

## Étude de cas

# Optimisation de l'engagement des clients : analyse des appels courts pour une entreprise de services publics de premier plan

### 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.

### Que sont les appels courts ?

Les appels courts sont des interactions avec les clients qui se terminent dans un court laps de temps, généralement moins de 60 secondes. Bien que de brèves interactions puissent indiquer une résolution efficace des problèmes, elles suggèrent souvent des problèmes sous-jacents qui doivent être abordés. Ces problèmes peuvent découler de divers facteurs, notamment le comportement des clients, le rendement des agents, les inefficacités des processus et les problèmes techniques.

### Importance de l'analyse des appels courts

L'analyse des appels courts est essentielle pour les centres de contact qui visent à améliorer la qualité du service et l'efficacité opérationnelle. En comprenant les causes profondes des appels courts, les centres de contact peuvent mettre en œuvre des interventions ciblées pour améliorer l'expérience client et optimiser l'utilisation des ressources.

# Facteurs clés des appels courts



## Facteurs liés aux clients

- Débranchement du client
- Aucune réponse du client



## Facteurs liés à l'agent

- Déconnexion de l'agent
- Non-réactivité de l'agent



## Facteurs liés au processus

- Résolutions rapides
- Transferts d'appels



## Questions techniques

- Glitches techniques

## Incidence des appels de courte durée sur les entreprises

Les appels courts peuvent nuire aux activités des centres de contact et à l'ensemble des activités.

### 1. Satisfaction du client

- **Expérience négative** : Les appels courts répétés peuvent entraîner de la frustration et de l'insatisfaction du client, ce qui nuit à l'expérience globale du client.
- **Érosion de la loyauté** : Les mauvaises expériences de service à la clientèle augmentent la probabilité que les clients passent à des concurrents.

### 2. Efficacité opérationnelle

- **Augmentation du volume d'appels** : Les appels courts font souvent en sorte que les clients rappellent pour résoudre leurs problèmes, ce qui entraîne des volumes d'appels plus élevés et une charge de travail accrue des agents.
- **Utilisation des ressources** : Le traitement inefficace des appels en raison des appels courts peut mettre à rude épreuve les ressources, ce qui nuit à la productivité des agents et à l'efficacité des centres de contact.

### 3. Implications sur les coûts

- **Coûts plus élevés** : Le fait de traiter le même problème plusieurs fois augmente les coûts opérationnels en raison du traitement répété des appels et du temps supplémentaire des agents.

- **Formation et perfectionnement** : S'attaquer aux problèmes liés aux agents relevés au moyen d'une analyse abrégée des appels nécessite des investissements continus dans la formation et le perfectionnement.

#### 4. Mesures de rendement

- **Taux de RCF plus bas** : Les appels courts fréquents peuvent avoir une incidence négative sur les taux de résolution des premiers appels (RCF), un indicateur de rendement clé pour les centres de contact.
- **Cotes de qualité** : Les problèmes persistants qui contribuent aux appels courts peuvent entraîner des scores de qualité inférieurs et avoir une incidence sur les mesures de rendement globales.

