

✓ Correction Exercice Chapitre 5 – Tableau de bord gestion performances

1. Objectifs :

- Réduire le temps moyen de réponse aux tickets clients.
- Améliorer la satisfaction client.
- Identifier les agents ayant besoin de formation.

2. Indicateurs sélectionnés :

- **Objectif 1 :**
 - *Temps moyen de première réponse* (quantitatif)
 - *Nombre de tickets traités par agent par jour* (quantitatif)
- **Objectif 2 :**
 - *Customer Satisfaction Score (CSAT)* (qualitatif)
 - *Customer Effort Score (CES)* (qualitatif)
- **Objectif 3 :**
 - *Taux de résolution au premier contact* (quantitatif)
 - *Évaluation qualité par superviseur* (qualitatif)

✓ Correction Exercice Chapitre 5 – Tableau de bord gestion performances

3. Utilisation stratégique :

- Si le **temps de réponse augmente**, je pourrais réorganiser les priorités ou revoir la charge de travail par agent.
- Si la **satisfaction client baisse**, je lancerais une enquête qualitative pour comprendre les causes et améliorer les scripts ou les procédures.
- En repérant les agents avec des **résultats faibles récurrents**, je proposerais des sessions de formation ciblées.

4. Visualisation recommandée :

- **Histogrammes** pour comparer les performances des agents.
- **Courbes** pour suivre l'évolution du temps de réponse ou du CSAT dans le temps.
- **Jauges** pour illustrer le niveau de satisfaction client par rapport à un objectif cible.

👉 Pourquoi ces choix ?

Les histogrammes permettent une **comparaison rapide**, les courbes montrent les **tendances**, et les jauges offrent une **lecture intuitive** des résultats par rapport à un seuil critique.