

# Les appels entrants de la semaine au CRC de ConseilOr

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client (CRC) reçoit les appels des clients et prospecte par téléphone, mais aussi par chats, e-mails ou SMS. Inès, alternante en BTS NDRC au CRC, prépare le bilan de la semaine du lundi 5 au vendredi 9 octobre 2026 des trois téléopérateurs affectés aux appels entrants, notés 1, 2 et 3 (document 1). Elle les compare aux objectifs du CRC (document 2). Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

## Document 1 - Données de la semaine du 5 au 9 octobre 2026

| Données                               | Téléopérateur 1 | Téléopérateur 2 | Téléopérateur 3 |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Jours travaillés                      | 5               | 5               | 5               |
| Heures de connexion                   | 35              | 35              | 35              |
| Appels reçus                          | 200             | 240             | 180             |
| Appels décrochés                      | 190             | 228             | 162             |
| Minutes de conversation               | 1 330           | 1 140           | 1 377           |
| Minutes de traitement après l'appel   | 380             | 456             | 486             |
| Demandes réglées dès le premier appel | 156             | 155             | 146             |

## Document 2 - Objectifs du CRC pour chaque téléopérateur

| Indicateur                          | Objectif        |
|-------------------------------------|-----------------|
| Taux de décroché                    | 92 % au moins   |
| Durée moyenne de conversation (DMC) | 6,5 min au plus |
| Durée moyenne de traitement (DMT)   | 9 min au plus   |
| Appels traités par jour             | 40 au moins     |
| Taux de résolution au premier appel | 80 % au moins   |

## Annexe (bilan de la semaine : arrondir les taux et les écarts à une décimale, les durées au dixième de minute)

| Question                                                                                    | Réponse |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Taux de décroché du téléopérateur 3 (%)                                                     |         |
| DMC du téléopérateur 2 (min)                                                                |         |
| DMT du téléopérateur 2 (min)                                                                |         |
| Appels traités par jour par le téléopérateur 2 (appels)                                     |         |
| Taux de résolution au premier appel du téléopérateur 2 (%)                                  |         |
| Écart du téléopérateur 2 par rapport à l'objectif de résolution au premier appel (points)   |         |
| DMT du téléopérateur 3 (min)                                                                |         |
| Appels traités par heure de connexion par le téléopérateur 3 (appels, arrondir au centième) |         |

### Questions d'analyse

Quel diagnostic et quelle action retenir pour le téléopérateur 2 ?

- ☐ Il est le plus productif de l'équipe : lui confier aussi une partie des appels du téléopérateur 3
- ☐ Ses appels très courts laissent des demandes non réglées : le former aux réponses des motifs fréquents
- ☐ Sa DMT dépasse l'objectif : lui demander d'écourter ses conversations pour traiter plus d'appels par jour

Justification :

Le CRC veut enregistrer des appels pour former les téléopérateurs. Quelles conditions doit-il respecter ? (plusieurs réponses)

- ☐ Consulter les représentants du personnel et informer les téléopérateurs au préalable
- ☐ Enregistrer en permanence tous les appels de tous les téléopérateurs
- ☐ Informer le client, au début de l'appel, de l'enregistrement et de son but
- ☐ Conserver chaque enregistrement trois ans pour suivre les progrès de chaque téléopérateur

Justification :