Norme COPC Expérience Expérience Client (CX) pour les Opérations Client

Pour les Prestataires de Service Client Externes (PSE)

ÉDITION 7.0
VERSION 1.2

Table des matières

Synthèse **3**

Introduction **4**

Pourquoi être certifié à la Norme COPC CX ? **13**

Tournés vers l'Avenir : Orientation Stratégique **19**

1.0 Leadership et Planification (400 Points) **20**

1.1 Définir l'Orientation (100 Points) 20

1.2 Élaborer les Business Plans (100 Points) 20

1.3 Fixer les Objectifs (100 Points) 21

1.4 Analyser la Performance (100 Points) 21

2.0 Processus (1000 Points) **22**

2.1 Concevoir et Piloter les Parcours de Service (100 Points) 22

2.2 Collecter et Analyser les Informations Clients (100 Points) 23

2.3 Définir les Processus clés liés aux Clients (KCRPs) et Minimiser la Variation (100 Points) 24

2.4 Prévoir et Établir le Capacitaire (80 Points) 25

2.5 Planifier et Piloter le Temps Réel (80 Points) 26

2.6 Gérer les Services IT (80 Points) 27

2.8 Piloter les Actions Correctives et l'Amélioration Continue (80 Points) 29

2.9 Gérer les Connaissances et Contenus (60 Points) 29

2.10 Gérer les Prestataires et Fournisseurs Clés (40 Points) 30

2.11 Établir des Plans de Continuité d'Activité (40 Points) 30

2.12 Mettre en Œuvre et Contrôler les Changements (40 Points) 31

2.13 Garantir la Conformité et la Confidentialité des Données (40 Points) 31

2.14 Collecter des Données Intègres (40 Points) 32

2.15 Contrôler l'Implémentation de la Norme COPC CX (40 Points) 32

3.0 Personnel (600 Points) **33**

3.1 Définir les Postes (60 Points) 33

3.2 Recruter et Embaucher (80 Points) 33

3.3 Former et Développer (80 Points) 33

3.4 Vérifier les Compétences et Connaissances (80 Points) 34

3.5 Évaluer et Coacher les Conseillers (80 points) 34

3.6 Piloter la Performance du Personnel (80 Points) 34

3.7 Piloter l'Expérience et les Commentaires du Personnel (60 Points) 35

3.8 Réduire le Turnover et l'Absentéisme (80 Points) 35

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

4.0 Performance (2000 Points) 36
4.1 Performance de l'Expérience Client (500 Points) 36
4.2 Performance Globale des Coûts (200 Points) 36
4.3 Performance des Canaux à Prise en Charge Humaine (400 Points) 37
4.4 Performance des Canaux à Prise en Charge Digitale (350 Points) 37
4.5 Performance des Processus Support Clés (KSPs) (200 Points) 38
4.6 Obtenir des Résultats (350 Points) 38
Processus de Certification à la Norme COPC CX 40
SYSTEME DE NOTATION DE LA NORME COPC CX 41
Annexes 45
Annexe 1 – Processus Clés Liés aux Clients (KCRPs) 47
Annexe 2 – Processus Supports Clés (KSPs) 59
Annexe 3 – Indicateurs d'Expérience Client et de Coûts 62
Glossaire 63

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Synthèse

La norme COPC Expérience Client (CX) pour les Opérations Client est un système de gestion rigoureux et un cadre de pilotage de la qualité pour les opérations d'Expérience Client. Conçue à l'origine pour les centres de contact téléphonique, la norme couvre maintenant tous les canaux utilisés par les clients pour interagir avec les opérations d'Expérience Client tout au long du parcours de service. La norme est adoptée et utilisée par les donneurs d'ordres acheteurs d'opérations d'Expérience Client et de services support, afin d'optimiser l'acquisition et la gestion de ces services. Les donneurs d'ordres exigent souvent que les fournisseurs soient certifiés selon la norme COPC CX pour les Centres de Contact afin de garantir des niveaux de performance élevés. Les donneurs d'ordres se certifient selon la norme COPC CX pour les Organisations de Gestion des Fournisseurs (OGF) pour consolider leur organisation et assurer pleinement une gestion performante des fournisseurs.

