SPECIMEN

14ÈME ÉDITION

Rapport d'étude
PARTICIPANT X

Contact : +33 (0)1 71 19 46 30 ou info@escda.fr

BVA

Sommaire

1 Contexte, objectifs et méthodologie p.3

2 Enseignements et résultats p.7

3 Résultats détaillés par canal
- Appels téléphoniques p.13
- E-mails et formulaires p.18
- Navigations Internet p.23
- Réseaux sociaux p.28
- Chat p.33

4 Annexes p.38

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Contexte, objectifs et méthodologie

LES FRANÇAIS ET LEUR SERVICE CLIENT

UN CLIENT DE ⊕ EN ⊕ OMNICANAL

LES FRANÇAIS UTILISENT EN MOYENNE

3,4 CANAUX ≠ POUR CONTACTER LEURS SERVICES CLIENTS

LES CANAUX ÉMERGENTS SONT EN CROISSANCE

TAUX D'UTILISATION

- **13%** MESSAGERIE MOBILE
- **12%** RÉSEAUX SOCIAUX
- **25%** CHAT

2 INSATISFACTIONS MAJEURES

- DEVOIR RÉPÉTER PLUSIEURS FOIS SA QUESTION POUR ÊTRE COMPRIS
- DEVOIR PASSER PAR UN AUTRE CANAL POUR RÉSOUDRE SON PROBLÈME

LES FRANÇAIS DE ⊕ EN ⊕ IMPATIENTS

TÉLÉPHONE

50% (21% 2015)

DES FRANÇAIS SOUHAITENT ATTENDRE ⊖ DE 1 MIN

DANS LA RÉALITÉ 3 MINUTES

RÉSEAUX SOCIAUX

62% (34% 2015)

DES FRANÇAIS SOUHAITENT ATTENDRE ⊖ DE 30 MIN

DANS LA RÉALITÉ 3 HEURES

LE CHATBOT PEINE À SATISFAIRE LES CLIENTS

LE CHATBOT EST LE CANAL LE ⊖ FIABLE

CONFIANCE 53%

SATISFACTION 62%

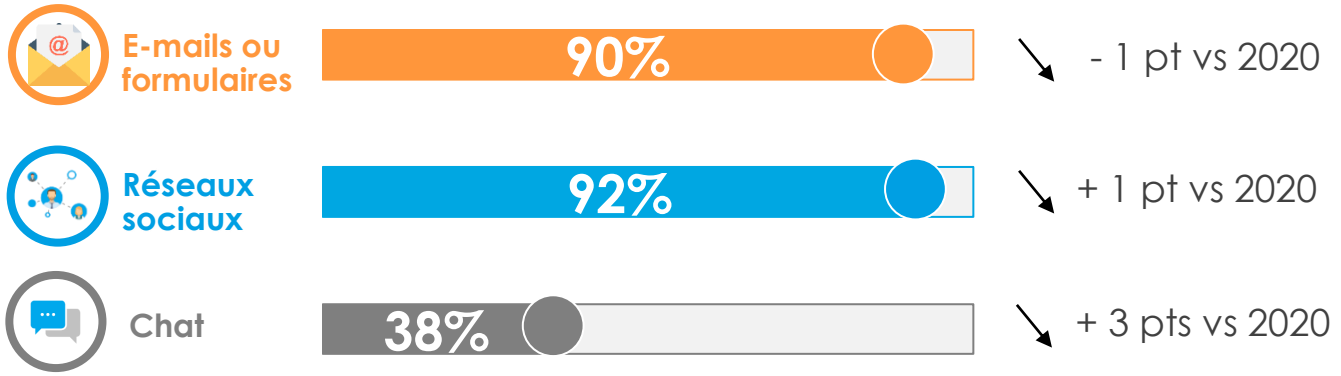
LES FRANÇAIS ONT UNE CONFIANCE ÉLEVÉE (=PLUS DE 80%) DANS LES CANAUX TRADITIONNELS

Observatoire des Services Clients 2019 BVA pour l'Élection du Service Client de l'Année, 5 347 enquêtes en France, Italie, Allemagne, Espagne et Grande-Bretagne, du 8 au 24 juillet 2019.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Qui sont les participants de l'Élection du Service Client de l'Année 2021 ?

PRÉSENCE DES PARTICIPANTS SUR LES CANAUX ÉVALUÉS

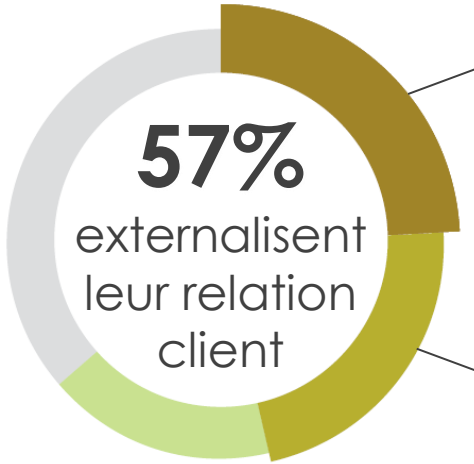


ÉQUIPES

En moyenne, les participants ont 352 conseillers

- **32%** ont moins de 50 conseillers — ↘ - 5 pts vs 2020
- **42%** entre 50 et 250 conseillers — ↘ + 2 pts vs 2020
- **26%** ont plus de 250 conseillers — ↘ + 3 pts vs 2020

RELATION CLIENT EXTERNALISÉE OU INTERNALISÉE



49% en confient une partie à l'étranger

42% utilisent au moins 2 prestataires différents

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Méthodologie

3 entreprises MINIMUM
testées, évaluées et comparées par univers de consommation

160 tests clients mystères
par entreprise

6 semaines d'évaluation
du lundi 31 août au vendredi 9 octobre 2020

13 à 17 scenarii
d'avant-vente, de vente et d'après-vente

10 à 15 critères
évalués par canal

100 appels
téléphoniques (50%)*

30 e-mails
ou formulaires de contact (30%)*

10 navigations Internet
dont 7 sur smartphones (10%)*

10 contacts
via les réseaux sociaux (5%)*

10 conversations
par chat (5%)*

Des tests clients mystères, c'est-à-dire le recours à un consommateur entrant en contact avec une entreprise de manière anonyme, et dont la mission consiste à apprécier selon des règles objectives et prédéfinies le traitement de sa problématique.

Une majorité des critères de la norme européenne **EN NF 15838** sont évalués.

Pour être **Élu Service Client de l'Année** et bénéficier du signe de valorisation pendant 11 mois, il faut **se classer 1er de sa catégorie** (3 entreprises évaluées minimum par catégorie) et **obtenir une note supérieure ou égale à 12/20.**

**Poids du canal dans la notation finale*

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Enseignements et résultats

Enseignements et résultats : synoptique

La note moyenne de tous les participants à l'Élection du Service Client de l'Année 2021 est de 13,05/20. Cette note est en baisse par rapport à l'année dernière *(13,41)* ; et retrouve le même niveau que lors de l'édition 2019.

Deux canaux enregistrent de fortes baisses par rapport à l'édition précédente :

- Le téléphone, en baisse de 6,65%, avec une note de 13,07/20. Il s'agit de la plus mauvaise note enregistrée sur ce canal sur les 5 dernières éditions.
- Après une forte hausse lors de l'édition précédente (11,17/20), le chat est en baisse de 11,29% et obtient une note de 9,91/20.

Les autres canaux progressent par rapport à l'édition 2020 :

- Les e-mails ou formulaires enregistrent une hausse de 3,17% avec une note de 12,23. Il s'agit de la meilleure note enregistrée sur les 5 dernières années.
- Les navigations Internet obtiennent une note de 17,11, soit + 3,01% par rapport à l'édition précédente.
- Avec une note de 12,87, les réseaux sociaux enregistrent une légère progression par rapport à l'an dernier *(+ 0,82%)*.

Avec une note de 16,25/20, les lauréats affichent une moyenne stable *(16,33 à l'édition 2020)* mais avec des résultats contrastés selon les canaux : des baisses sur le chat *(- 13,20%)* et le téléphone *(- 2,79%)* et des progressions sur les 3 autres canaux *(de + 2,34% à + 5,51%)*.

LE CANAL TÉLÉPHONE obtient un score de 13,07, en baisse par rapport à l'édition 2020 *(vs 14,00/20)*.
Le score des lauréats est également en baisse *(16,28/20 soit - 2,79%)*. La qualité de service chute également par rapport à 2020 *(taux de 79% sur l'ensemble des participants contre 84% l'année dernière et 93% chez les lauréats)*.

Les principales raisons de cette baisse concernent la reformulation de la demande *(58% de conformité soit - 15 pts par rapport à 2020)*, la prise de congé *(53% en baisse de 2 pts)* et les engagements de rappel *(31% de conformité, en baisse de 3 pts)*.

Ce canal donne satisfaction pour la qualité du conseiller avec l'écoute, la qualité du ton et le vocabulaire utilisé *(conformité ≥ 97%)*. Une prise en charge rapide *(83% de conformité avec une attente moyenne de 37 secondes)*. L'accueil que ce soit par un SVI *(99% de conformité)* ou un conseiller *(86% de conformité)*.

En dehors des indicateurs en baisse (reformulation, prise de congé, rappel), les axes de progrès portent sur les situations de mises en attente et de transferts d'appel *(scores de conformité <50%)*, la qualité de la réponse *(54% de réponses conformes, en progression par rapport à l'édition précédente)* et la qualité globale de l'entretien *(58% de conformité)*.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Enseignements et résultats : synoptique

LES E-MAILS OU FORMULAIRES enregistrent une moyenne de 12,23/20, en hausse sur l'ensemble des participants *(+ 3,17%)* et pour les lauréats *(+ 2,34% avec 16,56/20)*.

Par rapport à l'édition 2020, le taux de réponse est stable *(76% pour l'ensemble des participants et 93% pour les lauréats)*, de même que les délais de réponse *(90% sous 1 jour ouvré avec un délai de réponse moyen de 7 heures ouvrées cette année contre 90% avec un délai de réponse moyen de 6 heures ouvrées en 2020)*.

La progression par rapport à l'an dernier porte essentiellement sur la qualité rédactionnelle *(78% de conformité contre 53% en 2020)*, l'identification du conseiller *(80% de conformité soit + 9 pts)* et la compatibilité/lisibilité avec les différents webmails *(96% contre 86% en 2020)*.

Les autres points forts concernent la prise de congé *(99% de conformité, en hausse de 2 pts)* et la qualité du ton du conseiller *(95% contre 90% l'an dernier)*.

