Les indicateurs du centre de relation client de Viarenne Télécom

Viarenne Télécom, opérateur régional de fibre optique et de téléphonie installé à Alès (Gard), sert des particuliers et des entreprises du Gard et de l'Hérault. Son centre de relation client répond aux appels entrants (factures, pannes, déménagements, changements d'offre) du lundi au samedi, de 8 h à 19 h.

Romane Teissonnière, alternante en BTS NDRC, assiste le superviseur, Sofiane Mazel. Elle analyse les statistiques de l'ACD (distribution automatique des appels) du mardi 6 octobre 2026, puis prépare l'effectif du lundi 2 novembre, jour où les abonnés recevront leurs nouvelles conditions tarifaires.

Complétez les annexes 1 et 2, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : statistiques de l'ACD du mardi 6 octobre 2026

Tranche horaire	Appels reçus	Appels décrochés en 20 secondes au plus	Niveau de service de la tranche
8 h – 10 h	290	165	56,9 %
10 h – 12 h	330	240	72,7 %
12 h – 14 h	170	162	95,3 %
14 h – 17 h	360	280	77,8 %
17 h – 19 h	150	141	94,0 %
Total de la journée	**1 300**	**988**	**?**

- Appels décrochés dans la journée : 1 222 (les autres appelants ont raccroché avant d'être pris en charge).
- Temps de conversation cumulé : 6 721 minutes.
- Temps de traitement après l'appel cumulé (saisie dans le CRM, envoi des confirmations) : 1 833 minutes.
- Appels résolus dès le premier contact (le client n'a pas rappelé pour le même motif dans les sept jours) : 953.
- Conseillers connectés : 25, pendant 7 heures chacun (pauses non comprises).

Document 2 : indicateurs suivis et objectifs du centre

Indicateur	Calcul	Objectif
Taux de décroché	Appels décrochés ÷ appels reçus × 100	95 % au moins
Niveau de service	Appels décrochés en 20 secondes au plus ÷ appels reçus × 100	80 % au moins
Durée moyenne de conversation (DMC)	Temps de conversation ÷ appels décrochés	Indicateur de suivi
Durée moyenne de traitement (DMT)	DMC + temps moyen de traitement après l'appel	7 minutes au plus
Taux de résolution au premier appel	Appels résolus dès le premier contact ÷ appels décrochés × 100	80 % au moins
Taux d'occupation	Temps de traitement des appels (conversation et après-appel) ÷ temps de connexion des conseillers × 100	85 % au plus

Document 3 : prévision pour le lundi 2 novembre 2026

- 1 560 appels attendus, avec la même DMT que le 6 octobre.
- Conseillers planifiés : 26.
- Temps productif d'un conseiller = durée de connexion (7 heures) × taux d'occupation maximal (85 %).

Annexe 1 (journée du mardi 6 octobre 2026 : pourcentages à une décimale, durées en minutes décimales, par exemple 4,5 min pour 4 minutes 30 secondes)

Question	Réponse
Taux de décroché (%)	
Niveau de service de la journée (%)	
Durée moyenne de conversation, DMC (min)	
Durée moyenne de traitement, DMT (min)	
Taux de résolution au premier appel (%)	
Taux d'occupation des conseillers (%)	

Annexe 2 (lundi 2 novembre 2026 : arrondir le nombre de conseillers à l'entier supérieur)

Question	Réponse
Charge de travail prévue le 2 novembre (h)	
Conseillers nécessaires le 2 novembre (conseillers)	

Questions d'analyse

Que montrent les résultats du 6 octobre et que doit proposer Romane ?

☐ Les conseillers manquent de 8 h à 12 h (niveau de service de 56,9 % puis 72,7 %) alors qu'ils sont en nombre suffisant de 12 h à 14 h et après 17 h : il faut décaler des horaires d'arrivée et placer pauses et tâches hors appels aux heures creuses
☐ La journée est satisfaisante : plus de neuf appels sur dix ont été décrochés et le niveau de service atteint 95,3 % entre 12 h et 14 h ; il suffit de garder le planning actuel des conseillers
☐ Les conseillers sont trop lents : leurs conversations bloquent les lignes et font attendre les appelants du matin ; il faut leur demander d'écourter chaque appel pour décrocher plus vite dès 8 h

Justification :

Pour le lundi 2 novembre, 26 conseillers sont planifiés. Que doit faire le superviseur ?

☐ Garder le planning de 26 conseillers, un de plus que le 6 octobre : les abonnés qui n'obtiennent pas de réponse au premier essai rappelleront plus tard dans la journée, quand les lignes seront libres
☐ Demander à chaque conseiller de traiter 20 % d'appels en plus en écourtant les conversations : les 26 conseillers planifiés absorberont ainsi les 260 appels de plus que le 6 octobre, sans report des formations
☐ Compléter l'effectif ce jour-là : reporter les formations prévues, proposer des heures complémentaires aux conseillers à temps partiel et orienter les demandes simples (copie de facture, suivi d'une intervention) vers le serveur vocal interactif

Justification :