

## Mesure de la Qualité de la Relation Client Système Internet de Reporting Automatique

### 1. Introduction.

Pour mesurer la qualité de la Relation Client, par exemple dans le cas des centres d'appel, il est courant d'effectuer des enquêtes d'une manière permanente, ou au moins régulièrement, ces enquêtes étant réalisées par téléphone, ou par Internet, voire par courrier.

Les questions posées appartiennent en général à 2 catégories :

- **les indicateurs**, permettant de noter la satisfaction du client selon différents items (satisfaction globale, rapidité de traitement, qualité de la réponse, etc...)
- **les critères**, permettant d'étudier les scores obtenus par les indicateurs à l'intérieur de différentes catégories de population

L'enquêteur peut recueillir de plus des **verbatim** (expression libre des personnes interrogées pour développer ou expliquer leurs positions).

Il est important alors de restituer les résultats très rapidement, et d'une manière personnalisée selon le destinataire.

### **JSC a réalisé et mis en œuvre un site Internet répondant à ces besoins.**

Les fonctionnalités de ce site sont les suivantes :

#### 1.1 **Gestion des enquêtes** : permet de créer ou de modifier une enquête en donnant :

- 1.1.1 La liste des indicateurs, leur position dans le fichier des répondants, les modalités de réponse à considérer pour calculer les scores (résultats des indicateurs)
- 1.1.2 La liste des critères, leur position dans le fichier des répondants, les modalités de réponse à considérer
- 1.1.3 La périodicité retenue pour l'édition des scores (par exemple le mois)

- 1.2 **Gestion des données** : les fichiers d'interviews réalisés et déposés sur notre site par les différents instituts de sondage sont intégrés toutes les nuits automatiquement dans la base de données. Des procédures manuelles d'effacement et de rechargement sont prévues en cas d'erreur commises au moment de ce chargement.
- 1.3 **Gestion des utilisateurs** : permet de définir les utilisateurs ayant accès au site, et de donner pour chacun d'eux leurs droits précis (au niveau non seulement de l'enquête, mais également des critères).
- 1.4 **Scores standard** : l'utilisateur choisit une enquête, une date de fin de période, il obtient alors le tableau des scores standard donnant le pourcentage de satisfaction de chacun des indicateurs, pour la période glissante se terminant à la date choisie, ainsi que pour le mois précédent en entier, et le mois en cours. La demande peut être filtrée sur n'importe quelle(s) modalité(s) de critère(s). Les résultats peuvent être globaux, ou détaillés selon toutes les modalités de tous les critères propres à l'enquête. Un historique annuel peut également être demandé.
- 1.5 **Tableaux de bord** : il y en a plusieurs types, permettant de choisir la ou les périodes à étudier, (définies par leurs dates de début et de fin), les modalités de critères servant de filtre, et les variables à mettre en colonne et/ou en ligne, sachant que les résultats dans les cases seront toujours des pourcentages de satisfaction des indicateurs choisis dans le tableau.
- 1.6 **Verbatims** : l'utilisateur choisit une enquête (ou toutes), une période (date de début-date de fin), éventuellement des modalités de critère comme filtre, et il obtient la liste de tous les verbatims concernés. Une recherche par mots peut aussi être faite.
- 1.7 **Information et publication** : cette possibilité permet de mettre sur les site des messages à destination des utilisateurs, ainsi que des documents, lesquels peuvent être par exemple des jeux de tableaux déjà constitués et mis sous forme Excel ou pdf.

## 2. Exemples de résultats.

### Scores (résultats standard):

Scores Canal+ - Windows Internet Explorer

https://scoreplus.canalplus.fr/man.php?dbaction=2&dbpart=0&action=1&idgadmin=1&espace=0&sousespace=1&SID=2b9d2d463d1b884755693bb01070a918&enquete=Appels+Entrants&denque...