Les fournisseurs de services s'appuient sur la norme comme système de gestion d'une organisation hautement performante. L'utilisation de la norme facilite et accélère l'accès à un niveau de haute performance durable et s'accompagne d'une reconnaissance de la réussite sur le marché. La certification est un défi et exige un engagement à l'atteinte d'objectifs de haute performance, mais elle offre de grandes récompenses en augmentant la Satisfaction Client, l'efficacité et les revenus. Pour vous accompagner, COPC Inc. propose différentes formations conçues pour permettre aux membres de l'équipe de bâtir une organisation capable d'obtenir la certification COPC, de réaliser des performances élevées et d'améliorer constamment ses performances.

L'adoption de la norme COPC CX améliore fondamentalement l'approche d'une organisation en matière de haute performance et crée une capacité systématique et durable d'amélioration continue, même pour ceux qui ne cherchent pas à obtenir la certification.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Introduction

La norme COPC Expérience Client (CX) pour les Centres de Contact est un système de gestion de la performance permettant de définir une vision de l'Expérience Client, de développer des stratégies basées sur les meilleures pratiques pour réaliser cette vision et de gérer les opérations liées à l'Expérience Client afin d'atteindre une performance optimale. Elle offre un ensemble de pratiques de gestion et d'indicateurs clés pour les opérations qui sont impliquées dans la gestion de l'Expérience Client, par le biais d'un seul canal ou de plusieurs canaux, au cours du parcours de service que les clients entreprennent pour résoudre leurs problèmes.

La mission de chaque opération d'Expérience Client (CX) est simple : répondre aux besoins des clients rapidement, à moindre coût et en faisant le moins d'efforts possible. Le chemin que les clients empruntent pour résoudre un problème, ainsi que les expériences qu'ils vivent en cours de route, est connu sous le nom de "Parcours de Service". Il diffère de ce que beaucoup appellent le Parcours Client, car il s'applique aux activités réalisées en contact direct avec le client et à celles qui ne le sont pas, mais qui ont un impact sur l'Expérience Client et le résultat.

Le Parcours de Service comprend toutes les étapes et les méthodes de communication utilisées par le client, ainsi que les outils et la logistique utilisés par une entreprise ou un centre de contact pour mener à bien le processus de service. Pour les opérations, cela permet d'accroître l'efficacité, d'améliorer les performances et de réduire les coûts. Pour les clients, cela signifie une réduction des efforts, une meilleure satisfaction et une plus grande fidélité.

En mettant l'accent sur les opérations des centres de contact, l'édition 7.0 des exigences de la norme COPC CX pour les Opérations Client a été mise à jour pour développer les parcours de service des clients, les canaux à prise en charge digitale et l'expérience des employés.

La Norme COPC CX pour les Opérations Client est conçue pour :

- Fournir aux utilisateurs un système de pilotage et un cadre de pilotage de la qualité avec des processus éprouvés pour concevoir, évaluer et gérer les opérations d'Expérience Client en multicanal
- Améliorer l'Expérience client, par une approche plus fine et approfondie des attentes et exigences des clients, et l'alignement des organisations et processus pour répondre à ces attentes
- Augmenter le revenu (pour les services organisés en centres de profit)
- Réduire le coût de réalisation d'un service d'excellence

Les entreprises qui réussissent la mise en place de la Norme COPC CX pour les Opérations Client améliorent significativement l'Expérience Client, et augmentent les ventes tout en réduisant leurs coûts. COPC Inc. propose une formation permettant au personnel de l'entreprise d'acquérir les connaissances et les capacités nécessaires pour concevoir, gérer et maintenir une opération CX de haute performance.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Termes et Relations Clés

L'un des avantages d'un système de gestion de la performance adopté internationalement est de permettre l'établissement d'un « vocabulaire métier » pertinent.