Les améliorations portent sur l'objet *(50% de conformité contre 53% en 2020)*, le rappel du contexte *(59% de conformité)*, la qualité de la réponse *(52% de conformité, même si en hausse de 6 pts par rapport à l'an dernier)* et l'impression générale *(59% cette année, en hausse de 19 pts par rapport à 2020 et de 34 pts par rapport à l'édition 2019)*.

LES NAVIGATIONS INTERNET obtiennent la meilleure note avec 17,11/20, en hausse par rapport à l'an dernier *(+ 3,03% ; même niveau que lors de l'édition 2017)*. Les lauréats, avec un score de 17,77 affichent également une progression de *+ 4,36%*.

Des résultats en hausse par rapport à l'édition 2020 principalement concernant la pertinence du moteur de recherche *(96% de conformité soit + 9 pts)* et le nombre de clics pour accéder à la réponse recherchée *(48% contre 41% en 2020)*.

De très bons résultats en termes d'accessibilité *(99,8%)* et sur la plupart des indicateurs d'ergonomie comme la visibilité du libre service *(91% de conformité, en hausse de 3 pts)*, la rétroactivité des pages *(100% de conformité)*, la concision de la réponse et l'absence de page tunnel lors des navigations *(conformité ≥ 89%)*.

Les axes de progrès concernent, la qualité globale du site Internet *(59%, en progression toutefois de 5 pts par rapport à 2020)* et la qualité de la réponse *(66% de conformité contre 60% l'an dernier, un niveau équivalent à celui de l'édition 2018)*.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Enseignements et résultats : synoptique

LES RÉSEAUX SOCIAUX enregistrent un score de 12,87/20 contre 12,77 lors de l'édition précédente, soit une très légère hausse de + 0,82%. Les lauréats, avec un score de 16,70/20, enregistrent une plus nette progression *(+ 5,51%)* par rapport à l'an dernier.

Le taux de réponse sous 1 jour ouvré est stable par rapport à l'édition 2020 *(78% comme l'an dernier)* et les délais de réponse sous 2h ouvrées davantage conformes *(73% contre 69% lors de l'édition précédente)*.

Les points forts concernent les critères d'ergonomie (identification de l'entreprise éditrice, concision de la réponse), la qualité et la constance du ton employé et la personnalisation de la réponse *(scores de conformité compris entre 83% et 100%)*.

Les principaux axes d'amélioration portent sur la qualité de la réponse *(45% contre 52% en 2020)* et sur le relationnel, notamment l'identification du répondant *(78% de conformité)*.

Un point de vigilance sur la rédaction dans un français adapté au canal et sans fautes : un indicateur en baisse sur l'ensemble des participants sur les trois dernières éditions *(80% contre 82% en 2020 et 92% en 2019)*.

LE CHAT enregistre un score de 9,91/20 sur l'ensemble des participants, en forte baisse *(- 11,29%)*, et de 13,00 pour les lauréats *(- 13,20%)*.

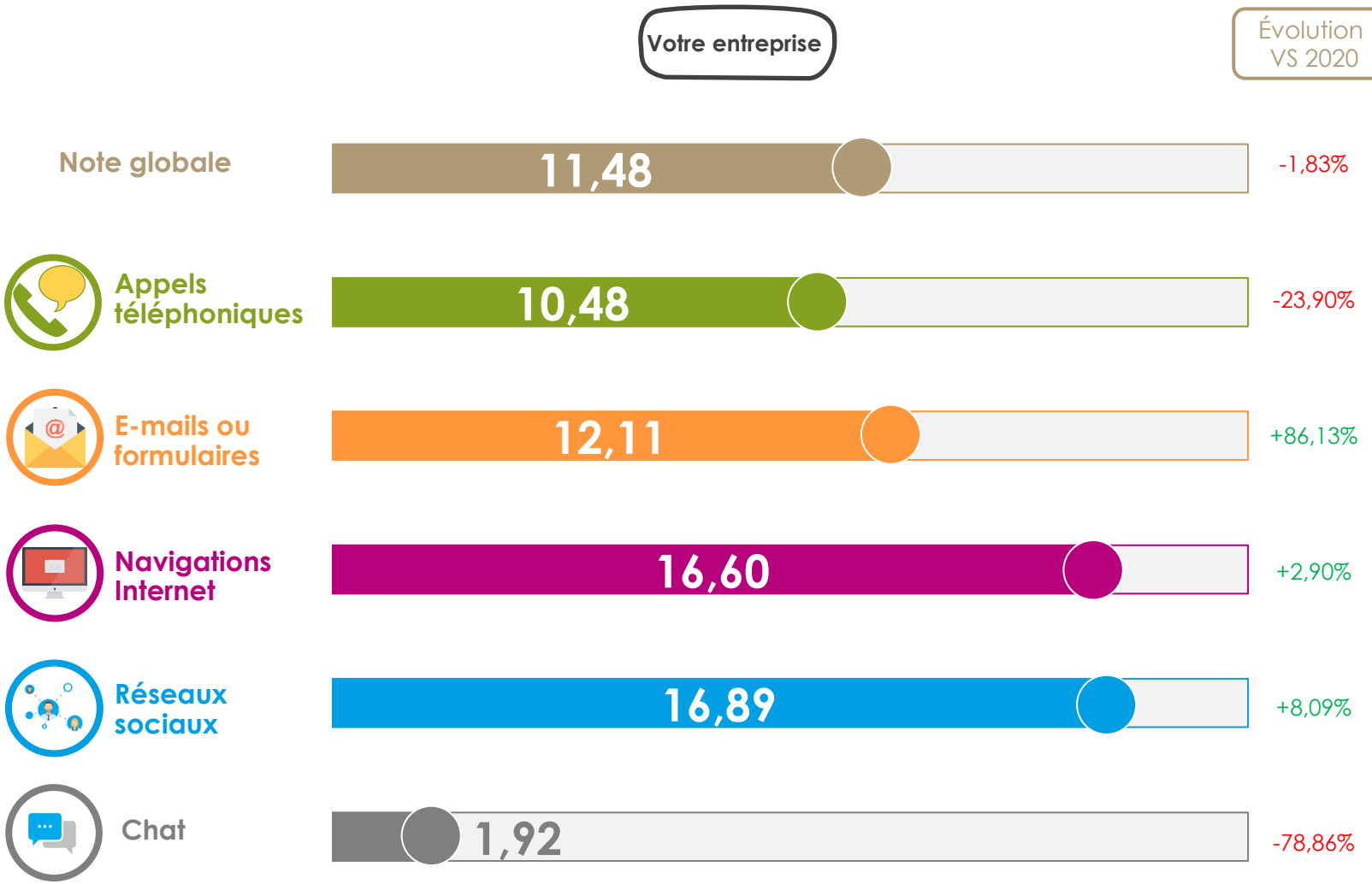
Le taux de disponibilité est en forte baisse par rapport à 2020 sur l'ensemble des participants *(57% contre 65% et retrouve ainsi son niveau de 2019)*.
Les autres indicateurs expliquant cette baisse sont la rapidité d'accès à un conseiller *(51% de conformité contre 91% en 2020)* et la personnalisation de l'échange *(59% de conformité contre 77% l'an dernier)*.

Les points forts portent sur le relationnel avec le ton, la rédaction dans un français correct et adapté au canal ainsi que la prise de congé *(des scores de conformité ≥ 91%)*. L'accès à une fenêtre de chat en 4 clics maximum *(97% de conformité)*, l'identification du conseiller, l'absence de signes d'incompatibilité avec les navigateurs ou les fournisseurs *(scores de conformité ≥ 94%)* et la possibilité de sauvegarder la conversation *(90% contre 66% l'an dernier)*.

Les axes d'améliorations concernent la qualité de la réponse *(58% soit + 3 pts)* ainsi que la réactivité entre les échanges *(74% de conformité, en hausse toutefois par rapport à l'édition 2020, 37 secondes en moyenne pour répondre contre 49 secondes en 2020)*.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Synoptique des résultats au global et par canal



Note moyenne sur 20

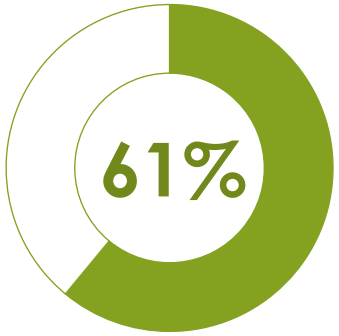
Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Résultats détaillés par canal

Appels téléphoniques

Appels téléphoniques

Qualité de service



(2020 : 70%)

	2021	2020
Votre entreprise	61%	(2020 : 70%)
Votre catégorie	82%	89%
Ensemble des participants	79%	84%
Ensemble des lauréats	93%	95%

Les cas d'inaccessibilité

- 9 — Message(s) de saturation ou de dissuasion
- 27 — Prise en charge > 4 min
- 3 — Coupure avant la mise en relation

Temps moyen

	Accès au service désiré	Prise en charge du contact par un conseiller	Durée totale de l'appel
Votre entreprise	37sec	55sec	4min 28sec
Votre catégorie	32sec	43sec	3min27sec
Ensemble des participants	43sec	37sec	3min17sec
Ensemble des lauréats	41sec	30sec	3min13sec

Temporalité

	Jours de contacts						Horaires	
	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Matin	Après-midi*
Votre entreprise	14,69	11,08	8,38	12,96	10,72	5,54	9,96	12,51
Votre catégorie	15,06	14,41	14,21	15,45	14,94	11,95	14,17	15,08
Ensemble des participants	13,06	13,01	13,24	13,25	12,91	12,81	13,16	12,94
Ensemble des lauréats	16,02	16,34	16,66	16,25	16,18	16,11	16,28	16,27

