée et les schémas aucune configuration requise.

Tableau de bord affichant les indicateurs clés de performance des appels. Peut être projeté sur n'importe quel écran. Partage via lien.

Advanced Reporting

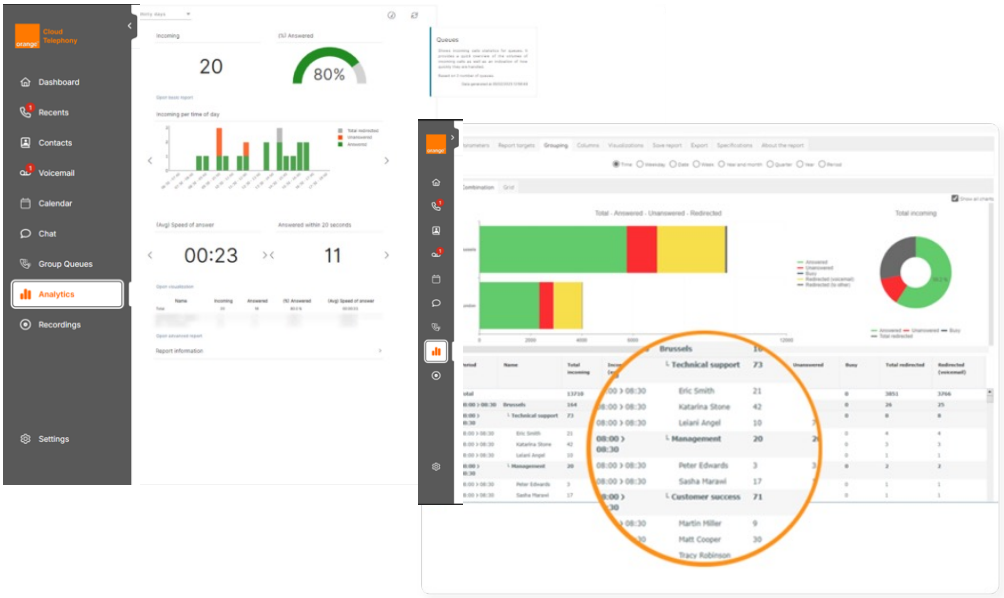
Rapport avancé avec regroupements personnalisés, livraison planifiée, cartes de chaleur et connecteurs vers

Power BI, QlikView et Excel. Widgets avancés et KPI en direct à inclure dans un tableau de bord personnalisé.

Cloud Telephony Standard Reporting

Des rapports d'appels opérationnels dès le premier jour.

Standard Reporting constitue la base de la couche analytique intégrée à chaque déploiement Cloud Telephony. Dès la mise en service de votre solution Cloud Telephony, les responsables peuvent consulter le volume d'appels, les appels manqués, l'activité des équipes et les tendances de communication grâce à des rapports prédéfinis, sans aucune configuration.



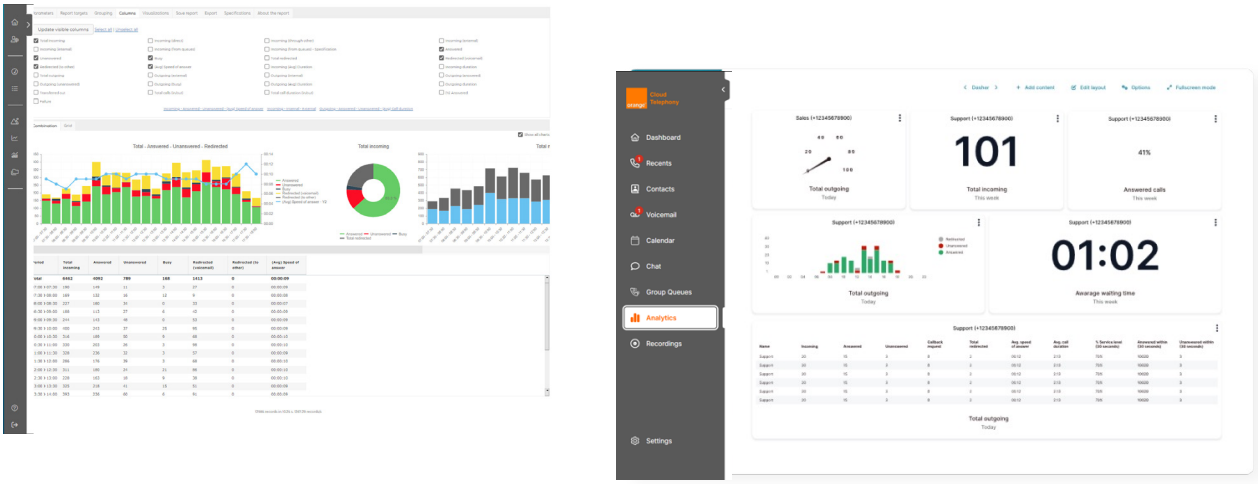
Cloud Telephony Standard Reporting est activé par défaut sur notre solution sur mesure (plus de 30 utilisateurs). Aucune administration, aucune configuration.