La Norme COPC CX utilise cette terminologie précise, et est basée sur l'identification des acteurs clés et leurs interactions. La liste ci-dessous reprend les termes les plus utilisés par la Norme COPC CX. La compréhension de ces termes et relations fondamentaux par tous les utilisateurs garantit la bonne appréhension et le bon usage de la Norme COPC CX. Des termes et définitions additionnels figurent dans le Glossaire, à la fin de ce document.

La Norme COPC CX est basée sur les termes et relations suivants :

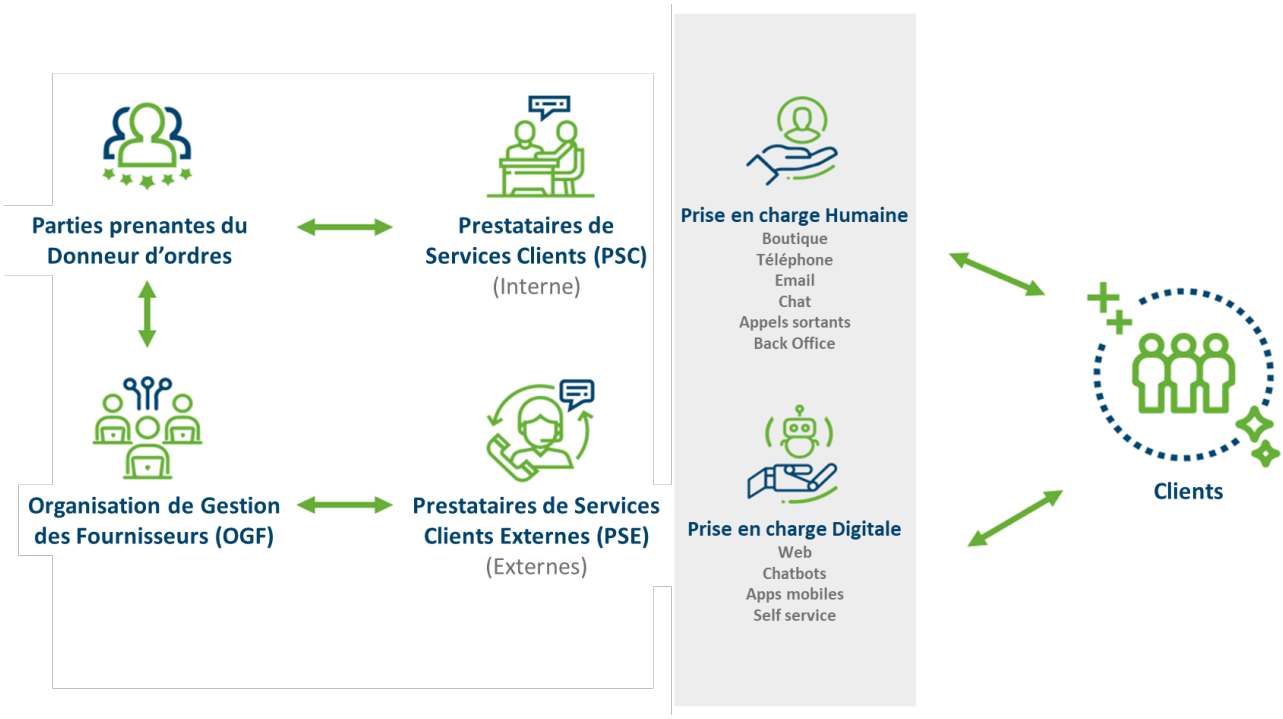


Schéma 1. Ce schéma illustre la manière dont un service est fourni aux clients, les organisations impliquées dans sa réalisation, et les canaux à travers lesquels il est rendu. Vous en trouverez ci-dessous la description.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Prestataire de Service Client (PSC)

Un PSC fournit des prestations de service client, pour le compte de donneurs d'ordres internes, au sein d'une même organisation. Il s'agit d'un prestataire interne, couvrant généralement l'intégralité du périmètre des services clients et leurs environnements.

