

## Étude de cas

# Améliorer la résolution du premier appel dans l'industrie des services publics

### Introduction

Entreprise de services publics de premier plan dont le siège social est situé à Chicago et constituée en Pennsylvanie, elle est la plus importante société mère d'électricité aux États-Unis en termes de revenus. Il s'agit également du plus important service public d'électricité réglementé au pays, desservant environ 10 millions de clients. Classée 99e dans le classement Fortune 500, elle incarne l'excellence et l'échelle dans le secteur des services publics.

### Comprendre la résolution du premier appel (FCR)

La résolution du premier appel (FCR) est une mesure de rendement critique du service à la clientèle qui mesure la capacité d'une entreprise à résoudre les problèmes, les questions ou les demandes des clients lors du premier appel sans avoir besoin d'un suivi ou d'une escalade. Pour améliorer la satisfaction des clients, l'efficacité opérationnelle et la réduction des coûts, il est essentiel d'obtenir des tarifs élevés de FCR.

### Pourquoi le FCR est-il important pour les entreprises

**Satisfaction du client :** La résolution des problèmes lors du premier appel augmente considérablement la satisfaction et la fidélité de la clientèle. Un taux élevé de FCR signifie que les clients laissent les interactions se sentir entendues et valorisées, ce qui favorise des relations à long terme et une perception positive de la marque.

**Efficacité opérationnelle :** Les tarifs élevés du FCR simplifient les opérations en réduisant le volume d'appels répétés. Cette efficacité libère des ressources, permettant aux équipes du service à la clientèle de traiter des demandes plus uniques et d'améliorer la qualité globale du service.

**Réduction des coûts :** La réduction des appels répétés permet de réaliser des économies substantielles. En résolvant rapidement les problèmes, les entreprises économisent du temps, des dépenses de main-d'œuvre et des coûts d'infrastructure, ce qui a une incidence directe sur les résultats nets.

**Moral des employés** : Les taux élevés de FCR contribuent à une plus grande satisfaction des employés. Les agents sont plus susceptibles de se sentir efficaces dans leurs rôles lorsqu'ils peuvent résoudre les problèmes rapidement et efficacement, ce qui se traduit par des taux de roulement plus faibles et une main-d'œuvre plus motivée.

*L'évaluation de la résolution du premier appel pendant un an permet aux entreprises d'améliorer leur rendement global jusqu'à 30 %<sup>1</sup>.*

*Avec chaque amélioration de 1 % du FCR, vous réduisez vos coûts d'exploitation de 1 %<sup>2</sup>.*

### Peu de points de référence généraux pour les taux de FCR



Service à la clientèle exceptionnel: 80%+



Performances robustes: 70-79%



Moyenne: 60-69%



Besoins d'amélioration : moins de 60 %

[Source](#)

## Caractéristiques du FCR efficace

**Formation complète** : Investir dans une formation approfondie permet aux agents de s'assurer que les agents sont bien outillés pour traiter un large éventail de problèmes, ce qui améliore leur capacité de résoudre les problèmes dès le premier appel.

**Technologie de pointe** : L'utilisation de systèmes CRM robustes et de la technologie avancée des centres d'appels aide les agents à fournir des résolutions efficaces et efficientes, ce qui améliore les taux de FCR.

**Politiques et procédures claires :** L'établissement de lignes directrices claires permet aux agents de prendre des décisions et de résoudre les problèmes lors du premier appel. Cette clarté réduit les retards et les escalades, favorisant ainsi des résolutions plus rapides.

**Surveillance et rétroaction régulières :** La surveillance continue des taux de FCR et la rétroaction aux agents favorisent l'amélioration continue. Cette évaluation continue aide à cerner les domaines où il faut poursuivre la formation et le soutien.

## Avantages des taux élevés de FCR

**Expérience client améliorée :** La résolution rapide et efficace des problèmes améliore la satisfaction et la fidélité de la clientèle, car les clients apprécient le service rapide.

**Efficacité accrue :** La réduction du besoin d'interactions multiples permet aux agents de gérer des appels plus uniques, ce qui améliore l'efficacité globale du service à la clientèle.

**Économies de coûts :** On obtient d'importantes réductions de coûts en réduisant le besoin de ressources supplémentaires pour traiter les appels répétés, ce qui contribue à un résultat financier plus favorable.

**Meilleure allocation des ressources :** Les tarifs élevés du FCR libèrent des ressources pour se concentrer sur des interactions plus complexes ou de grande valeur avec les clients, ce qui permet à l'entreprise d'offrir un service de meilleure qualité là où cela compte le plus.

En accordant la priorité à la FCR, les entreprises peuvent obtenir un avantage concurrentiel, en veillant à ce que les opérations de service à la clientèle soient à la fois efficaces et efficaces, ce qui mène ultimement à une meilleure performance financière et à des relations plus solides avec la clientèle.

