Les indicateurs du service client d'Ammonite Sécurité

Ammonite Sécurité, entreprise de 32 salariés installée à Digne-les-Bains (Alpes-de-Haute-Provence), installe et télésurveille des alarmes chez des particuliers et des commerçants. Son service client, six conseillers, répond aux appels : déclenchements intempestifs, codes d'accès, rendez-vous de maintenance, facturation.

Sophie Liautaud, responsable du service, prépare le tableau de bord de septembre 2026. Elle vous demande de calculer les indicateurs, puis de les comparer aux objectifs.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : activité du service client en septembre 2026 (20 jours ouvrés, 6 conseillers à temps plein)

Donnée	Septembre 2026
Appels entrants reçus	4 200
Appels décrochés	3 780
Durée totale des conversations	409 h 30 min
Durée totale du traitement après appel (saisie dans le CRM, e-mail de confirmation, demande d'intervention)	189 h
Demandes résolues dès le premier appel	2 646
Coût du service client (salaires chargés, téléphonie, logiciels)	18 900 €
Délai moyen avant décroché	52 secondes

Document 2 : objectifs fixés par la direction

Indicateur	Objectif
Taux de décroché	92 % au moins
Durée moyenne de traitement (DMT)	9 minutes au plus
Taux de résolution au premier appel	80 % au moins
Coût par appel décroché	5 € au plus
Délai moyen avant décroché	30 secondes au plus

On estime que chaque demande non résolue au premier appel entraîne un nouvel appel du client.

Annexe 1 (arrondir à une décimale, les montants au centime)

Question	Réponse
Taux de décroché (%)	
Durée moyenne de conversation (DMC, en minutes)	
Durée moyenne de traitement (DMT, en minutes)	
Taux de résolution au premier appel (%)	
Appels décrochés par conseiller et par jour	
Coût par appel décroché (€)	
Appels évités par mois si l'objectif de résolution au premier appel était atteint	

Questions d'analyse

Le délai moyen avant décroché est de 52 secondes et 60 % des appels perdus arrivent le lundi entre 8 h et 10 h. Quelle action proposer pour atteindre 92 % de décroché ?

☐ Renforcer la présence des conseillers le lundi de 8 h à 10 h (planning) et proposer un rappel automatique aux appelants en attente
☐ Recruter deux conseillers à temps plein pour absorber les 420 appels perdus du mois et ramener le délai avant décroché sous 30 secondes
☐ Demander aux conseillers d'écourter chaque conversation d'une à deux minutes pour décrocher plus vite les appels du lundi de 8 h à 10 h

Justification :

Quel indicateur la responsable doit-elle améliorer en priorité ?

☐ La durée moyenne de conversation : des échanges plus courts libèrent les conseillers pour le pic du lundi ; il faut la limiter à 4 minutes
☐ La résolution au premier appel : chaque demande non résolue revient par un nouvel appel, qui encombre la ligne et coûte
☐ Le nombre d'appels par conseiller : il faut le porter à 40 par jour pour absorber les appels perdus le lundi matin

Justification :

Un quart des appels porte sur le changement du code de l'alarme, une opération simple que le client peut faire seul. Quelle action réduit ces appels ?

☐ Un script pour que les conseillers traitent ces demandes plus vite au téléphone, en suivant ensuite la durée moyenne de traitement
☐ Un tutoriel vidéo et une FAQ dans l'espace client, en suivant ensuite le taux de résolution en selfcare
☐ Un allongement des horaires du service client jusqu'à 20 h, en suivant ensuite le taux de décroché en soirée

Justification :