Prestataire de Service Client Externe (PSE)

Un PSE est un tiers fournissant des prestations de service client dans un cadre contractuel, pour le compte de donneurs d'ordres. Comme les PSCs, les PSEs peuvent couvrir tout ou partie de l'intégralité du périmètre des services clients et de leurs environnements.

Donneurs d'Ordres

Les donneurs d'ordres peuvent être des entreprises ayant signé un contrat avec un PSE pour la réalisation de services au bénéfice de leurs clients finaux. Les donneurs d'ordres peuvent aussi être définis comme des groupes au sein des entreprises (service interne, entreprise d'un même groupe…) pour le compte desquels un ou plusieurs groupes, divisions, départements, ou équipes « frères / soeurs » opèrent différents services au sein de la même entreprise.

Clients Finaux

Les clients finaux sont les utilisateurs des produits et/ou services proposés par une entreprise. Ils peuvent être des consommateurs (particuliers / individuels), des entreprises, un réseau de vente terrain, des revendeurs, des distributeurs, ou encore des spécialistes gérant un réseau de distribution.

Parcours de Service

Chemin suivi par un client, de bout en bout, comprenant des interactions avec toute combinaison de canaux de contact et ressources de l'entreprise, nécessaires pour répondre à sa demande ou son besoin.

Organisations de Gestion de Fournisseur (OGF)

Les OGFs sont des organisations ou services, généralement au sein des entreprises des donneurs d'ordres, en charge de la gestion de tout ou partie des services client offerts par celle-ci. Les OGFs gèrent habituellement un ou plusieurs PSEs, mais peuvent aussi être en charge d'un ou plusieurs PSCs.

Canaux à Prise en Charge Digitale

Il s'agit de tous les points de contact mis à disposition des clients finaux pour réaliser des actions en totale autonomie (sans interaction avec un individu). Ces canaux sont également appelés canaux numériques ou digitaux. Ils peuvent consister en différentes solutions accessibles en libre-service, via internet, bornes en magasin, menus interactifs via serveurs vocaux, applications mobiles, etc.

Canaux à Prise en Charge Humaine

Les canaux à prise en charge Humaine sont ceux pour lesquels le service souhaité est réalisé par des personnes au service des clients finaux. Il s'agit généralement de services accessibles par téléphone, courrier électronique (email), chat, ou encore via les réseaux sociaux ou le personnel présent en magasin.

Des termes additionnels utilisés dans la Norme COPC CX figurent dans le Glossaire.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Objectifs et Utilisations de la Norme COPC Expérience Client (CX) pour les Opérations Client

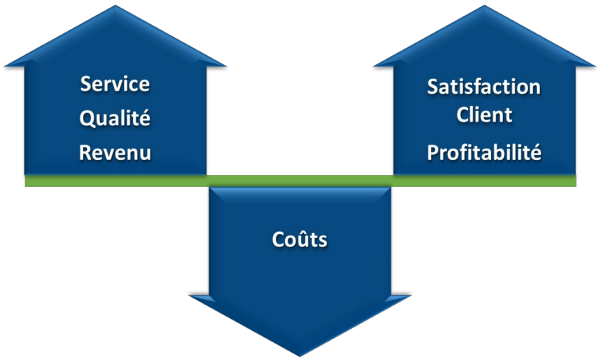
La Norme COPC CX est globalement utilisée dans des entreprises majeures.

