



# ORGANISER ET SUIVRE L'ACTIVITÉ DES TÉLÉACTEURS

Indicateur	Signification	Impact sur l'Organisation de l'Équipe
Adhésion à l'horaire	Ponctualité du téléacteur.	Impact sur la couverture des besoins de la journée (amplitude horaire).
Conformité à l'horaire	Respect du nombre d'heures planifié.	Assurer la bonne mise en application des horaires et des plages de couverture des besoins.
Taux d'occupation	Proportion du temps de travail que l'opérateur passe en communication.	Permet de savoir si les téléopérateurs sont sur- ou sous-sollicités et d'agir en conséquence.
Taux de salariés en contact	Proportion de salariés du service en contact direct avec les réclamations ou demandes de suivi ou de conseil aux clients.	Un taux élevé est généralement le signe d'une organisation efficace. Un taux bas doit conduire à chercher des axes d'amélioration (limiter les tâches administratives par ex.).
Taux de transfert	Proportion de demandes redirigées : client invité à résoudre lui-même son problème ou à aller chercher l'information.	Montre la façon dont les téléacteurs redirigent vers les autres canaux de communication (site Web, FAQ, technicien-conseil virtuel, communauté virtuelle, chatbot...)

## Paramétrer le Phoning : Optimiser l'Efficacité

- Le logiciel donne une vision globale de l'activité des téléacteurs.
- Le bon paramétrage permet de :
  - Gagner en efficacité 📈 : Distribution des appels, visualisation du nombre d'appels en attente.
  - Ajuster la charge de travail ⚖️ : Mesure de l'occupation des agents.
  - Repérer les téléacteurs en difficulté ⚠️.