

Lexique pilotage Téléphonie

Définitions des indicateurs

Taux décroché ligne Accueil et Conseillers : nombre d'appels décrochés sur les lignes Accueil et Conseillers / nombre d'appels vers la ligne Accueil et Conseillers



C'est l'indicateur de la Part Variable 2024.

Taux décroché ligne Accueil : nombre d'appels vers la ligne Accueil décrochés / nombre d'appels vers la ligne Accueil



Les appels initialement destinés à la ligne Accueil mais interceptés par un conseiller sont comptabilisés dans les appels Accueil.

Taux décroché lignes Conseillers : nombre d'appels vers les lignes Conseillers décrochés / nombre d'appels vers les lignes Conseillers



Les appels décrochés par interception sont pris en compte dans l'indicateur « Taux décroché »

Taux interception : nombre d'appels interceptés par un autre conseiller que le conseiller appelé par le client (avant le déclenchement du SVI).

Nbre d'appels clients : numéros de téléphone identifiés dans la journée



Les numéros de téléphone masqués sont exclus, et la comptabilisation se fait en nombre en nombre d'appels. Un client qui appelle 4 fois dans la journée avec le même numéro de téléphone comptera pour 4.

Taux rappel 24h : nbre d'appels non décrochés le jour même et rappelés le lendemain

Taux rappel 48h : même définition que le taux de rappel sous 24h mais en considérant 1 jour supplémentaire.

Taux abandon avant SVI : proportion des appels non décrochés qui ont été abandonnés par les clients avant le déclenchement du Serveur Vocal Interactif (SVI)

Taux abandon après SVI : proportion des appels non décrochés qui ont été abandonnés par les clients après le déclenchement du SVI mais sans réaliser de choix sur ce dernier

Taux Choix 1 : proportion des appels non décrochés pour lesquels le client a fait le choix 1 sur le SVI "Je souhaite parler à un autre conseiller"

Taux Choix 2 : proportion des appels non décrochés pour lesquels le client a fait le choix 2 sur le SVI "Je souhaite être rappelé"

Ligne Conseillers "Supervision" : Nombre de décroché de téléphone sur les lignes conseillers, pour les clients qui ont opté pour le choix 1 au moment du SVI (« Je souhaite parler à un autre conseiller »).



Lorsque le client opte pour le choix 1 au moment du **Serveur Vocale Interactif**, il n'est plus possible d'identifier le collaborateur qui a décroché l'appel ni le collaborateur appelé initialement.