

## Impact du nombre de conseillers sur une cellule d'accueil

Dans un centre de relation clients, la qualité de service, à un agent près, peut être très bonne ou catastrophique. L'anticipation, dans le planning est donc primordiale.

Exemple d'une cellule de **9 conseillers** recevant **120** appels d'une durée de **180** secondes dans l'heure chargée.

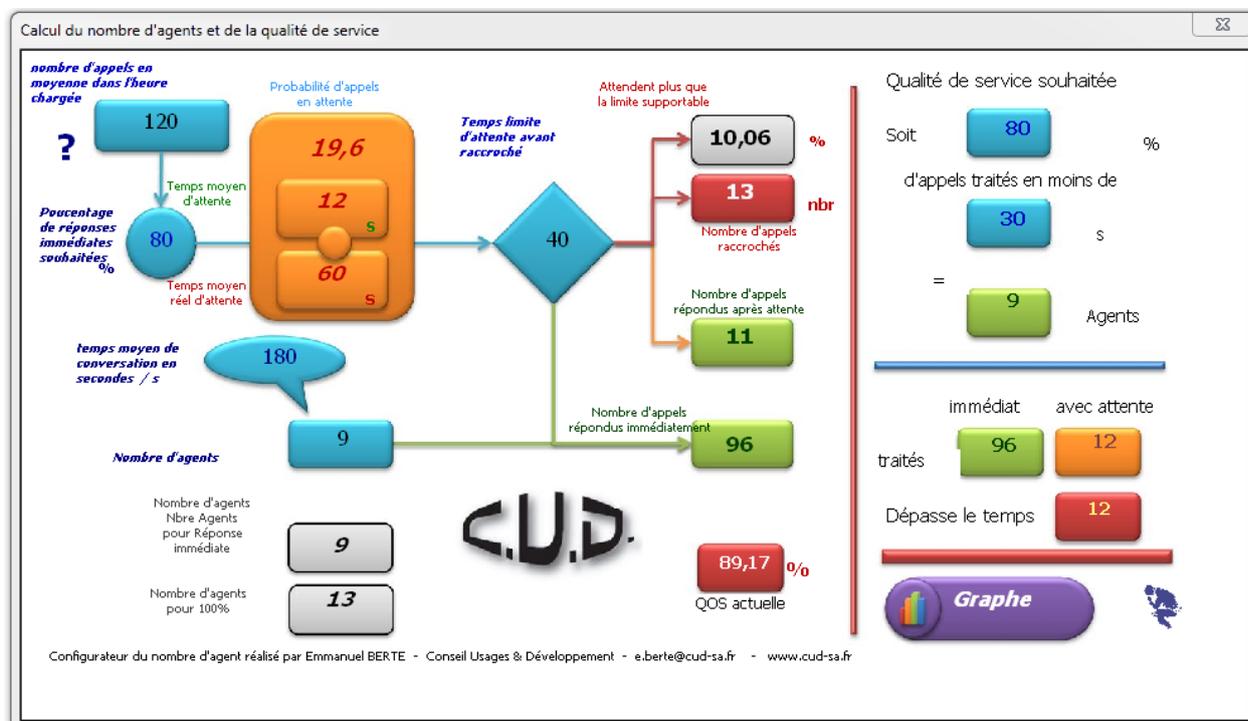
Temps d'attente supportable avant raccroché sur musique d'attente : **40** secondes

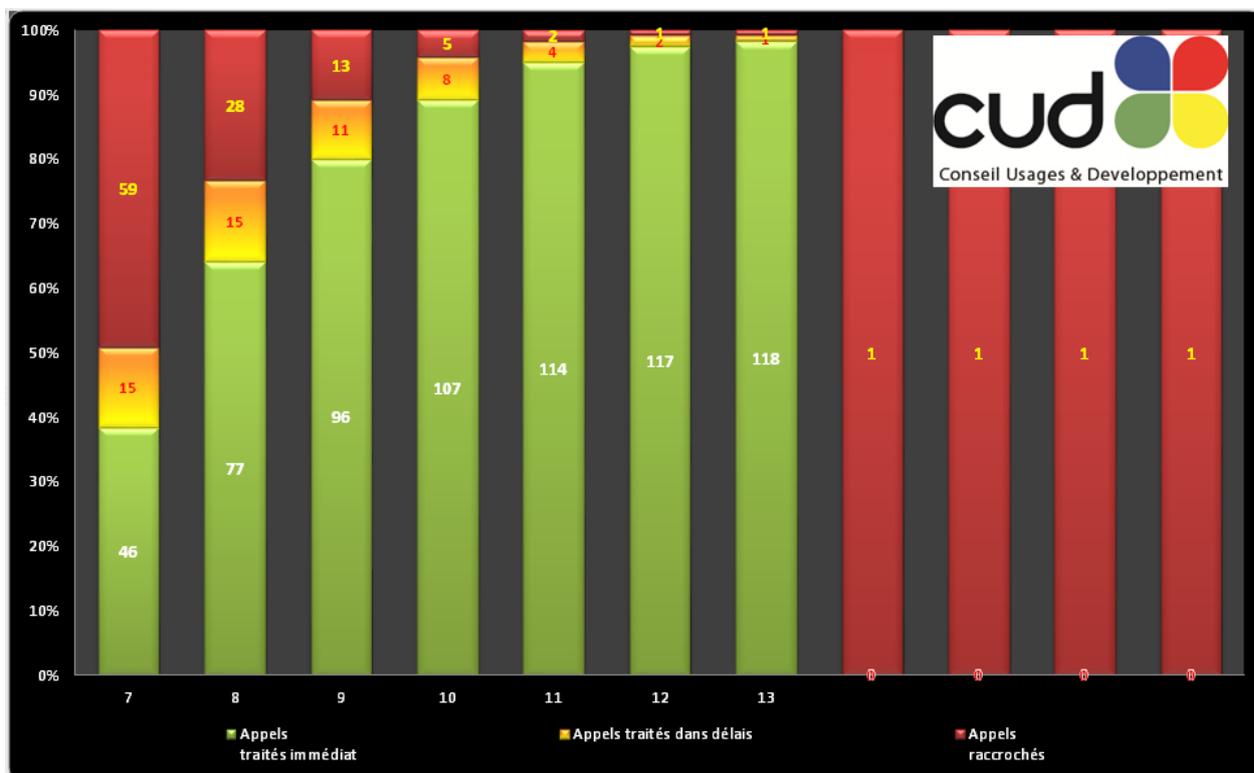
Nous pouvons lire sur ce tableau l'impact d'un ou deux conseillers absents

Exemple : un conseiller en congés et une absence maladie

	7 agents	8 agents	9 agents
Probabilité d'appels en attente avant décroché	68.38 %	35.7 %	19.6 %
Attente moyenne des appels en attente	180 s	90 s	60 s
Probabilité d'appels perdus en -40s	49.15 %	22.9 %	10.06 %

Soit -39% de QOS





CUD utilise un simulateur temps réel permettant de faire varier chacune des variables.

Cet outil permet de mieux visualiser l'impact et les risques associés à un mauvais dimensionnement.

*A lire également sur le même sujet :*

*Et si on gagnait 30s*

*Impact du temps d'attente*

*Mutualisation et centralisation*



Emmanuel BERTE

63 rue pierre Bonnaud – 69003 Lyon

06 72 61 24 61 - Email : [contact@cusd-sa.fr](mailto:contact@cusd-sa.fr)

[www.cusd-sa.fr](http://www.cusd-sa.fr)