*à partir de 14h

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Appels téléphoniques

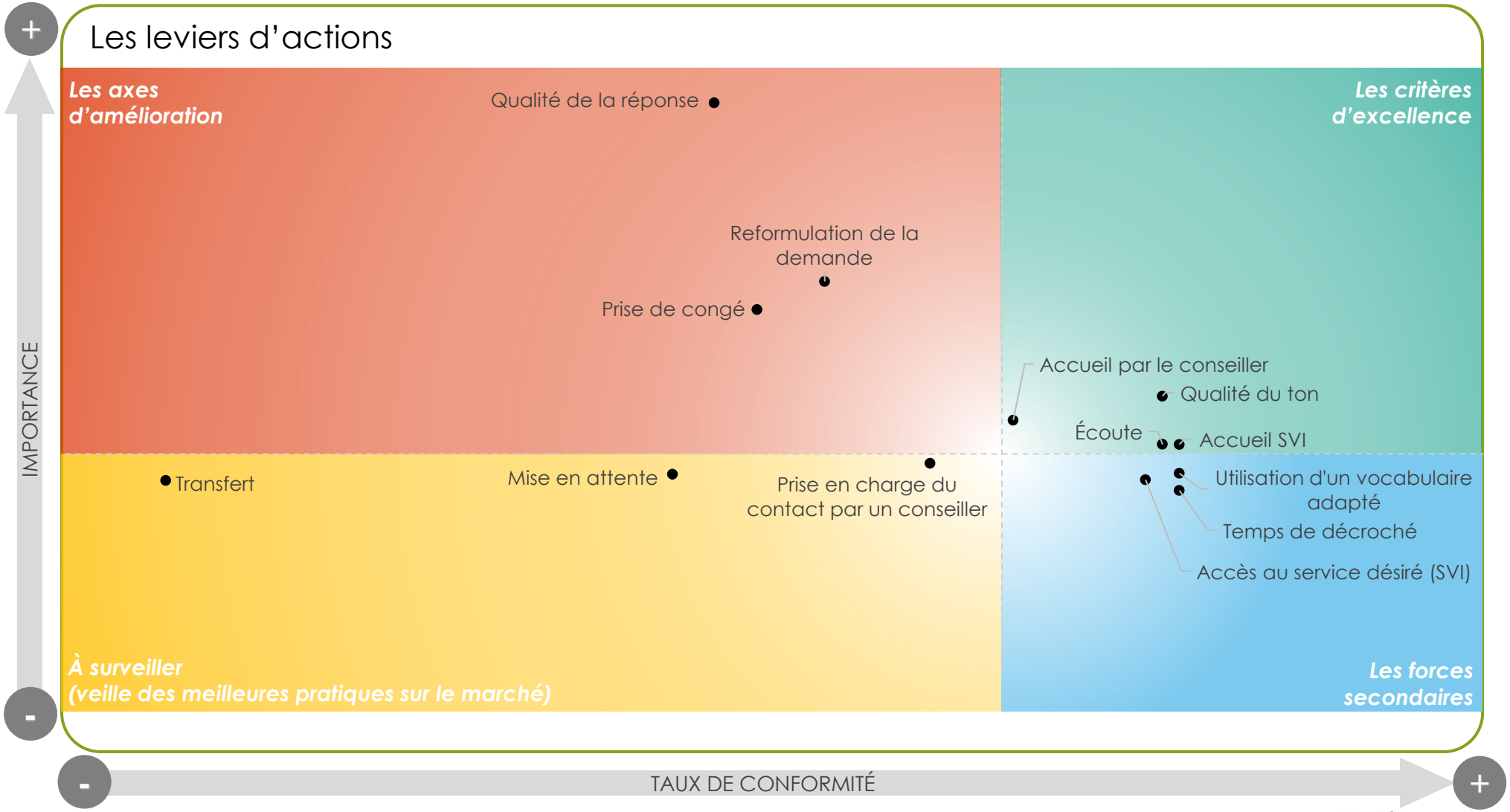
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité…



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Appels téléphoniques

Résultats détaillés ESCDA 2021

			Vos résultats		Votre catégorie		Ensemble des participants	
	Gestion de la disponibilité	Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C8	Appel décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.	61	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%
C10	Accès au service désiré par le biais d'un SVI en moins d'1 minute.	60	1,93	96%	1,91	96%	1,64	82%
C9	Prise en charge par un conseiller en moins d'1 minute.	61	1,59	75%	1,68	78%	1,76	83%
C12	Mise en attente : prévient, oriente vers une musique et reprend l'appel avec une formule de politesse en moins d'1 minute.	2	1,50	50%	1,71	75%	1,22	41%
C11	Proposition et engagement de rappel en moins de 12h ouvrées.	0	-	-	0,00	0%	0,62	31%
	Relationnel							
C2	Raison sociale ou nom commercial énoncé lors de l'accueil par un SVI ou un pré-décroché.	61	2,00	100%	1,99	99%	1,97	99%
C1	Accueil de l'appel : formule de politesse, identification du participant et du conseiller, élocution correcte et débit adapté.	61	1,84	87%	1,86	88%	1,85	86%
C3	Utilisation d'un vocabulaire adapté (compréhensible, absence d'abréviation...).	60	2,00	100%	1,99	99%	1,99	99%
C4	Reformulation de la demande du client mystère par le conseiller.	60	1,30	67%	1,25	62%	1,16	58%
C5	Transfert : mise en relation avec le bon interlocuteur et transmission de la problématique.	1	1,00	0%	1,15	46%	0,92	36%
C6	Écoute : le conseiller ne coupe pas la parole et recentre le discours si nécessaire.	60	1,97	98%	1,92	96%	1,94	97%
C7	Prise de congé : personnalisation, fiabilisation et laisse au client mystère l'initiative de mettre fin à l'appel.	60	1,43	59%	1,46	60%	1,38	53%
	Qualité de la réponse et qualité humaine							
C13	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	61	2,69	54%	2,84	58%	2,60	54%
C14	Impression générale : la qualité globale de l'entretien est évaluée (empathie et naturel).	61	1,67	76%	1,51	59%	1,48	58%
C15	Qualité et constance du ton employé.	60	1,98	99%	1,89	92%	1,87	91%
	Total	100	**10,48**		**14,52**		**13,07**	
	Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	61	16,19		17,08		16,53	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Appels téléphoniques

Évolution des résultats

		Résultats ESCDA 2018		Résultats ESCDA 2019		Résultats ESCDA 2020		Résultats ESCDA 2021	
	Gestion de la disponibilité	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C8	Appel décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.	2,00	100%	1,98	99%	1,98	99%	2,00	100%
C10	Accès au service désiré par le biais d'un SVI en moins d'1 minute.	1,85	93%	1,95	98%	1,91	95%	1,93	96%
C9	Prise en charge par un conseiller en moins d'1 minute.	1,87	91%	1,87	92%	1,79	86%	1,59	75%
C12	Mise en attente : prévient, oriente vers une musique et reprend l'appel avec une formule de politesse en moins d'1 minute.	1,00	25%	1,00	50%	1,33	67%	1,50	50%
C11	Proposition et engagement de rappel en moins de 12h ouvrées.	-	-	0,00	0%	-	-	-	-
	Relationnel								
C2	Raison sociale ou nom commercial énoncé lors de l'accueil par un SVI ou un pré-décroché.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C1	Accueil de l'appel : formule de politesse, identification du participant et du conseiller, élocution correcte et débit adapté.	1,62	67%	1,63	68%	1,70	71%	1,84	87%
C3	Utilisation d'un vocabulaire adapté (compréhensible, absence d'abréviation...).	2,00	100%	1,99	99%	1,98	98%	2,00	100%
C4	Reformulation de la demande du client mystère par le conseiller.	1,05	52%	1,33	67%	1,51	76%	1,30	67%
C5	Transfert : mise en relation avec le bon interlocuteur et transmission de la problématique.	0,00	0%	0,50	0%	1,50	50%	1,00	0%
C6	Écoute : le conseiller ne coupe pas la parole et recentre le discours si nécessaire.	1,89	94%	1,83	91%	1,93	96%	1,97	98%
C7	Prise de congé : personnalisation, fiabilisation et laisse au client mystère l'initiative de mettre fin à l'appel.	1,08	30%	0,93	25%	1,46	56%	1,43	59%
	Qualité de la réponse et qualité humaine								
C13	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	2,73	53%	2,55	47%	2,73	55%	2,69	54%
C14	Impression générale : la qualité globale de l'entretien est évaluée (empathie et naturel).	1,50	59%	1,44	53%	1,57	63%	1,67	76%
C15	Qualité et constance du ton employé.	1,86	89%	1,71	81%	1,86	91%	1,98	99%
	Total	**12,83**		**15,20**		**13,78**		**10,48**	
	Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	16,47		16,25		17,22		16,19	

Le résultat 2021 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2020

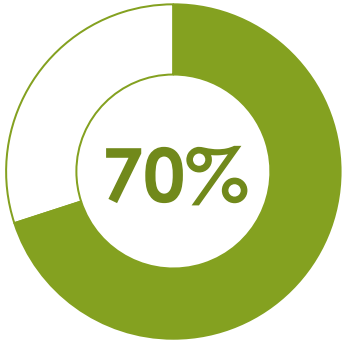
Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

E-mails ou formulaires

E-mails ou formulaires

Taux de réponse

Votre entreprise



(2020 : 40%)

	2021	2020
Votre catégorie	94%	78%
Ensemble des participants	76%	77%
Ensemble des lauréats	93%	95%

Les cas d'inaccessibilité

4 Réponse(s) reçue(s) dans un délai > 3 jours ouvrés

5 Réponse(s) non reçue(s)

Délai de réponse

Votre entreprise	5h 57min
Votre catégorie	*5h52min*
Ensemble des participants	*7h43min*
Ensemble des lauréats	*5h31min*

Temps moyen (calculé en heures ouvrées)