Résultats Appels Entrants

Formulaire de recherche

Indicateur: Tout Afficher: en pourcentages

Date de fin de période: 17022009 (format jjmmaaaa)

CANAL: Tout DIVISION: Tout

THEME: Tout RESULTAT ACTIVITE: Tout

RESULTAT TECHNIQUE: Tout RESULTAT DC: Tout

RUBRIQUE: Tout SOUS RUBRIQUE: Tout

TO/CC: Tout DIVISION BIS: Tout

FRONTLINE UD: Tout CLASSE DE TRAITEMENT: Tout

(1) Pas d'affichage si moins de 20 interviews.

Indicateurs	Mois précédent (31/01/2009)	Mois précédent (5046)	Période glissante (17/02/2009)	Période glissante (5046)	Mois en cours (2645)	Mois en cours (85%)	Tendance (87%)
SATISFACTION GLOBALE	(4921)	85%	(5046)	86%	(2645)	85%	87%
INTERLOCUTEUR (UD ADSL)	(480)	84%	(480)	84%	(240)	82%	83%
RESOLUTION	(4921)	65%	(5046)	66%	(2645)	65%	64%
NON REITERATION	(4921)	51%	(5046)	51%	(2645)	51%	52%
COURTOISIE	(4921)	94%	(5046)	95%	(2645)	95%	95%
CLARTE	(4921)	85%	(5046)	86%	(2645)	87%	88%
PERTINENCE	(4921)	83%	(5046)	83%	(2645)	83%	84%
SATISFACTION REPONSE	(4921)	77%	(5046)	78%	(2645)	77%	78%
ORIENTATION FAI (UD ADSL)	(480)	22%	(480)	23%	(240)	20%	19%
FAI DÉJÀ CONTACTÉ (UD ADSL)	(480)	24%	(480)	24%	(240)	20%	18%
PROBLÈME TECHNIQUE (UD ADSL)	(480)	50%	(480)	49%	(240)	45%	24%
PERTINENCE REBOND	(1116)	72%	(1111)	73%	(550)	73%	71%
ACCEPTATION OFFRE	(1116)	30%	(1111)	30%	(550)	30%	29%
PERTINENCE RETENTION	(1116)	59%	(1107)	59%	(550)	58%	59%

### Résultats historiques :

Scores Canal+ - Windows Internet Explorer

https://scoreplus.canalplus.fr/man.php?SID=2b9d2d463d1b884755693bb01070a918&mode=R&denquete=41&action=1&idgadmin=1&espace=0&dbaction=2&dbpart=3&cotri=2&senstri=2&idnc...

Résultats en historique

Formulaire de recherche

Indicateur: Tout Afficher: en pourcentages

Date de fin de période: 17022009 (format jjmmaaaa)

