

BLUE MIND PACIFIQUE · CONDUITE DU CHANGEMENT

Air-Management

Pilotage managérial d'activité

Panorama des fonctionnalités



Suivi d'équipe & management situationnel

Supervision téléphonique 3CX

Dashboards & alertes de pilotage

Juillet 2026

Un outil, trois missions managériales



Suivi des équipes

- Évaluation savoir-faire × motivation
- Mode de management déduit (Hersey & Blanchard)
- Organigramme interactif, fiches complètes



Entretiens & objectifs

- Entretiens datés, objectifs et résultats
- Scan d'humeur, compte rendu PDF au salarié
- Checklists de réunion cochables



Pilotage d'activité

- Checklists opérationnelles, retards
- Supervision téléphonique 3CX
- Dashboards et alertes consolidées



Principe fondateur : aucune donnée inventée

Toutes les notes et évaluations sont saisies par le manager — l'outil ne calcule ni n'invente aucune donnée. Chaque saisie est horodatée, attribuée à son auteur et tracée dans un journal d'audit.

Management situationnel — Hersey & Blanchard

Chaque évaluation datée note le savoir-faire et la motivation (faible / moyen / fort). L'outil en déduit le mode de management à appliquer — une aide à la décision, jamais une prescription automatique.



Directif

Sait peu · motivé — cadrer, consignes précises



Persuasif

Sait peu · doute — expliquer, entraîner



Participatif

Sait · doute — associer, soutenir



Délégatif

Sait · veut — responsabiliser, déléguer

Alerte fraîcheur : une évaluation de plus de 6 mois est signalée « à réévaluer » (dashboard, fiche, pilotage) — pour des modes fondés sur du récent.

Voir toute l'équipe, entrer dans le détail



Organigramme interactif

- Vues par N+1 et par client
- Double rattachement (N+1 secondaires)
- Survol : rôles, responsabilités, compétences
- Publication publique + export PDF



Fiche agent complète

- Poste, rôles, clients, responsabilités, primes
- Évaluations, entretiens, objectifs, retards
- Compétences notées et datées, formations
- Activité téléphonique (supervision 3CX)



Compétences & formations

- Compétences notées 1-3 : Débutant → Expert
- Chaque note datée, historisée
- Grille de formations acquises (oui / non)
- Visibles sur la fiche et l'organigramme



Exports

- Fiche agent en PDF (document interne)
- Compte rendu d'entretien en PDF (salarié)
- Organigramme en PDF
- Export JSON complet de la base

Du dialogue managérial à la trace écrite



Entretiens

- Type, date, durée, auteur
- Objectifs fixés directement dans l'entretien
- Checklist de réunion cochable pendant l'échange



Compte rendu PDF

- Synthèse, objectifs, checklists OK / KO
- Zones de signature collaborateur & manager
- Document prêt à remettre au salarié



Retards

- Saisie par collaborateur : date, durée
- Qualification justifié / injustifié
- Compteur, détail sur la fiche, graphique mensuel



Graphiques d'activité

- Entretiens par superviseur et par mois
- Objectifs · retards · avertissements
- Vue mensuelle consolidée

Écouter l'équipe, prévenir les difficultés



Dashboard d'humeur

- Scan à chaque entretien : vie pro / vie perso
- 3 niveaux : tout va bien · difficultés · besoin d'aide
- Alerte et suivi des situations rouges



Niko Niko

- Baromètre d'humeur en réunion (QR / code)
- Sondage d'équipe intégré
- Résultats indexés sur la fiche de chaque agent



Tensions

- Atelier collaboratif d'amélioration continue
- Courts-circuits · améliorations · coups de cœur
- Cotation collective et plan d'actions PDCA

Données de vie personnelle : usage strictement managérial, accès réservé, diffusion restreinte.

Piloter l'activité d'appels (3CX)

Les indicateurs du centre d'appels (journal 3CX + fichiers CDR) sont intégrés à l'outil : synthèse par agent sur la fiche, et carte « Flux d'appels » consolidée sur les dashboards.



Productivité par agent

- Entrants répondus / manqués, taux de décroché
- Sortants, temps de conversation
- Semaine S-1, mois M-1, historique des primes



Flux & qualité (CDR)

- Rappels demandés, appels sans destination
- Motifs de fin d'appel, abandons en file
- Fraîcheur quasi quotidienne



Alertes de comportement

- Raccroché par l'agent > 50 % des appels
- Conversation moyenne > +30 % vs équipe
- Des signaux à investiguer, pas des sanctions

Référence décroché agent & primes : journal d'appels validé · Flux, abandons & fraîcheur : fichiers CDR.

Une lecture d'ensemble, des alertes en tête



Dashboard de management

- Matrice savoir-faire × motivation
- Repères par mode : à faire / à éviter
- Flux d'appels et alertes CDR



Pilotage par collaborateur

- Une ligne par agent : mode, entretiens, objectifs
- Colonne alertes (à réévaluer, raccroche, conv. +)
- Productivité téléphonique S-1 + CDR



Dashboard d'humeur

- Dernier scan par agent (pro / perso)
- Situations rouges en priorité
- Croisé avec l'humeur Niko Niko



Alertes consolidées

- Évaluations de plus de 6 mois
- Retards injustifiés, avertissements
- Comportements d'appels signalés

Une base commune, sécurisée et tracée



Base commune multi-managers

- Comptes superviseurs nominatifs (créés par admin)
- Base partagée temps réel, anti-écrasement
- Rôles administrateur / superviseur



Sauvegardes automatiques

- Un instantané par jour, 30 jours conservés
- Restauration en deux clics (admin)
- Export JSON complet en complément



Journal d'audit

- Toute modification horodatée et attribuée
- Historique complet consultable
- Migrations de données tracées



Accès & confidentialité

- Authentification pour l'outil et la supervision
- Publication publique maîtrisée (organigramme)
- Données sensibles à diffusion restreinte



Un pilotage managérial complet, factuel et documenté

Équipes · entretiens · activité téléphonique · climat — au même endroit, tracé et à jour.

Blue Mind Pacifique · Conduite du changement