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

E-mails ou formulaires

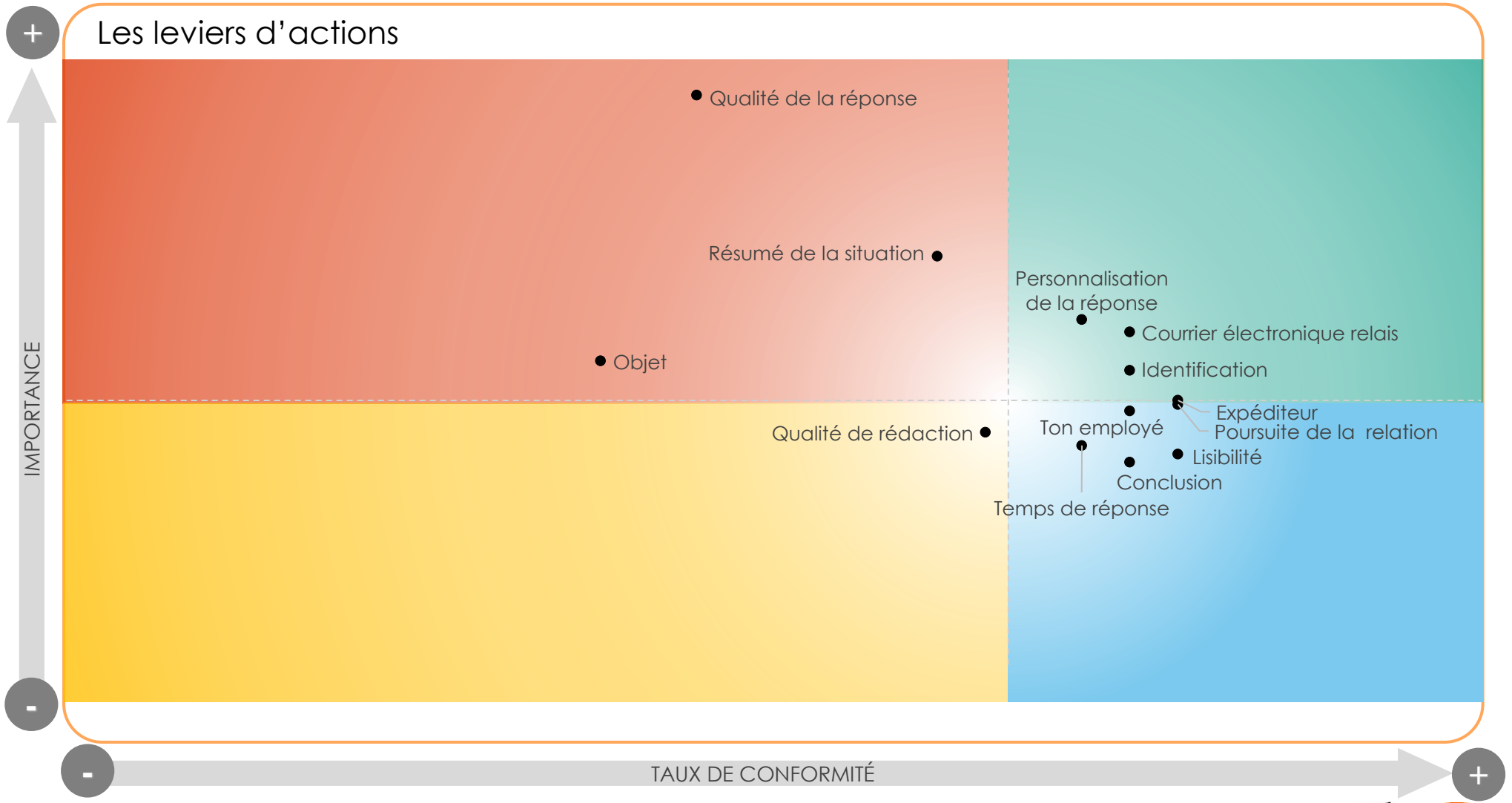
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité…



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

E-mails ou formulaires

		Nombre de tests	Vos résultats Note	Vos résultats % de scores « Bon »	Votre catégorie Note	Votre catégorie % de scores « Bon »	Ensemble des participants Note	Ensemble des participants % de scores « Bon »
	Gestion de la disponibilité							
C9	E-mail répondu sous 1 jour ouvré.	21	1,86	90%	1,94	95%	1,86	90%
C10	Accusé de réception : délai de réponse identifié et respecté inférieur ou égal à 2 jours ouvrés.	21	1,95	95%	1,59	79%	1,24	61%
	Relationnel							
C1	Adresse e-mail ou nom d'expéditeur du participant compréhensible et identifiable.	21	2,00	100%	1,97	97%	1,76	80%
C2	Objet de l'e-mail : adapté et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande.	21	1,43	47%	1,43	57%	1,37	50%
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	21	1,81	90%	1,94	97%	1,64	82%
C5	Rappel du contexte : la situation de la demande initiale est résumée.	21	1,62	76%	1,60	73%	1,36	59%
C4	E-mail rédigé dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	21	1,62	87%	1,50	75%	1,56	78%
C7	Identification de l'interlocuteur par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.	21	1,90	95%	1,49	74%	1,69	84%
C8	E-mail comprenant des coordonnées permettant la poursuite de la relation via un autre canal.	21	2,00	100%	1,77	88%	1,80	90%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	21	1,90	95%	1,99	99%	1,99	99%
	Qualité de la réponse et qualité humaine							
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	21	2,38	52%	2,39	51%	2,46	52%
C12	Impression générale : la qualité globale de l'e-mail est évaluée.	21	1,57	67%	1,63	66%	1,52	59%
C13	Qualité et constance du ton employé de l'e-mail.	21	1,90	95%	1,95	97%	1,91	95%
C14	E-mail lisible sans signe d'incompatibilité.	21	2,00	100%	1,98	99%	1,93	96%

Total	30	**12,11**	**15,03**	**12,23**
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	21	17,10	16,79	16,14

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

E-mails ou formulaires

Évolution des résultats

		Résultats ESCDA 2018		Résultats ESCDA 2019		Résultats ESCDA 2020		Résultats ESCDA 2021	
	Gestion de la disponibilité	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C9	E-mail répondu sous 1 jour ouvré.	0,89	32%	1,91	96%	2,00	100%	1,86	90%
C10	Accusé de réception : délai de réponse identifié et respecté inférieur ou égal à 2 jours ouvrés.	0,07	4%	0,00	0%	2,00	100%	1,95	95%
	Relationnel								
C1	Adresse e-mail ou nom d'expéditeur du participant compréhensible et identifiable.	1,89	89%	1,96	96%	1,80	80%	2,00	100%
C2	Objet de l'e-mail : adapté et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande.	1,07	18%	1,39	43%	1,90	90%	1,43	47%
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	1,57	79%	1,22	61%	2,00	100%	1,81	90%
C5	Rappel du contexte : la situation de la demande initiale est résumée.	0,93	43%	1,13	52%	1,90	95%	1,62	76%
C4	E-mail rédigé dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	0,86	43%	0,87	43%	1,10	55%	1,62	87%
C7	Identification de l'interlocuteur par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.	0,00	0%	0,09	4%	2,00	100%	1,90	95%
C8	E-mail comprenant des coordonnées permettant la poursuite de la relation via un autre canal.	1,93	96%	1,91	96%	2,00	100%	2,00	100%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	1,79	89%	1,83	91%	2,00	100%	1,90	95%
	Qualité de la réponse et qualité humaine								
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	1,36	29%	1,30	22%	1,30	20%	2,38	52%
C12	Impression générale : la qualité globale de l'e-mail est évaluée.	0,71	7%	0,74	4%	0,85	5%	1,57	67%
C13	Qualité et constance du ton employé de l'e-mail.	1,43	68%	1,48	74%	1,85	90%	1,90	95%
C14	E-mail lisible sans signe d'incompatibilité.	1,64	82%	1,13	57%	1,70	85%	2,00	100%

Total	**6,03**	**5,47**	**6,51**	**12,11**
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	10,76	11,89	16,27	17,10

Le résultat 2021 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2020

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Navigations Internet

Navigations Internet

Taux de disponibilité

(2020 : 100%)

	2021	2020
Votre entreprise		
Votre catégorie	100%	100%
Ensemble des participants	99,8%	99,9%
Ensemble des lauréats	99,6%	99,7%

Note et nombre de clics moyens

	Note globale	Nombre de clics
Votre entreprise	**16,60**	**8**
Votre catégorie	18,06	6
Ensemble des participants	17,11	6
Ensemble des lauréats	17,77	5

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Navigations Internet

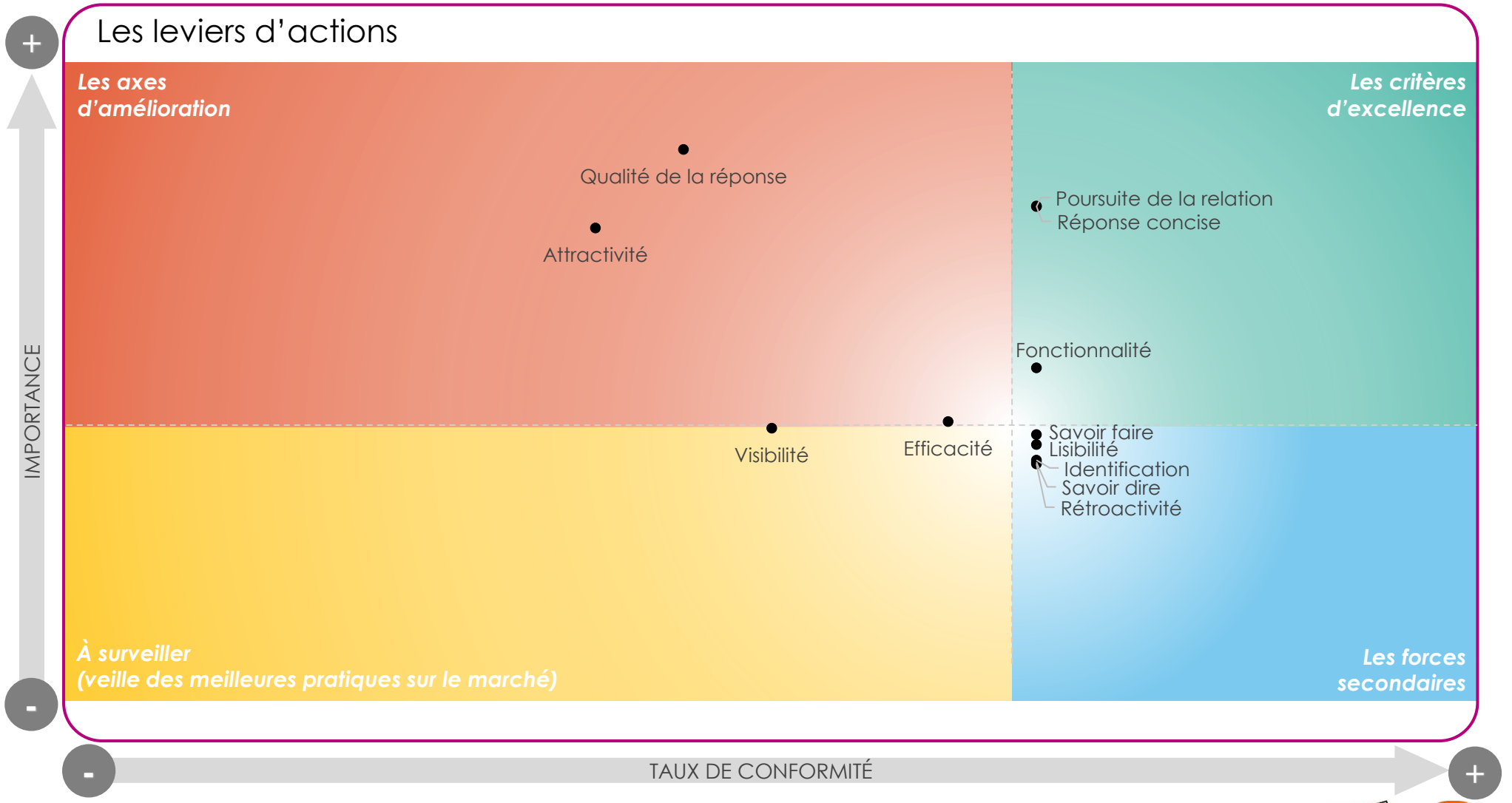
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité…