## Sommaire du projet

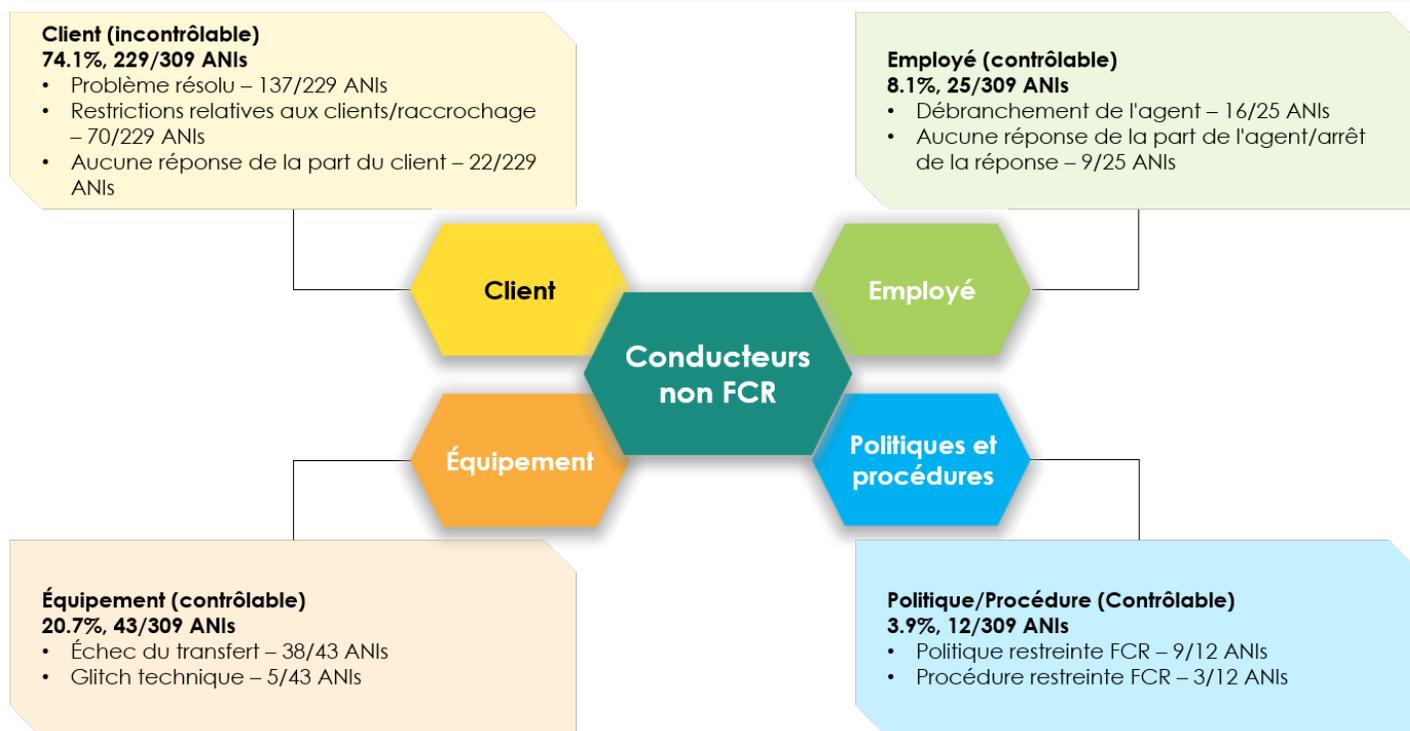
Dans le cadre de ce projet, on a analysé les raisons des appels non liés à la résolution de premier appel (non-FCR) dans l'industrie des services publics. L'analyse a permis de cerner des facteurs contrôlables et incontrôlables menant à des appels répétés et a recommandé des solutions réalisables pour améliorer les taux de FCR.

## Aperçu de l'analyse

- Total \*ANI évalué : 309
- Nombre total d'appels évalués : 800
- Types d'appels couverts : 6

\*ANI (Identification automatique des numéros)

