

Chapitre 10 : Le suivi des indicateurs de performance et de qualité

La mesure de la performance du CRC

Évaluer la performance globale

Indicateur	Ce qu'il mesure
Taux de transformation	Nombre de ventes / Nombre d'appels. Mesure la performance commerciale globale du CRC.
Coût unitaire de traitement	Coût total du CRC / Nombre de demandes traitées. Permet de maîtriser les coûts et de comparer avec les objectifs budgétaires.

Évaluer la performance individuelle des téléopérateurs

Indicateur	Formule / Description
Prise de rendez-vous	Nombre de rendez-vous / Nombre d'appels
Intérêt suscité	Nombre de contacts intéressés / Nombre de contacts utilisables
Ventes	Nombre de ventes réalisées / Nombre de rendez-vous décrochés
DMT (Durée Moyenne de Traitement)	Temps moyen consacré à chaque client. Permet d'évaluer l'efficacité et la productivité de chaque téléopérateur.

La mesure de la qualité du service

Qualité des appels sortants

Indicateur	Formule / Description
Taux d'aboutissement	Nombre d'interlocuteurs joints / Nombre d'appels émis
Taux d'abandon	Nombre d'appelés ayant raccroché immédiatement / Nombre d'appels émis
Taux de relance	Nombre de relances programmées / Nombre d'appels émis

Qualité du traitement des appels entrants

Indicateur	Formule / Description
Taux de décroché	Taux de réponse dans un temps donné. La certification AFNOR NF-345 demande que le CRC réponde à au moins 80 % des appels en moins de 1 min 30.
FCR (<i>First Call Resolution</i>)	Nombre de premiers appels ayant abouti à la résolution d'une requête. Évalue la capacité à répondre dès le premier contact.
Taux d'abandon d'appel	Nombre d'appelants ayant raccroché avant d'obtenir un conseiller. Alerte sur un temps d'attente trop long.
Temps d'attente	Durée moyenne avant la mise en relation avec un conseiller.
Taux de transfert <i>selfcare</i>	Proportion de demandes redirigées vers le libre-service : site web, FAQ, chatbot, communauté virtuelle...

Fiche de révision

Vocabulaire clé

- **Indicateur quantitatif** : Mesure chiffrée de l'activité centrée sur le rendement (nombre d'appels, DMT, taux de décroché)
- **Indicateur qualitatif** : Mesure de la satisfaction et de la qualité du service (NPS, CSAT, CES, taux de résolution au premier contact)
- **Seuil d'alerte** : Valeur critique d'un indicateur déclenchant une action corrective immédiate

Distinction quantitatif vs qualitatif

Critère	Indicateurs quantitatifs	Indicateurs qualitatifs
Objectif	Mesurer le rendement et la productivité	Évaluer la satisfaction et l'expérience client
Exemples	Nombre d'appels/jour, DMT, taux de transformation	NPS, FCR, CSAT, écoute des enregistrements
Risque	Privilégier la quantité au détriment de la qualité	Plus difficiles à mesurer et à standardiser

L'essentiel à retenir

- Un tableau de bord équilibré combine indicateurs quantitatifs (rendement) et qualitatifs (satisfaction)
- Le taux d'occupation des téléopérateurs doit osciller entre 60% et 70% pour éviter la sur-sollicitation
- Les seuils d'alerte permettent de déclencher rapidement des actions correctives avant dégradation du service
- La norme des centres d'appels impose de décrocher avant la 3^e sonnerie dans 95% des cas
- Un focus exclusif sur le rendement nuit au climat social et à la qualité de la relation client