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Navigations Internet

			Vos résultats		Votre catégorie		Ensemble des participants	
	Ergonomie et accessibilité	Nombre de tests	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C1	Libre-service, moteur de recherche ou agent virtuel visible et accessible depuis la page d'accueil.	10	1,40	70%	1,91	96%	1,82	91%
C2	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	4	2,00	100%	2,00	100%	1,97	98%
C3	Pages visitées toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée…).	10	1,80	90%	1,89	94%	1,78	89%
C4	En cours de navigation, il est possible de faire une rétroaction sans message d'erreur.	10	2,00	100%	2,00	100%	1,99	100%
C5	Nombre de clics pour accéder à une information inférieur ou égal à 4.	10	1,00	50%	1,06	43%	1,09	48%
C6	Quelque soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	3	2,00	100%	2,00	100%	1,94	97%
C7	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou en 2 scroll.	6	2,00	100%	2,00	100%	1,97	99%
C8	Le moteur de recherche ou l'agent virtuel comprend des mots simples.	10	2,00	100%	2,00	100%	1,92	96%
	Qualité de la réponse							
C9	Réponse rédigée dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	10	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%
C10	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé.	4	2,00	100%	2,00	100%	1,95	97%
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	10	2,40	60%	3,17	77%	2,81	66%
	Impression générale sur le service							
C12	Impression générale : la qualité globale du site Internet est évaluée.	10	1,60	60%	1,80	80%	1,56	59%
	Qualité technique							
C13	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité.	10	2,00	100%	1,94	97%	1,92	96%
	Total	10	**16,60**		**18,06**		**17,11**	
	Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	10	16,60		18,06		17,15	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

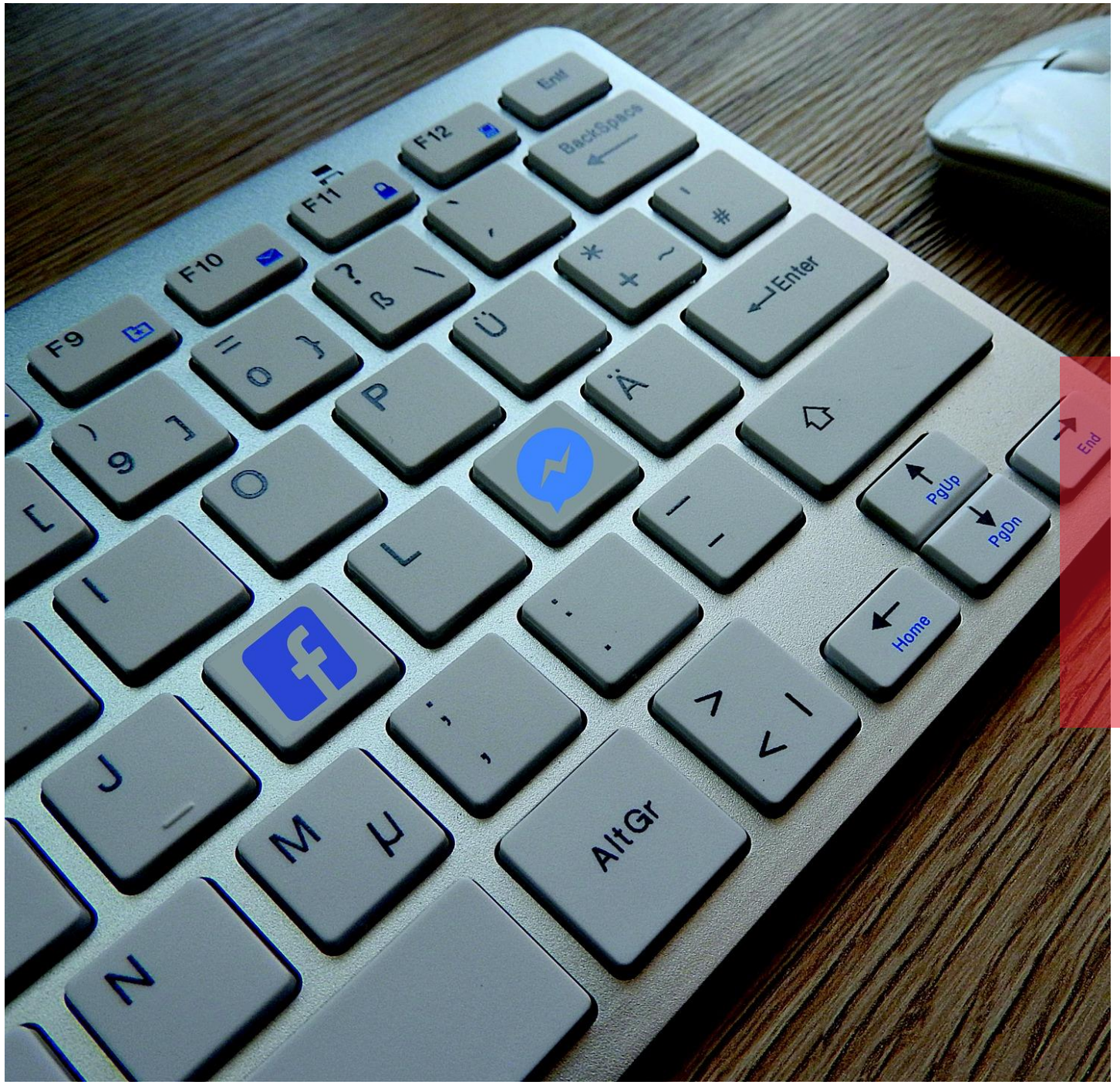
Navigations Internet

Évolution des résultats

		Résultats ESCDA 2018		Résultats ESCDA 2019		Résultats ESCDA 2020		Résultats ESCDA 2021	
	Ergonomie et accessibilité	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C1	Libre-service, moteur de recherche ou agent virtuel visible et accessible depuis la page d'accueil.	2,00	100%	1,73	87%	0,80	40%	1,40	70%
C2	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C3	Pages visitées toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée…).	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	1,80	90%
C4	En cours de navigation, il est possible de faire une rétroaction sans message d'erreur.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C5	Nombre de clics pour accéder à une information inférieur ou égal à 4.	0,47	20%	1,20	53%	1,07	47%	1,00	50%
C6	Quelque soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C7	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page ou en 2 scroll.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C8	Le moteur de recherche ou l'agent virtuel comprend des mots simples.	1,23	62%	1,38	69%	1,71	86%	2,00	100%
	Qualité de la réponse								
C9	Réponse rédigée dans un français correct et sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	1,86	93%	1,83	92%	2,00	100%	2,00	100%
C10	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé.	2,00	100%	2,00	100%	1,50	75%	2,00	100%
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	1,47	27%	3,20	80%	2,67	60%	2,40	60%
	Impression générale sur le service								
C12	Impression générale : la qualité globale du site Internet est évaluée.	1,33	53%	1,93	93%	1,53	53%	1,60	60%
	Qualité technique								
C13	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité.	1,87	93%	1,87	93%	2,00	100%	2,00	100%
	Total	**14,98**		**17,42**		**16,13**		**16,60**	
	Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	14,98		17,42		16,13		16,60	

Le résultat 2021 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2020

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020



Réseaux sociaux

Réseaux sociaux

Taux de réponse

Votre entreprise

(2020 : 90%)

	2021	2020
Votre catégorie	96%	88%
Ensemble des participants	78%	78%
Ensemble des lauréats	94%	90%

Délai de réponse moyen

Votre entreprise	2h 05min
Votre catégorie	*1h05min*
Ensemble des participants	*3h23min*
Ensemble des lauréats	*1h26min*

Temps de réponse moyen aux demandes
(calculé en heures ouvrées)

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Réseaux sociaux

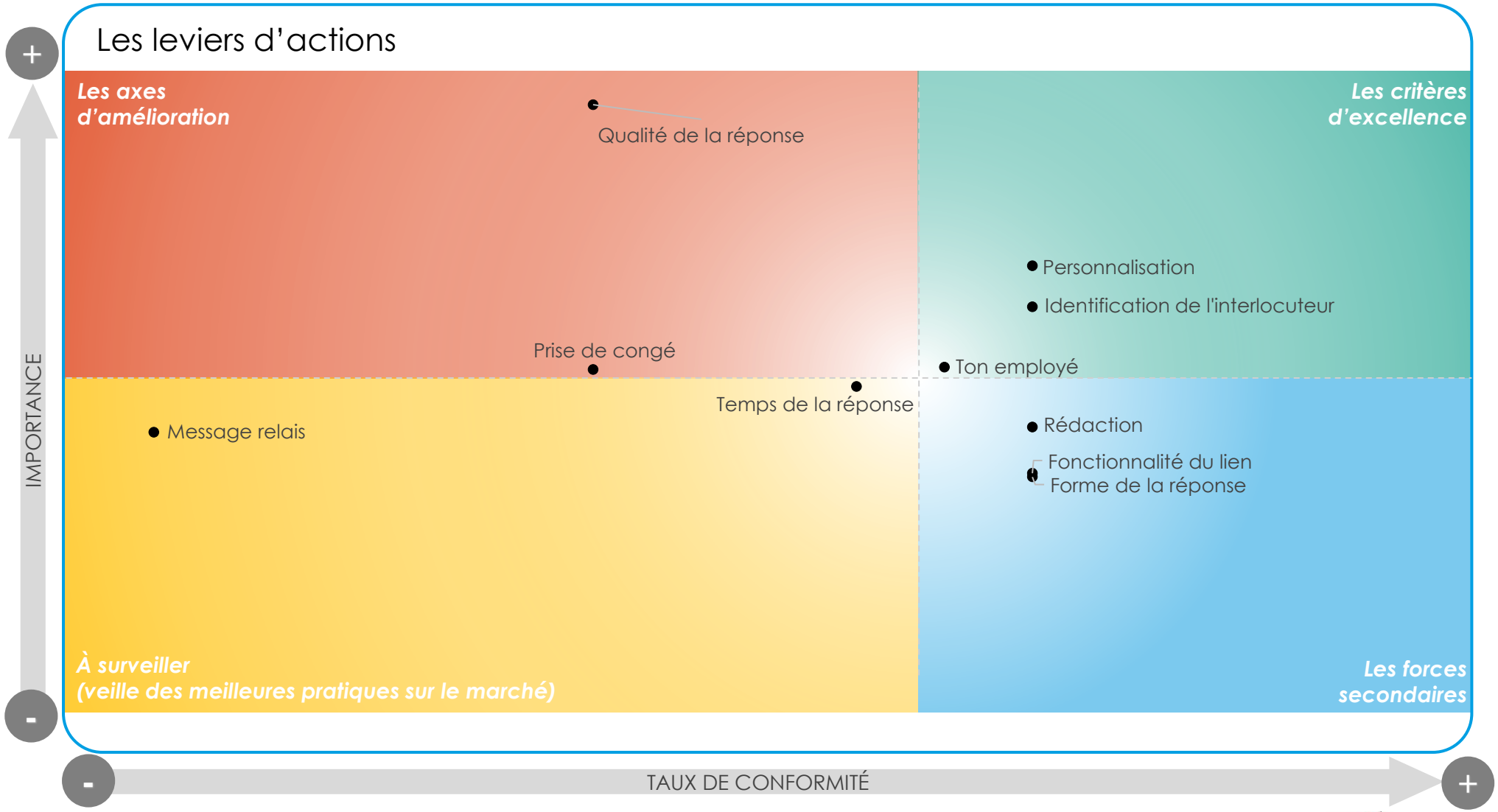
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un faible score de conformité : il constitue donc un levier prioritaire pour augmenter votre note globale de conformité…