### Analyse des appels courts : Une analyse efficace des appels courts comporte plusieurs étapes

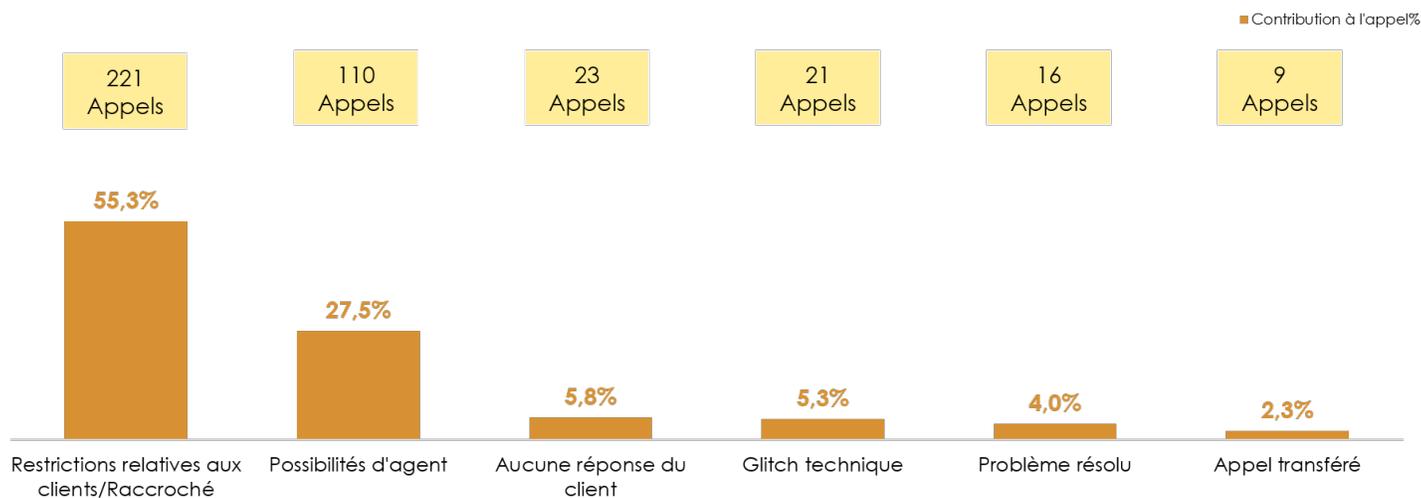
- **Collecte de données** : Recueillir des données complètes sur la durée des appels, les raisons du débranchement et les interactions agent-client.
- **Catégorisation** : Classer les appels courts en fonction des causes profondes, comme le comportement du client, les actions des agents, les problèmes de processus et les problèmes techniques.
- **Analyse des tendances** : Déterminer les tendances et les tendances au fil du temps afin de cerner les problèmes récurrents.
- **Analyse des causes profondes** : Utiliser des outils comme les diagrammes en os de poisson et la technique des 5 Whys pour étudier plus en profondeur les causes des appels courts.
- **Perspectives réalisables** : Élaborer des idées et des recommandations pour améliorer les processus, améliorer la formation et améliorer les mises à niveau techniques.

### Sommaire du projet

Une analyse exhaustive a été effectuée sur 400 identifications automatiques des numéros (ANI) afin de déterminer les facteurs derrière les courtes durées d'appel. Les constatations ont révélé divers facteurs contribuant à ces appels courts, y compris le comportement des clients, les actions des employés, l'efficacité des processus et les problèmes techniques.

## Objectif

L'objectif principal de cette analyse était d'étudier les appels d'une durée de 60 secondes ou moins afin de comprendre les raisons des appels courts et leur incidence sur les coûts, la résolution du premier appel (RCF) et l'expérience client.



## Principales constatations

Principales raisons des appels courts

**27,5 % d'appels observés de courte durée en raison d'occasions contrôlables d'agents**

### 1. Facteurs liés aux clients

- **Débranchement de l'abonné ou manque d'information (55,3 %) :** Une grande partie des appels courts (221 sur 400) étaient attribuables au débranchement de l'appel ou à l'absence des renseignements nécessaires.
- **Aucune réponse du client (5,8 %) :** Dans 23 cas, les clients n'ont pas répondu pendant l'appel.

### 2. Facteurs liés aux employés

- **Appel déconnecté de l'agent sans information (19,5 %) :** Dans 78 cas, les agents ont débranché l'appel sans fournir de renseignements.