CANAL: Tout DIVISION: Tout

THEME: Tout RESULTAT ACTIVITE: Tout

RESULTAT TECHNIQUE: Tout RESULTAT DC: Tout

RUBRIQUE: Tout SOUS RUBRIQUE: Tout

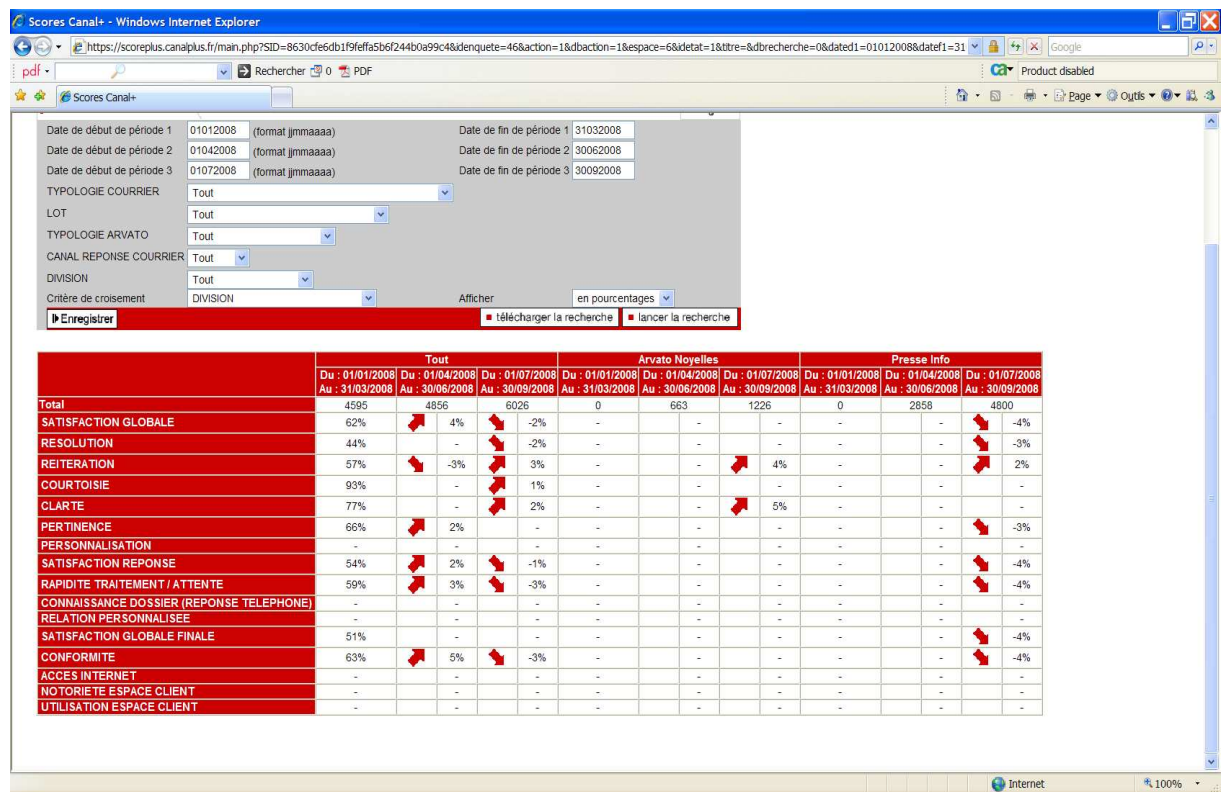
TO/CC: Tout DIVISION BIS: Tout

FRONTLINE UD: Tout CLASSE DE TRAITEMENT: Tout

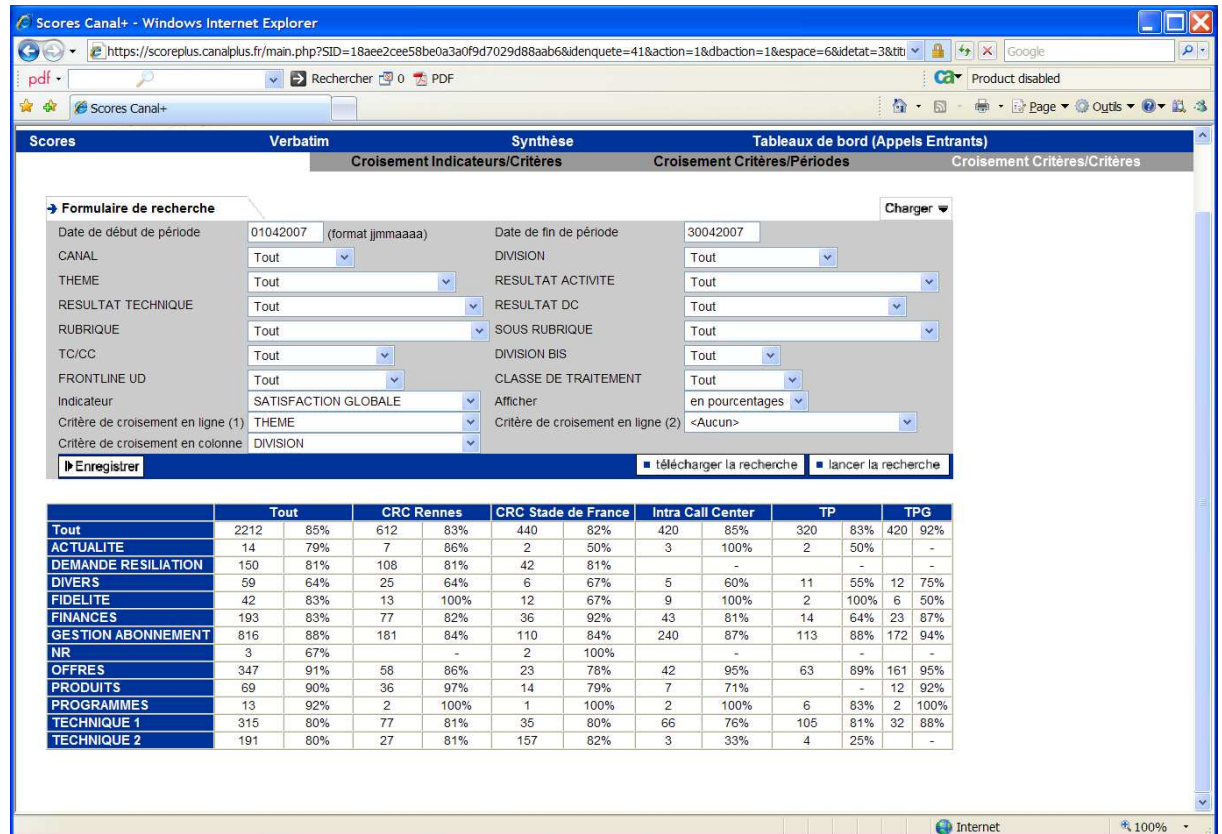
(1) Pas d'affichage si moins de 20 interviews.

