



ÉVALUER LA PERFORMANCE AVEC LES TABLEAUX DE BORD

Tableaux de Bord : Votre Outil de Pilotage

- Présentent synthétiquement objectifs et résultats.
- Aident à mesurer les écarts et suivre l'activité.
- Utiles pour la prise de décision et les actions correctives.



CRM et Phoning : Sources de Données Clés

- Génèrent des tableaux de bord détaillés.
- Suivi des appels, temps de traitement, indicateurs de suivi.
- Reporting des téléacteurs alimente les tableaux de bord.

Choisir les Bons Indicateurs : Pertinence et Action

- Doivent refléter les objectifs fixés.
- **Conseils pour le choix**
 - Identifier les objectifs.
 - Choisir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs (NPS, CSAT, CES...).
 - Limiter le nombre.
 - Tenir compte des interdépendances.
 - Croiser données quantitatives et qualitatives.



Visualiser les Données : Des Graphiques Parlants

- Facilite l'analyse et la compréhension des indicateurs.
- **Exemple** : La mesure de l'évolution peut être présentée à l'aide d'un histogramme ou de courbes.