Fonctionnalité	Description	Pourquoi c'est important
Modèles de rapports prédéfinis	Rapports intégrés sur le volume d'appels, les appels manqués, la durée des appels et l'activité, prêts à l'emploi.	Les responsables disposent immédiatement des indicateurs dont ils ont besoin, sans solliciter l'IT ni créer de rapports.
Historique des appels	Accès à l'historique complet des appels pendant la période de conservation, avec filtres par date, utilisateur et groupe.	Permet l'analyse des tendances et l'identification des schémas sans export manuel ni feuilles de calcul.
Filtres standard	Filtrez n'importe quel rapport par période, utilisateur ou groupe en quelques secondes.	Les responsables commerciaux et les chefs d'équipe obtiennent rapidement les informations dont ils ont besoin, sans formation.
Aucune configuration requise	Activation automatique avec la plateforme : aucune configuration, aucun modèle à créer, aucune intervention de l'IT.	Aucun effort d'activation, vous accédez directement à des informations précieuses.
Évolution vers Advanced	Une seule étape d'activation permet d'accéder aux visualisations avancées, à la planification et aux connecteurs BI.	Vous pouvez facilement passer à des rapports sur mesure et à des visualisations puissantes.
Tableau de bord	Les KPI des appels peuvent être affichés sur n'importe quel écran via Chromecast.	Des KPI prédéfinis pour suivre les performances de votre équipe.

Cloud Telephony Advanced Reporting

Des rapports avancés. Une visibilité en temps réel.

Advanced Reporting offre aux responsables une visibilité complète. Il propose des rapports personnalisés, des rapports planifiés et des intégrations BI. Les tableaux de bord sont enrichis avec des KPI de files d'attente en temps réel, affichables sur n'importe quel écran.



Advanced Reporting : données historiques et temps réel dans une seule solution.

Fonctionnalité	Description	Pourquoi c'est important
Visualisations avancées	Cartes thermiques, graphiques radar et analyses de tendances indisponibles dans la version Standard.	Les responsables identifient des tendances invisibles dans un tableau classique et prennent des décisions plus rapidement.
Regroupement personnalisé des rapports	Analyse des données par département, équipe, poste individuel, groupe ou sur plusieurs organisations.	Chaque responsable obtient une vue des performances adaptée à ses besoins.
Envoi planifié des rapports	Les rapports sont envoyés automatiquement selon une fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.	Les responsables reçoivent automatiquement les indicateurs dont ils ont besoin, sans intervention manuelle.
BI connectors	Envoyez directement les données d'appels vers Power BI, QlikView ou Excel.	Les données alimentent automatiquement les tableaux de bord déjà utilisés par les clients, sans export manuel.
HTTP API	Accès programmatique aux données d'appels pour des intégrations BSS/OSS ou avec des applications tierces.	Les équipes techniques peuvent intégrer la solution de reporting à leurs propres processus.
Tableau de bord en temps réel	Suivi en direct de l'état des agents, de la profondeur des files d'attente et des KPI d'appels, affichables sur tout écran via Chromecast.	Les superviseurs surveillent l'activité en temps réel et détectent les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.



Cloud Telephony Reporting

Questions Fréquemment posées

Quelle est la différence entre Standard et Advanced ?

Le reporting Advanced offre des vues personnalisées, des rapports programmés envoyés par e-mail, davantage d'options de visualisation ainsi que des connecteurs BI.

Puis-je connecter les données à Power BI ou Microsoft Teams ?

Oui. Le reporting Advanced comprend des connecteurs natifs pour Microsoft Teams, Power BI et QlikView, ainsi qu'une API HTTP pour les intégrations personnalisées.

Qui peut consulter le tableau de bord en direct ?

Le tableau de bord est disponible dans le reporting standard (déjà fourni avec un widget standard). Tout le monde peut le partager via un lien partageable, sans qu'une connexion à la plateforme soit nécessaire. Pour un affichage sur un téléviseur, le tableau de bord prend en charge Chromecast, ce qui permet aux superviseurs de l'afficher sur n'importe quel écran du centre de contact ou du bureau.

Copyright © 2026 Orange Business. Tous droits réservés. Orange, le logo Orange, Orange Business et les noms de produits et de services sont des marques déposées d'Orange Brand Services Limited. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Plus d'informations sur l'utilisation et les conditions d'utilisation de votre plan sont fournies dans nos Conditions Générales.
Éditeur responsable : N. Rahbani – Orange Belgium SA/NV – Avenue du Bourget/Bourgetlaan 3 - B-1140 Bruxelles

orange™ Business