

### 1. Analyse des points faibles :

- **Taux de réponse rapide à 62%** < 80% ⇒ délai de réponse trop long.
- **Taux d'abandon à 18%** ⇒ trop élevé, montre que les clients raccrochent, probablement à cause d'un **temps d'attente trop long (45 sec)**.
- **NPS de 12** ⇒ score faible, insatisfaction ou manque d'enthousiasme à recommander le service.
- **Nombre de transferts (2)** ⇒ trop élevé, montre un **mauvais aiguillage** ou un **manque de formation**.
- **DMT à 8 min** ⇒ longue, peut refléter une **complexité excessive** des traitements ou un **manque d'outils/scripts adaptés**.
- **FCR à 52%** ⇒ faible résolution au premier contact = mauvaise expérience.
- **Taux de contact sortant à 30%** ⇒ peu d'efficacité sur les campagnes proactives.
- **Satisfaction après appel sortant à 6/10** ⇒ qualité perçue insuffisante.

## 2. Propositions d'actions correctives :

### a. Réduire le temps d'attente :

- Revoir la planification des effectifs en heures de pointe.
- Automatiser les traitements simples avec un serveur vocal interactif plus performant.

### b. Améliorer le FCR et la DMT :

- Fournir des scripts dynamiques pour aider à traiter les demandes courantes rapidement.
- Renforcer la formation continue des conseillers sur les produits complexes.

### c. Optimiser les appels sortants :

- Mettre à jour la base de données des clients pour éviter les numéros obsolètes.
- Personnaliser les appels avec une meilleure contextualisation (historique client, type de service installé, etc.).

## 3. Suivi du NPS et FCR pour piloter l'amélioration continue :

- **NPS** permet de suivre **l'évolution globale de la satisfaction** et l'impact des changements apportés. Un NPS en hausse indique une meilleure image du service.
- **FCR** est un indicateur de **résolution efficace** et rapide. Une amélioration du FCR montre que les conseillers gagnent en compétence et que les processus sont mieux adaptés.
- Suivre ces deux indicateurs dans le temps aide à **ajuster les priorités d'action** et à mesurer l'effet des optimisations sur l'expérience client.