Indicateurs	Fév	Mar	Avr	Mai	Jun	Jul	Aou	Sep	Oct	Nov	Déc	Jan	Cumul 12 MM
SATISFACTION GLOBALE	84%	84%	82%	83%	81%	81%	84%	85%	85%	81%	84%	85%	83%
INTERLOCUTEUR (UD ADSL)	-	-	-	-	-	70%	76%	79%	79%	81%	86%	84%	46%
RESOLUTION	63%	63%	64%	66%	61%	60%	65%	66%	68%	63%	62%	65%	64%
NON REITERATION	47%	47%	43%	43%	40%	44%	48%	52%	53%	47%	48%	51%	47%
COURTOISIE	94%	94%	94%	94%	94%	92%	93%	93%	95%	93%	95%	94%	94%
CLARTE	87%	85%	84%	86%	84%	83%	84%	85%	86%	84%	85%	85%	85%
PERTINENCE	83%	82%	81%	83%	81%	79%	81%	82%	82%	79%	81%	83%	82%
SATISFACTION REPONSE	75%	77%	75%	74%	73%	72%	75%	75%	78%	73%	74%	77%	75%
ORIENTATION FAI (UD ADSL)	-	-	-	-	-	24%	22%	24%	25%	24%	24%	22%	14%
FAI DÉJÀ CONTACTÉ (UD ADSL)	-	-	-	-	-	19%	25%	26%	24%	22%	20%	24%	13%
PROBLÈME TECHNIQUE (UD ADSL)	-	-	-	-	-	45%	45%	55%	47%	42%	48%	50%	28%
PERTINENCE REBOND	74%	73%	71%	67%	70%	71%	76%	73%	76%	74%	71%	72%	72%
ACCEPTATION OFFRE	31%	30%	28%	35%	36%	31%	30%	33%	35%	35%	31%	30%	32%
PERTINENCE RETENTION	46%	48%	41%	43%	45%	46%	56%	59%	59%	58%	55%	52%	51%
ACCEPTATION RETENTION	46%	48%	47%	40%	53%	42%	45%	43%	46%	54%	54%	48%	47%
RAPIDITE TRAITEMENT / ATTENTE	45%	45%	53%	43%	42%	50%	52%	57%	54%	49%	57%	63%	51%
SATISFACTION SVI	80%	78%	82%	76%	76%	79%	82%	81%	82%	82%	83%	82%	80%
SATISFACTION GLOBALE FINALE	73%	73%	72%	72%	67%	69%	73%	77%	77%	73%	74%	76%	73%
PERTINENCE RETENTION	84%	80%	81%	77%	75%	78%	80%	83%	84%	80%	81%	82%	80%