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Réseaux sociaux

		Nombre de tests	Vos résultats Note	Vos résultats % de scores « Bon »	Votre catégorie Note	Votre catégorie % de scores « Bon »	Ensemble des participants Note	Ensemble des participants % de scores « Bon »
	Ergonomie et accessibilité							
C1	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	10	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact.	10	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
	Relationnel							
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	10	2,00	100%	1,79	90%	1,65	83%
C4	Message rédigé dans un français correct, sans faute d'orthographe et/ou de grammaire et adapté au canal.	10	2,00	100%	1,28	64%	1,59	80%
C5	La réponse est concise et apparaît en 6 lignes (sur le mur) ou 1 page (en message privé).	10	2,00	100%	1,73	87%	1,87	94%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	10	1,00	50%	1,73	87%	1,74	87%
C7	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.	10	2,00	100%	1,58	79%	1,56	78%
C8	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse.	0	-	-	-	-	-	-
	Gestion de la disponibilité							
C9	Message répondu sous 2h ouvrées.	10	1,80	80%	1,91	93%	1,64	73%
C10	Message relais comprenant un délai de réponse identifié et respecté inférieur à 12h ouvrées.	3	0,00	0%	0,12	6%	0,57	28%
	Qualité de la réponse							
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	10	2,40	50%	2,42	45%	2,40	45%
C12	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	6	2,00	100%	1,94	97%	1,97	99%
	Qualité humaine							
C13	Impression générale : la qualité globale de l'échange est évaluée.	10	1,70	80%	1,81	82%	1,71	73%
C14	Qualité et constance du ton employé.	10	1,80	90%	1,96	97%	1,88	92%
	Total	10	**16,89**		**15,62**		**12,87**	
	Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	10	16,89		16,32		16,51	

Vert ou rouge : signifie que le résultat est supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Réseaux sociaux

Évolution des résultats

		Résultats ESCDA 2018		Résultats ESCDA 2019		Résultats ESCDA 2020		Résultats ESCDA 2021	
		Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
	Ergonomie et accessibilité								
C1	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
	Relationnel								
C3	Personnalisation avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.	1,60	20%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C4	Message rédigé dans un français correct, sans faute d'orthographe et/ou de grammaire et adapté au canal.	1,60	80%	2,00	100%	1,56	78%	2,00	100%
C5	La réponse est concise et apparaît en 6 lignes (sur le mur) ou 1 page (en message privé).	2,00	100%	2,00	100%	1,56	78%	2,00	100%
C6	Prise de congé avec une formule de politesse.	0,60	100%	1,00	50%	2,00	100%	1,00	50%
C7	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C8	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse.	2,00	100%	-	-	-	-	-	-
	Gestion de la disponibilité								
C9	Message répondu sous 2h ouvrées.	1,70	80%	1,80	90%	2,00	100%	1,80	80%
C10	Message relais comprenant un délai de réponse identifié et respecté inférieur à 12h ouvrées.	0,00	0%	-	-	0,00	0%	0,00	0%
	Qualité de la réponse								
C11	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	1,40	40%	1,60	30%	2,22	56%	2,40	50%
C12	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	1,33	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
	Qualité humaine								
C13	Impression générale : la qualité globale de l'échange est évaluée.	1,10	50%	1,30	30%	1,56	56%	1,70	80%
C14	Qualité et constance du ton employé.	1,80	90%	1,80	90%	2,00	100%	1,80	90%

Total	**15,24**	**16,27**	**15,63**	**16,89**
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	15,24	16,27	17,36	16,89

Le résultat 2021 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2020

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Chat

Chat

Conversations abouties

(2020 : 30%)

	2021	2020
Votre entreprise		
Votre catégorie	66%	70%
Ensemble des participants	57%	65%
Ensemble des lauréats	71%	83%

Les cas d'inaccessibilité

3	Fenêtre(s) de chat indisponible(s) ou non proposée(s)
3	Prise en charge > 3 min lors d'une conversation déclenchée par un formulaire
3	Temps de réponse > 3 min lors d'une conversation déclenchée par une première interaction depuis une fenêtre de chat

Temps moyen

	Temps de réponse moyen aux demandes	Durée moyenne de la conversation
Votre entreprise	42sec	4min 58sec
Votre catégorie	*44sec*	*5min58sec*
Ensemble des participants	*37sec*	*5min01sec*
Ensemble des lauréats	*31sec*	*5min23sec*

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Enseignements

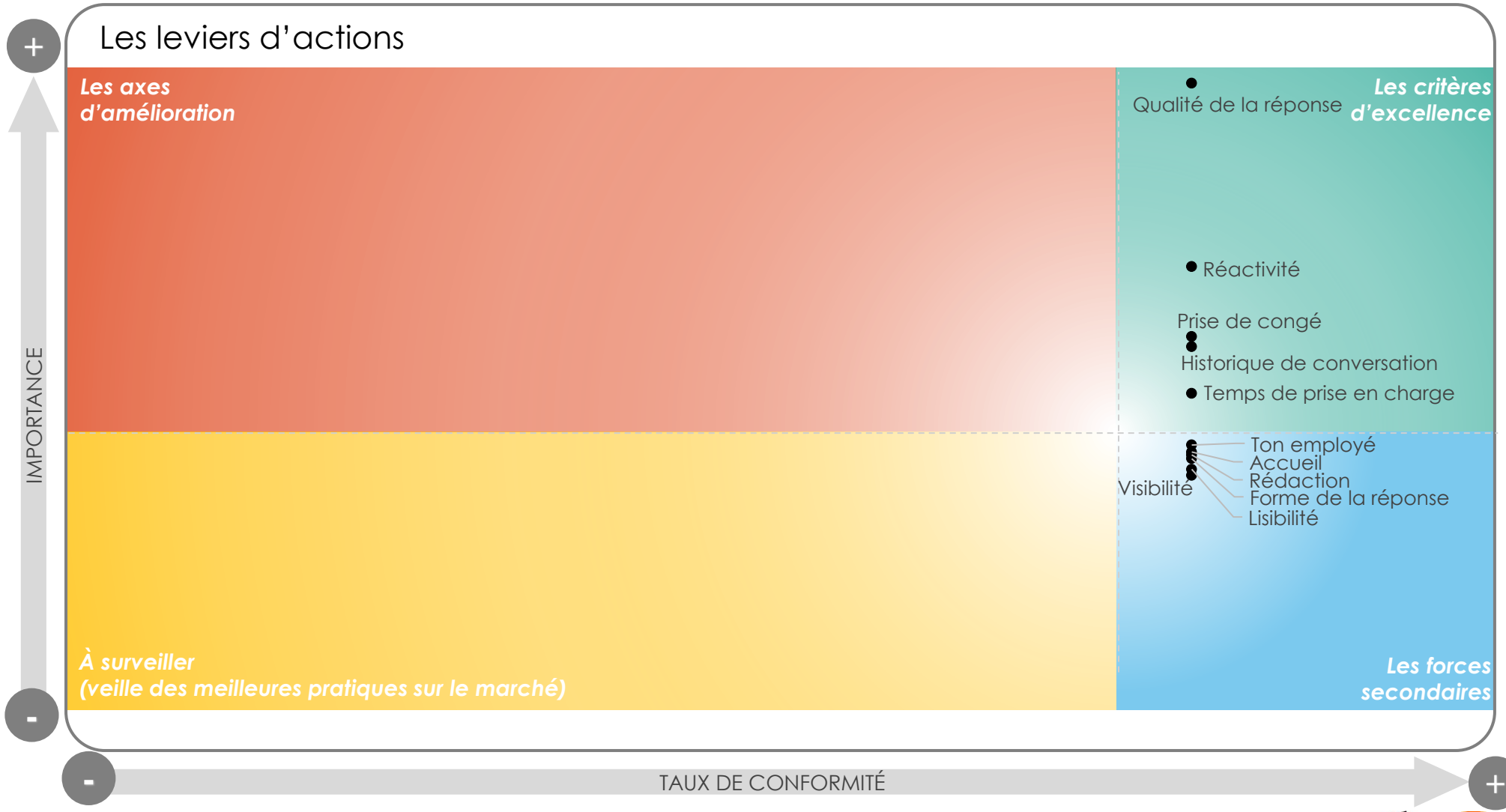
La réalisation du mapping d'importance repose sur le calcul de la contribution des critères détaillés à la note globale de conformité sur 20.

Cette méthode statistique permet de hiérarchiser les critères en fonction de l'intensité de leur liaison avec la note globale de conformité.

Chaque critère est positionné selon son niveau d'importance dans la note globale (axe d'importance en ordonnée) et le taux de conformité obtenu par votre entreprise (axe de conformité en abscisse).

