



ÉVALUER LA QUALITÉ DES APPELS ENTRANTS

Mesurer l'Accueil : Les Chiffres Clés

Indicateur	Objectif	Signification
Taux de décroché	Proportion d'appels pris en charge dans un temps donné (ex: 80% en -10s).	La certification AFNOR NF-345 accorde une mention de qualité si au moins 80 % des appels sont pris en -30s.
Taux d'abandon d'appels	Nombre d'appelants ayant raccroché avant d'entrer en contact.	Alerte sur un temps d'attente trop long, risque de mécontenter le client.
Temps d'attente	Durée moyenne pendant laquelle le client est invité à patienter avant d'être mis en relation.	La norme des centres d'appels est de décrocher avant la 3ème sonnerie (ex: 95% des cas).
Net Promoter Score (NPS)	Mesure le degré de satisfaction des clients par rapport au service et au traitement du technicien conseil.	Évalue la fidélisation et la recommandation.
Taux de transfert d'appels	Nombre de transferts au superviseur ou aux autres collègues (techniciens...).	Évalue la capacité de l'agent à mener l'appel jusqu'au terme. Peut révéler des besoins en formation des agents.

Indicateur (Icône : Bulle de dialogue)	Objectif (Mots-clés)	Signification (Mots-clés)
Durée moyenne de traitement (DMT)	Temps consacré à chaque client par le téléconseiller (média, appel, tchat...).	Évalue la performance des téléconseillers. Permet de prévoir l'allocation des ressources.
Niveau de service client (NSC)	Mesure la capacité du CRC à fournir le service attendu en calculant le nombre d'appels traités dans un délai déterminé (ex: 80% des appels en -X temps).	Habituellement, la norme est autour de 85 à 90 %. Alerte au-delà d'un seuil critique.
Taux de résolution au 1er contact	Évalue le résultat des appels lorsque le conseiller a répondu à la demande du client dès son premier appel.	Mesure la capacité du service à traiter efficacement les demandes rapidement. Un taux élevé est un signe de qualité.
Temps de manipulation post-appel	Temps moyen du téléconseiller pour gérer les appels et les tâches afférentes.	Montre l'importance de la charge de travail.