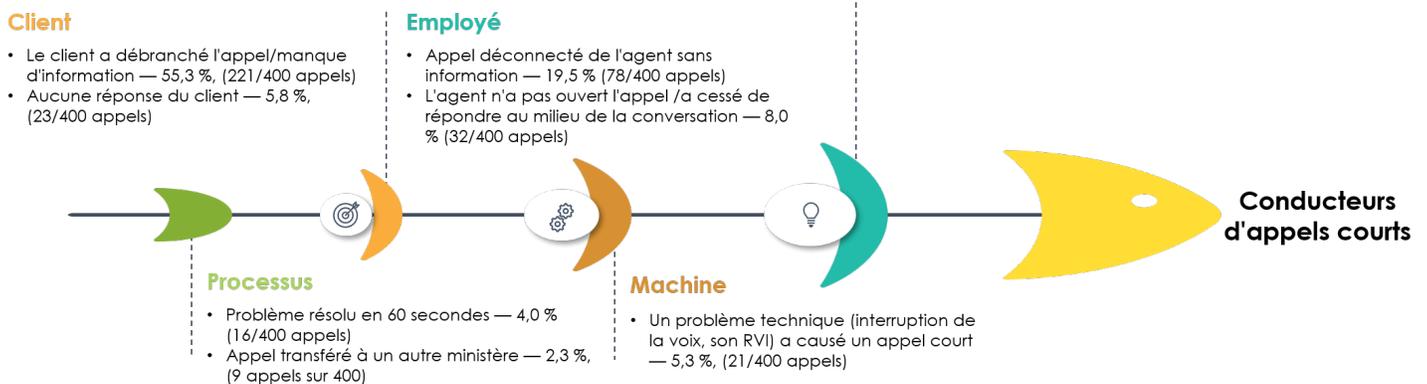
- **L'agent n'a pas ouvert l'appel/a cessé de répondre (8,0 %) :** Il y a eu 32 appels où l'agent n'a pas ouvert l'appel ou a cessé de répondre au milieu de la conversation.

### 3. Facteurs liés au processus

- **Problème résolu en moins de 60 secondes (4,0 %) :** 16 appels ont été résolus dans un court laps de temps, ce qui a contribué à la courte durée.
- **Appel transféré à un autre ministère (2,3 %) :** 9 appels ont été transférés à un autre ministère, ce qui a donné lieu à de courtes durées d'appel.

### 4. Questions techniques

- **Glitch technique (5,3 %) :** Vingt et un appels ont donné lieu à des problèmes techniques, comme des interruptions de la voix ou des problèmes de son RVI, qui ont donné lieu à de courts appels.



## Recommandations

### 1. Gestion de la déconnexion des agents

- Une libération d'appel appropriée mot à mot doit être utilisée lorsque les agents déconnectent les appels.
- Les cas où les agents débranchent intentionnellement des appels devraient être traités comme des erreurs critiques (évitement des appels), et des mesures correctives immédiates sont recommandées.

### 2. Atténuation des problèmes techniques

- Des vérifications régulières d'Avaya et du système peuvent aider à identifier et à résoudre les problèmes techniques en cours causant des débranchements d'appels ou des problèmes de voix.

## RCI et rentabilité : appels courts contrôlables

Dans notre analyse des courtes durées d'appels pour une entreprise de services publics de premier plan, nous avons relevé d'importantes possibilités de réaliser des économies grâce à une meilleure gestion des appels courts contrôlables. Voici une ventilation détaillée des économies prévues :

### Économies prévues au niveau des centres de soins



Volume moyen d'appels courts (mensuel)

**16 000**



Appels courts contrôlables

**4 400**



Économies mensuelles

**11 000\$**



Économies annuelles

**132 000\$**

- **Volume moyen d'appels courts (mensuel) :** 16 000
- **Appels courts contrôlables (16 000\* 27,5 %) :** 4 400
- **Économies mensuelles (@ 2,5\$ par appel) :** 11 000\$
- **Économies annuelles :** 132 000\$

En gérant efficacement les appels courts contrôlables, nous pouvons réaliser d'importantes économies au niveau des centres de soins. Cette réduction du volume d'appels se traduit non seulement par des économies mensuelles et annuelles substantielles, mais contribue également positivement au RCI global et à la rentabilité, renforçant ainsi la valeur de cette stratégie.

En se concentrant sur les appels courts contrôlables, la compagnie de services publics peut améliorer l'efficacité opérationnelle, réduire les coûts inutiles et, surtout, améliorer la satisfaction de la clientèle. Cela rassure l'auditoire quant à la qualité du service. Cette approche démontre clairement la voie à suivre pour obtenir des avantages financiers immédiats et à long terme tout en maintenant des normes élevées de service à la clientèle.

## Conclusion

Cette analyse fournit des renseignements précieux sur les principaux facteurs de courte durée des appels. Le fait de régler les débranchements et les problèmes techniques liés aux agents et de veiller à ce que des processus soient en place pour le traitement approprié des appels peut améliorer l'expérience globale du client, réduire les coûts et améliorer les tarifs de résolution du premier appel.



IMPARTITION  
BILL GOSLING

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 dès 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)