Les critères en haut à gauche du mapping constituent les leviers prioritaires pour augmenter la note globale de conformité.

Exemple : La qualité de la réponse est le critère le plus important dans l'explication de la note de conformité globale, et enregistre pour votre entreprise un score satisfaisant de conformité : il représente donc un atout de différenciation pour votre entreprise…



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Chat

Résultats détaillés ESCDA 2021

		Nombre de tests	Vos résultats Note	Vos résultats % de scores « Bon »	Votre catégorie Note	Votre catégorie % de scores « Bon »	Ensemble des participants Note	Ensemble des participants % de scores « Bon »
	Accessibilité et gestion de la disponibilité							
C1	Nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat inférieur ou égal à 4.	1	2,00	100%	2,00	100%	1,96	97%
C2	Prise en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.	1	2,00	100%	1,48	55%	1,47	51%
C3	Chaque question du client mystère est répondue de manière réactive en moins de 45 secondes.	1	2,00	100%	1,55	61%	1,70	74%
	Relationnel							
C4	Conseiller identifié par son prénom et/ou son nom et débutant la conversation par une formule de politesse.	1	2,00	100%	1,97	97%	1,97	97%
C5	Personnalisation avec la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère.	0	-	-	1,27	55%	1,43	59%
C6	Conversation rédigée dans un français correct sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	1	2,00	100%	1,70	85%	1,83	91%
C7	Prise de congé : fiabilisation et formule de politesse.	1	2,00	100%	1,76	85%	1,86	91%
	Qualité de la réponse							
C8	Réponses envoyées phrase par phrase et non par bloc.	1	2,00	100%	1,88	94%	1,90	95%
C9	Le lien hypertexte présent dans la conversation permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	0	-	-	2,00	100%	1,92	96%
C10	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	1	4,00	100%	2,91	70%	2,67	58%
	Qualité technique							
C11	Conversation lisible et sans signe d'incompatibilité.	1	2,00	100%	2,00	100%	1,89	94%
C12	Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat.	1	2,00	100%	2,00	100%	1,80	90%
	Qualité humaine							
C13	Impression générale : la qualité globale de la conversation est évaluée.	1	1,00	0%	1,09	21%	1,44	53%
C14	Qualité et constance du ton employé.	1	2,00	100%	2,00	100%	1,99	99%

Total	10	**1,92**	**11,29**	**9,91**
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	1	19,23	17,10	17,24

Vert ou rouge : signifie que le résultat est significativement supérieur ou inférieur par rapport à l'ensemble des participants

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Chat

Évolution des résultats

		Résultats ESCDA 2018		Résultats ESCDA 2019		Résultats ESCDA 2020		Résultats ESCDA 2021	
	Accessibilité et gestion de la disponibilité	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »	Note	% de scores « Bon »
C1	Nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat inférieur ou égal à 4.	2,00	100%	1,50	50%	2,00	100%	2,00	100%
C2	Prise en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.	2,00	100%	1,75	75%	2,00	100%	2,00	100%
C3	Chaque question du client mystère est répondue de manière réactive en moins de 45 secondes.	2,00	100%	1,75	75%	1,40	60%	2,00	100%
	Relationnel								
C4	Conseiller identifié par son prénom et/ou son nom et débutant la conversation par une formule de politesse.	2,00	100%	1,75	75%	2,00	100%	2,00	100%
C5	Personnalisation avec la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère.	-	-	0,00	0%	-	-	-	-
C6	Conversation rédigée dans un français correct sans faute d'orthographe et/ou de grammaire.	2,00	100%	0,00	0%	2,00	100%	2,00	100%
C7	Prise de congé : fiabilisation et formule de politesse.	0,67	0%	1,25	25%	1,80	80%	2,00	100%
	Qualité de la réponse								
C8	Réponses envoyées phrase par phrase et non par bloc.	1,33	67%	0,50	25%	2,00	100%	2,00	100%
C9	Le lien hypertexte présent dans la conversation permet d'accéder à la fonctionnalité décrite.	-	-	-	-	2,00	100%	-	-
C10	Qualité de la réponse : adaptée à la demande et dépend du script utilisé.	0,00	0%	0,00	0%	2,80	60%	4,00	100%
	Qualité technique								
C11	Conversation lisible et sans signe d'incompatibilité.	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%	2,00	100%
C12	Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat.	0,00	0%	0,00	0%	2,00	100%	2,00	100%
	Qualité humaine								
C13	Impression générale : la qualité globale de la conversation est évaluée.	0,00	0%	0,25	0%	1,60	60%	1,00	0%
C14	Qualité et constance du ton employé.	2,00	100%	0,75	25%	2,00	100%	2,00	100%

Total	**3,69**	**3,46**	**9,10**	**1,92**
Total recalculé sans prise en compte de la qualité de service	12,31	8,64	18,20	19,23

Le résultat 2021 en vert ou en rouge signifie qu'il est supérieur ou inférieur au résultat 2020

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Annexes

Comment sont évalués les critères ?

Chaque test est noté, selon le canal, sur 10 à 15 critères en fonction de son traitement. Il donne lieu à l'attribution d'une note comprise sur une échelle de 0 à 32 en fonction du nombre de critères évalués, ensuite ramenée sur une échelle de 0 à 20 (l'arrondi se faisant au centième le plus proche, 5 donnant accès au centième supérieur). Pour chaque critère, les points attribués sont :

Réponse « Complète »

2

Réponse « Partielle »

1

Réponse « Fausse »

0

Tous les critères ont le même coefficient, sauf le critère « Qualité de la réponse » pour lequel un coefficient multiplicateur de 2 est attribué (« 4 » pour une réponse « complète » et « 2 » pour une réponse « partielle »).

Chaque entreprise obtient ainsi une note moyenne par canal de communication.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Volumétrie et règles d'accessibilité (1/2)

100 Appels téléphoniques : jusqu'à 15 critères (relationnel, qualité de réponse, qualité humaine, disponibilité)

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :

- Les appels non décrochés après un temps de sonnerie supérieur à 60 secondes
- Les appels avec un temps de communication supérieur ou égal à 4 minutes depuis le début de la communication sans que la demande n'ait pu être formulée
- Les appels aboutissant à un message de saturation ou de dissuasion

30 E-mails ou formulaires : jusqu'à 14 critères (relationnel, qualité de réponse, l'humain, disponibilité, qualité technique)

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :

- Les e-mails ou formulaires envoyés provocant et/ou revenant avec un message d'erreur
- Les e-mails ou formulaires répondus dans un délai supérieur à 3 jours ouvrés
- Les e-mails ou formulaires non répondus

10 Navigations Internet : jusqu'à 13 critères (ergonomie, accessibilité, qualité de la réponse, qualité technique)

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :

- Les navigations Internet non répondues par le serveur
- Les navigations Internet donnant accès à un message d'erreur insurmontable par une rétroaction

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Volumétrie et règles d'accessibilité (2/2)

10 contacts via Réseaux sociaux : jusqu'à 14 critères (relationnel, qualité de réponse, disponibilité, ergonomie)

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :

- Les publications ou commentaires ne pouvant pas être postés sur la page ou envoyés en message privé
- Les publications ou commentaires qui sont répondus dans un délai supérieur à 12h ouvrées
- Les publications ou commentaires non répondus

10 conversations via Chat : jusqu'à 14 critères (ergonomie, accessibilité, qualité de la réponse, qualité technique)

Les tests aboutissant à une note générale « fausse », signe d'inaccessibilité du service sont :

- Les conversations déclenchées par la validation d'un formulaire dont la prise en charge est supérieur ou égal à 3 minutes
- Les conversations déclenchées par une première interaction depuis une fenêtre de chat déjà ouverte dont le temps de réponse est supérieur ou égal à 3 minutes
- Les fenêtres de chat indisponibles ou non proposées après un temps de navigation supérieur à 7 clics ou à 90 secondes depuis la page d'accueil du site Internet

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Comment est calculée la note finale ? (1/3)

Dans le cas où seulement deux ou trois des quatre canaux de communication sont utilisés, dont le canal téléphone, seuls les canaux de communication gérés feront l'objet d'une évaluation.

Les tests porteront dans ce cas sur les deux ou trois canaux de communication utilisés et le nombre de tests par canal restera identique.

- **Si tous les canaux de communication sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,50)
+	Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,30)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,10)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,05)
+	Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,05)

- **Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire, la navigation Internet et les réseaux sociaux sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,52)
+	Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,31)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,11)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,06)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,98)			

- **Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire, la navigation Internet et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,52)
+	Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,31)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,11)
+	Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,06)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,98)			

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Comment est calculée la note finale ? (2/3)

- **Si le téléphone, l'e-mail ou le formulaire et la navigation Internet sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,55)
+	Note des Tests par e-mail ou formulaire	x	Coefficient de pondération	(0,33)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,12)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,95)			

- **Si le téléphone, la navigation Internet, les réseaux sociaux et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,70)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,16)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,07)
+	Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,07)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,90)			

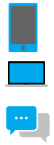
- **Si le téléphone, la navigation Internet et les réseaux sociaux sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,714)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,172)
+	Note des Tests par publication sur les réseaux sociaux	x	Coefficient de pondération	(0,114)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,85)			

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Comment est calculée la note finale ? (3/3)

- **Si le téléphone, la navigation Internet et le chat sont évalués, la note finale consolidée est :**



	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,714)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,172)
+	Note des Tests par chat	x	Coefficient de pondération	(0,114)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,85)			

- **Si le téléphone et la navigation Internet sont évalués, la note finale consolidée est :**

	Note des Tests par appel téléphonique	x	Coefficient de pondération	(0,79)
+	Note des Tests par navigation Internet	x	Coefficient de pondération	(0,21)
x	Coefficient de rééquilibrage (0,80)			

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Récapitulatif des critères : Téléphone

