



1 > Les indicateurs pour la relation par téléphone

Délai moyen d'attente	Ce délai traduit le temps d'attente de l'appelant avant mise en relation avec les services de l'entreprise. Ce délai doit être bref et inclure le temps nécessaire à toute manipulation nécessaire en cas de mise en place d'un serveur vocal. Habituellement, le seuil à ne pas dépasser est de 90 secondes.
Délai moyen de traitement	Le délai traitement fait référence à la durée nécessaire entre la prise en charge de la demande et à la réponse apportée.
Taux de résolution au premier appel	Ce taux traduit la capacité à satisfaire le client rapidement. C'est un indicateur qualitatif important qui peut constituer un avantage concurrentiel déterminant. Toutefois, ce taux ne peut être comparé entre deux secteurs d'activité différents.
Taux de transfert vers le selfcare	Ce taux désigne le pourcentage de contacts pris en charge et redirigé vers les outils à la disposition du client pour qu'il puisse gérer seul sa demande. Un taux élevé traduit une bonne capacité à rendre ses clients plus autonomes. On l'appelle aussi le taux de digitalisation.
Taux de décrochés	Ce taux représente la part des appelants ayant renoncé à aller au bout de leur démarche. Souvent, un délai d'attente trop long génère un taux d'abandon élevé.
Taux de transformation	Selon la nature des appels, des objectifs plus précis peuvent être posés. Si par exemple, les appels entrants dans un service visent à résilier un contrat, alors, le taux de rétention est révélateur de la réussite de la relation client.

2 > Pour mesurer la satisfaction des clients

Quel indicateur ?	Pour mesurer quoi ?	De quelle manière ?	Quel exemple ?
Niveau de satisfaction	Approche simple pour déterminer le niveau de satisfaction	Question directe avec pour support une échelle de notation	« Sur une échelle de 1 à 10, quel est votre niveau de satisfaction... ? »
Net promoter score	Approche indirecte pour évaluer le niveau de satisfaction	Question pour évaluer dans quelle mesure le client recommanderait l'entreprise	« Seriez-vous prêts à recommander nos services à... ? »
Customer effort score	Approche qui vise à mesurer la satisfaction du client au travers de son expérience	Question pour mesurer le niveau d'effort ressenti par le client pour réaliser une opération	« À quel point était-il facile d'obtenir l'aide que vous souhaitiez aujourd'hui ? »