## Tableaux de bord : Exemple 1



## Exemple 2



## Verbatim :

**Verbatim**

→ Formulaire de recherche Charger

Enquête: Tout  
 Date: du 17012009 au 17022009 (format jmmaaaa)  
 CLIMAT APPEL: Tout  
 CANAL (AE/EE): Tout  
 THEME (AE/EE): Tout  
 SOUS RUBRIQUE (AE/EE): Tout  
 RESULTAT TECHNIQUE (AE/EE): Tout  
 PRESTATAIRES (AS): Tout  
 OFFRE (AS): Tout  
 NATURE TRAITEMENT (SVI): Tout  
 FAMILLE (TPS): Tout  
 MOTIF (TPS): Tout  
 FRONTLINE UD(AE): Tout  
 Expression:

**3957 verbatim trouvés.** 1 2 3 4 5 6 >

CLIENT : 2511230 DATE : 17/02/2009 SATISFACTION GLOBALE : OUI	- QUE MA DEMANDE ABOUTISSE. J'AI APPELE AU SUJET DU MAGAZINE DES PROGRAMMES. CAR JE NE LE RECOIS PLUS DEPUIS DECEMBRE. MALGRE CET APPEL, JE NE L'AI TOUJOURS PAS RECU. JE SOUHAITERAIS LE RECEVOIR.	NR
CLIENT : 4157515 DATE : 17/02/2009 SATISFACTION GLOBALE : NON	J'AI TELEPHONE PARCE QUE JE NE RECOIS PAS CANAL+. JE RECOIS UNIQUEMENT CANALSAT. MAINTENANT, JE SAIS D'OU VIENT LE PROBLEME. C'EST A CAUSE DU VENT. DONC CA NE VIENT PAS DE CHEZ VOUS	NR
CLIENT : 8955275 DATE : 17/02/2009 SATISFACTION GLOBALE : NON	JE SUIS UN FIDELE CLIENT. DEPUIS UNE DIZAINE D'ANNEES. JE SUIS DONC UN PEU DECU QU'ON M'AIT Laisse RESILIER COMME CA, SANS ME FAIRE DE PROPOSITION POUR CANALSAT. CANAL+ M'A CERTES APPELE, MAIS PAS CANAL SAT. DONC JE RESILIERAI CANAL SAT, A MOINS QUE CANAL SAT ME TELEPHONE COMME PREVU. ET ME PROPOSE UN PRIX SATISFAISANT.	NR
CLIENT : 5993484 DATE : 17/02/2009 SATISFACTION GLOBALE : NON	IL AURAIT FALLU QUE MA DEMANDE DE RESILIATION SOIT ACCPETEE PAR TELEPHONE. LA DATE D'ANNIVERSAIRE DE MON CONTRAT EST LE 28 FEVRIER. L'ANNEE DERNIERE. ON M'AVAIT DIT QUE SI JE VOULAIS RESILIER, CE N'ETAIT PAS LA PEINE DE TELEPHONER TROP TOT. JE SUIS ECOEUREE. PARCE QU'AUJOURD'HUI IL FAUT EN FAIT QUE J'ECRIVE. ALORS QUE JE N'AI QU'UNE SEULE MAIN. ET J'ETAIS BOULEVERSEE. LORSQU'ON M'A DIT QUE JE NE POURRAIS PAS RESILIER.	NR
CLIENT : 1949198 DATE : 17/02/2009 SATISFACTION GLOBALE : NON	MON ECRAN EST EN 16/9. SUR CANAL + ET CANAL + SPORT. ON M'A DIT QUE C'ETAIT COMME CA, A CAUSE DE LA HD.	NR

Terminé Internet 100%

### 3. Mise en œuvre.

Elle est très rapide. Notre client définit lui-même ses enquêtes, les fait réaliser par un ou des institut(s) d'études, qui déposeront les fichiers d'interviews sur notre site.

Nous nous chargeons de paramétrer les enquêtes sur notre site au fur et à mesure qu'elles sont lancées ou modifiées. Notre prestation comprend donc la mise à disposition du site Internet et de l'application, le paramétrage des enquêtes et des utilisateurs, la surveillance de l'ensemble.

Les différents utilisateurs du site peuvent consulter les résultats à tout moment selon les droits attribués.