		Gestion de la disponibilité
C8	Temps de décroché	L'appel est décroché en moins de 5 sonneries ou 20 secondes.
C10	Accès au service désiré	Accès au service désiré par le biais d'un Standard Vocal Interactif ou d'un opérateur en moins d'1 minute (critère non applicable si la société ne dispose pas de SVI).
C9	Prise en charge du contact	Le client mystère est pris en charge en moins d'1 minute après avoir choisi de parler à un conseiller.
C12	Mise en attente	Le conseiller prévient le client mystère d'une mise en attente, l'oriente vers une musique ou un message vocal d'une durée maximum d'1 minute et reprend l'appel par une formule de politesse (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate).
C11	Réponse différée	Proposition et engagement de rappel en moins de 12 heures ouvrées (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate).
		Relationnel
C2	Identification	La raison sociale ou le nom commercial du participant est énoncé lors de l'accueil par un Standard Vocal Interactif (SVI) ou un pré-décroché (critère non applicable si le client mystère est accueilli directement par un conseiller).
C1	Accueil du contact	Accueil de l'appel par l'identification du nom du participant et du conseiller du participant avec une formule de politesse, une élocution correcte et un débit adapté.
C3	Savoir dire	Le conseiller utilise des mots adaptés au service demandé (vocabulaire aisément compréhensible, absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C4	Reformulation	Le conseiller reformule la demande du client mystère pour s'assurer de sa compréhension de la problématique et/ou utilise les informations transmises par le client mystère.
C5	Transfert	Lors d'un transfert vers un nouvel interlocuteur, le client mystère est mis en relation avec le bon interlocuteur et la problématique comme les informations du client mystère ont été préalablement transmises par le conseiller (critère non applicable si l'appel est géré dans son intégralité par un seul conseiller).
C6	Savoir écouter	Le conseiller ne coupe pas la parole au client mystère, toutefois, il peut recentrer le discours sur l'objet précis de la problématique de façon professionnelle et positive.
C7	Prise de congé	Le conseiller prend congé en utilisant le nom et/ou la civilité du client mystère. Il s'assure qu'il a bien répondu à sa demande et lui laisse l'initiative de mettre fin à l'appel.
		Qualité de la réponse et qualité humaine
C13	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C14	Impression générale	La qualité globale de l'entretien est jugée dans l'absolu. Le client mystère analyse l'empathie comme le naturel de l'entretien (il se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C15	Qualité du ton	Le client mystère mesure la qualité et constance du ton employé par le conseiller tout au long de l'entretien.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Récapitulatif des critères : E-mails ou formulaires

		Gestion de la disponibilité
C9	Temps de réponse	L'e-mail est répondu sous 1 jour ouvré.
C10	E-mail relais	L'e-mail d'accusé de réception doit comprendre une date identifiée et respectée de réponse effective qui ne doit pas être supérieure à 2 jours ouvrés (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate ou sans réponse intermédiaire).
		Relationnel
C1	Expéditeur	L'adresse e-mail ou le nom de l'expéditeur est compréhensible et permet d'identifier le participant.
C2	Objet	L'objet de l'e-mail de réponse est en adéquation avec la demande et indique clairement qu'il s'agit d'une réponse suite à une demande formulée par le client mystère.
C3	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.
C5	Contexte	La situation de la demande initiale est résumée (rappel du contexte).
C4	Rédaction	L'e-mail est rédigé dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C7	Identification	L'interlocuteur répondant à l'e-mail est identifié par sa civilité et/ou son prénom et/ou son nom.
C8	Poursuite de la relation	L'e-mail comprend des coordonnées permettant de poursuivre la relation par un autre canal (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat...).
C6	Prise de congé	L'e-mail comprend une prise de congé avec une formule de politesse.
		Qualité de la réponse et qualité humaine
C11	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C12	Impression générale	La qualité globale de l'e-mail est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C13	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.
C14	Lisibilité	L'e-mail est lisible et ne comporte pas de signe d'incompatibilité avec le navigateur Internet, le logiciel ou le fournisseur utilisé.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Récapitulatif des critères : Navigations Internet

		Ergonomie et accessibilité
C1	Visibilité	Le libre-service ou le moteur de recherche ou l'agent virtuel est visible et accessible à partir de la page d'accueil.
C2	Fonctionnalité	Le lien hypertexte présent sur la page de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).
C3	Efficacité	Les pages visitées sont toutes utiles (absence de page tunnel, page sponsorisée, pop-in ou pop-up publicitaire ou d'enquête de satisfaction).
C4	Rétroactivité	Le client mystère, en cours de navigation, peut revenir sur la page précédente sans l'affichage d'un message d'erreur.
C5	Attractivité	Le nombre de clics pour accéder à une information est inférieur ou égal à 4.
C6	Identification	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice.
C7	Forme de la réponse	La réponse est concise et apparaît sur maximum 1 page (écran d'ordinateur d'une résolution de 1 366 x 768 pixels) ou est visible en 2 scroll pour une consultation sur un smartphone.
C8	Savoir faire	Le moteur de recherche ou l'agent virtuel comprend des mots simples (absence de mot technique) (critère non applicable en cas d'absence de moteur de recherche ou d'agent virtuel).
		Qualité de la réponse
C9	Rédaction	La réponse est rédigée dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C10	Poursuite de la relation	En cas d'indisponibilité de la réponse, un autre canal de contact est clairement proposé pour obtenir la réponse souhaitée (critère non applicable en cas de réponse effective).
C11	Qualité de la réponse	Le client mystère consulte une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
		Impression générale sur le service
C12	Impression générale	La qualité globale du site Internet est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
		Qualité technique
C13	Lisibilité	La navigation se déroule sans signe d'incompatibilité avec le navigateur, le fournisseur ou le modèle de smartphone.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Récapitulatif des critères : Réseaux Sociaux

		Ergonomie et accessibilité
C1	Identification du Participant	Quelle que soit la page, une information permet d'identifier l'entreprise éditrice (un logo, une photo…).
C2	Coordonnées du Participant	L'espace dédié du participant sur le réseau social propose clairement d'autres canaux de contact (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat…).
		Relationnel
C3	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom ou le pseudo du client mystère.
C4	Rédaction	Le message est rédigé dans un français adapté au canal et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (absence d'abréviation interne et de terme technique non compréhensibles).
C5	Forme de la réponse	La réponse est concise et apparaît sur maximum 6 lignes dans le cadre d'une réponse directement sur l'espace dédié du participant (le mur) et sur 1 page (pour un écran d'une résolution de 1 366 x 768 pixels) dans le cadre d'une réponse par message privé.
C6	Prise de congé	La réponse comprend une prise de congé avec une formule de politesse.
C7	Identification de l'interlocuteur	L'interlocuteur est identifié par son prénom et/ou son nom.
C8	Poursuite de la relation	Le répondant laisse ses coordonnées dans le message de réponse (numéros de téléphone ou adresses e-mail ou lien vers un formulaire de contact ou une session de chat...) (critère non applicable si d'autres canaux de contact sont clairement proposés et visibles sur l'espace dédié du participant).
		Gestion de la disponibilité
C9	Temps de réponse	Le message est répondu sous 2 heures ouvrées.
C10	Message relais	Le participant peut adresser un message d'attente qui doit comprendre une date identifiée et respectée de réponse effective qui ne doit pas être supérieure à 12 heures ouvrées (critère non applicable dans le cadre d'une réponse immédiate ou sans réponse intermédiaire).
		Qualité de la réponse
C11	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
C12	Fonctionnalité du lien	Le lien hypertexte présent dans le message de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).
		Qualité humaine
C13	Impression générale	La qualité globale de l'échange est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C14	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Récapitulatif des critères : Chat

	Accessibilité et gestion de la disponibilité	
C1	Visibilité	Le nombre de clics pour accéder à la fenêtre de chat est inférieur ou égal à 4.
C2	Temps de prise en charge	Le client mystère est pris en charge par un conseiller via une fenêtre de chat en moins de 30 secondes.
C3	Réactivité	Le conseiller répond à chaque question du client mystère de manière réactive en moins de 45 secondes.
	Relationnel	
C4	Accueil	Le conseiller est identifié par son prénom et/ou son nom et débute la conversation par une formule de politesse.
C5	Personnalisation	La réponse est personnalisée avec au moins la civilité et/ou le prénom et/ou le nom du client mystère (critère non applicable dans le cadre d'une fenêtre disponible immédiatement ou lorsque aucune information personnelle n'est demandée).
C6	Rédaction	L'ensemble de la conversation est rédigé dans un français correct et ne comporte pas de faute d'orthographe et/ou de grammaire (certaines abréviations ou certains termes techniques pourront être considérés comme du vocabulaire ou des mots adaptés si le contexte et le secteur d'activité de l'entreprise s'y prêtent).
C7	Prise de congé	Le conseiller s'assure d'avoir répondu à toutes les questions du client mystère et prend congé au moyen d'une formule de politesse.
	Qualité de la réponse	
C8	Forme de la réponse	Le conseiller envoie ses réponses phrase par phrase et non par bloc afin de faciliter l'expérience du client mystère.
C9	Fonctionnalité du lien	Le lien hypertexte présent dans le message de réponse permet d'accéder à la fonctionnalité décrite (critère non applicable en cas d'absence de lien hypertexte).
C10	Qualité de la réponse	Le client mystère reçoit une réponse adaptée à sa demande. La réponse dépend du script de la demande utilisée.
	Qualité technique	
C11	Lisibilité	La conversation se déroule sans signe d'incompatibilité avec le navigateur ou le fournisseur.
C12	Historique de conversation	Un moyen de sauvegarder la conversation est clairement visible depuis la fenêtre de chat ou est proposé par le conseiller ou est envoyé par e-mail lorsque l'adresse a été communiquée.
	Qualité humaine	
C13	Impression générale	La qualité globale de l'échange est jugée dans l'absolu (le client mystère se réfère aux services qu'il a mémorisés au cours de ses différentes expériences).
C14	Ton employé	Le client mystère mesure la qualité et la constance du ton employé.

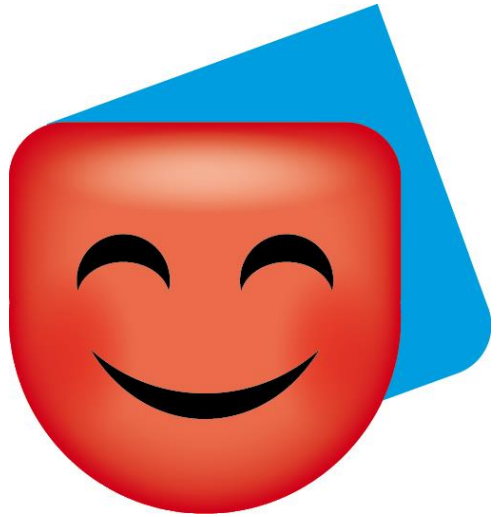
Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020

Restitution des résultats

Un grand merci pour votre participation à l'Élection du Service Client de l'Année 2021.

Contactez-nous au 01 71 19 46 30 et organisons ensemble la réunion de restitution personnalisée de vos résultats.

À très bientôt !



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2020