## Facteurs principaux et sous-principaux des facteurs autres que les FCR



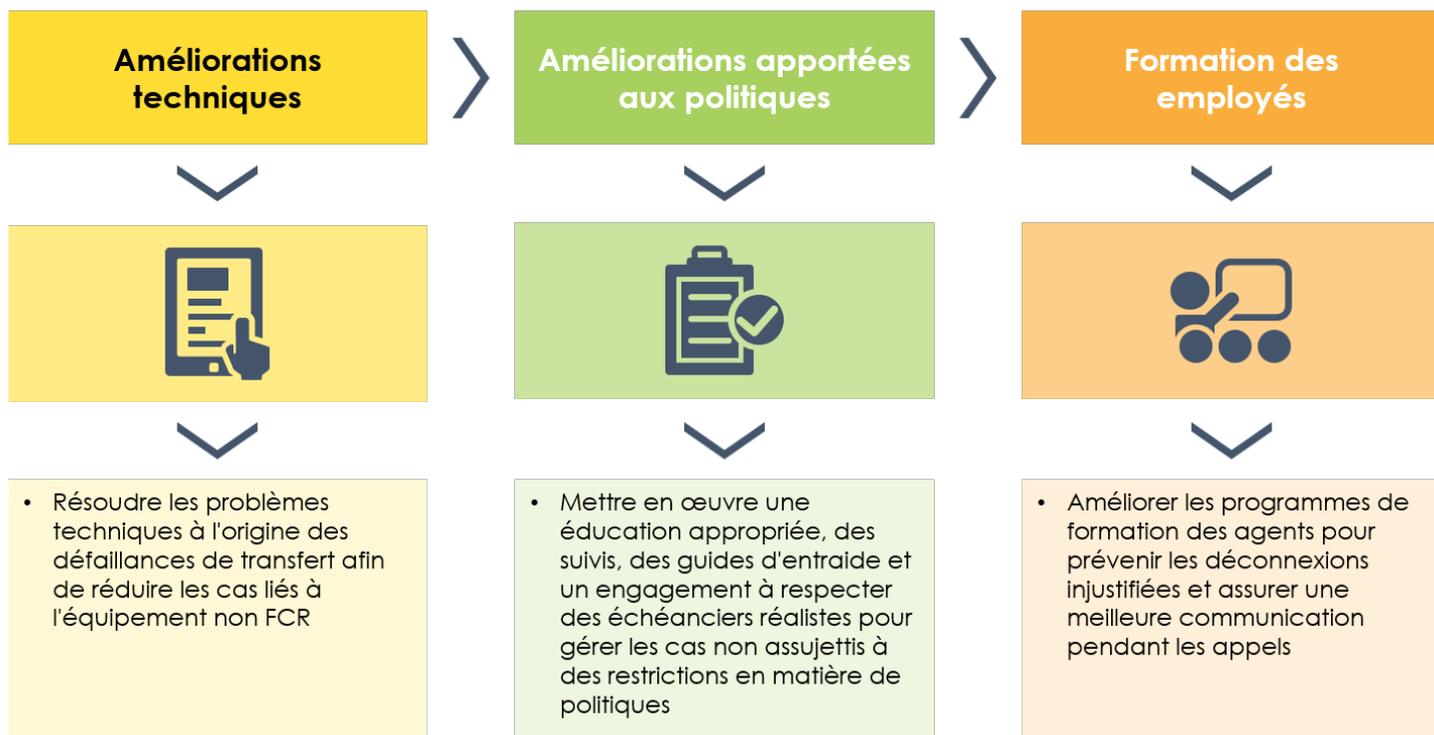
## Constatations

### Principaux facteurs de non-FCR

- Client (Incontrôlable) - 74,1 %, 229/309 ANI**
  - Problème résolu : 137 cas
  - Restrictions relatives aux clients/Raccroché : 70 cas
  - Pas de réponse de la part du client : 22 cas
- Équipement (contrôlable) - 20,7 %, 43/309 ANI**
  - Échec du transfert : 38 cas
  - Glitch technique : 5 cas
- Politique/procédure (contrôlable) - 3,9 %, 12/309 ANI**
  - FCR restreint en vertu de la politique : 9 cas
  - Procédure restreinte FCR : 3 cas
- Employé (contrôlable) - 8,1 %, 25/309 ANI**

- Déconnexion de l'agent : 16 cas
- Aucune réponse de l'agent/Intervention interrompue : 9 cas

## Recommandations



## ROI et gains en efficacité

### Problèmes avec les clients

- Identifications : 229
- Raison principale : Le problème du client est résolu (59.8% 137/229 ANI)

### Problèmes liés à l'équipement

- Identifications : 43
- Raison principale : L'appel a été interrompu pendant le transfert de l'appel (88,4 % 38/43 ANI)

### Questions relatives aux employés

- Identifications : 25

- Raison principale : L'agent a débranché l'appel de façon injustifiée (64,0 % 16/25 ANI)

### Questions relatives aux politiques et aux procédures

- Identifications : 30
- Raison principale : FCR restreint par la politique de l'entreprise (75,0 % 9/12 ANI)

---

*Les **économies annuelles estimées étaient d'environ 200 000\$** selon les recommandations fournies et les mesures prises à l'égard de facteurs contrôlables (fruits à faible pendaison).*

---

### Conclusion

L'analyse des appels non liés au FCR a révélé d'importantes possibilités d'améliorer les taux de résolution du premier appel dans l'industrie des services publics. Les entreprises de services publics peuvent améliorer la satisfaction de la clientèle et l'efficacité opérationnelle en s'attaquant aux facteurs contrôlables et incontrôlables.

# Vous êtes curieux d'en apprendre davantage ? Nous sommes à votre service !

IBG se consacre à la collaboration avec des marques de divers secteurs, les aidant à évaluer leur expérience client et à l'améliorer continuellement pour dépasser les attentes. Communiquez avec l'un des membres de notre équipe maintenant, pour entamer une conversation !



Améliorer la vie, une connexion à la fois.

Impartition Bill Gosling,  
55, rue Mulcaster,  
bureau 600, Barrie, Ontario, L4M 0J4,  
Canada.

 [www.fr.billgosling.com](http://www.fr.billgosling.com)