Les raisons de ce niveau élevé d'adoption et d'utilisation sont :

- Ça marche ! Les utilisateurs de la Norme COPC CX ont amélioré l'Expérience et le revenu, augmenté les niveaux de service et de qualité, tout en réduisant leurs coûts.
- En élargissant le périmètre de la Norme COPC CX pour embarquer tous les canaux de contact, l'édition 7.0 fournit à tous les types d'organisations de service client les outils nécessaires à l'amélioration de l'Expérience client, tout en augmentant les revenus et minimisant les coûts.
- Pour les organisations fournissant un service client multicanal, la Norme COPC CX établit un cadre permettant de coordonner et harmoniser les canaux de contact afin de garantir une expérience cohérente aux clients finaux tout au long de leur parcours jusqu'à une résolution satisfaisante.

Améliorer le Service, la Qualité, le Revenu, l'Expérience Client et la Rentabilité

La grande force de la Norme COPC CX et de ses objectifs fondamentaux, c'est que les améliorations du service, de la qualité, du revenu, de l'Expérience client et de la rentabilité peuvent être obtenus en même temps qu'une baisse des coûts. Des centaines d'entreprises, partout dans le monde, ont obtenu ces résultats en implémentant la Norme COPC CX sur tout ou partie de leurs opérations d'expérience client.



Ces termes sont définis ainsi :

- ***Le Service*** est apprécié du point de vue du client final, en termes de facilité et de rapidité du traitement efficace d'une demande, pour l'ensemble des actions réalisées. Il peut s'agir de la facilité d'utilisation d'un service à prise en charge Digitale (selfcare), la durée d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller, ou encore du délai de réponse à un email.
- ***La Qualité*** est évaluée en termes de pertinence de la réponse ou prise en charge apportée à la demande du client, que celle-ci soit obtenue dans un système ou fournie par un conseiller. L'objectif est de réaliser le traitement au premier contact, par exemple en fournissant la bonne information ou réponse, en enregistrant correctement une commande, en apportant une solution au problème exposé, en privilégiant le canal de contact choisi par le client.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

- ***La Création de Revenu*** peut être optimisée grâce à des processus et systèmes de vente mieux conçus, un personnel qualifié et des produits/services apportant de la valeur aux donneurs d'ordres et clients.
- ***Le Coût*** est souvent apprécié en termes d'efficacité et de coût par unité (client, acte …) généré par le PSC pour fournir le produit ou service attendu. En environnement multicanal, cela nécessite de calculer le coût de traitement de chaque canal, et d'être capable de combiner ces coûts. Généralement, les coûts de traitement les plus élevés sont relatifs aux canaux à prise en charge Humaine, tandis que les coûts d'investissement les plus élevés sont générés par les canaux à prise en charge Digitale. Considérer l'ensemble de ces coûts permet de savoir si le passage d'un service client à prise en charge Humaine à un service à prise en charge Digitale peut réellement se traduire par une réduction du coût par unité.

  Le coût est différent du prix, ce dernier étant soit ce que le PSC ou le PSE facture pour ses prestations, soit le transfert de coût réalisé par le PSC à son client interne.

Quels types de PSE utilisent la Norme COPC CX ?

Les PSCs qui utilisent la norme COPC CX peuvent inclure toute combinaison des types d'opérations suivants :

Traitement des Contacts Entrants [CE] et Sortants [CS] :

Les organisations opérant le traitement des contacts entrants et sortants sont souvent appelées « centres d'appels » alors que la majorité d'entre elles traite, en plus des appels, des interactions via canaux digitaux (email, web, chat, SMS, social media, vidéo …) ou du courrier papier. Ces centres opèrent généralement des prestations de service client, support technique, prise de réservations, services d'opérateurs téléphoniques, ventes, etc.

Traitement d'un Processus Métier Externalisé [BPO] (Business Process Outsourcing) :

Le traitement d'un processus métier se traduit par la prise en charge d'un volume important d'opérations, réalisées avec ou sans contact direct avec les clients finaux. Cela inclut création et activation de compte, gestion de fichiers, traitement de réclamations, gestion de remboursements, et autres tâches similaires.

Magasins / Réseau de Vente [F2F] (face à face) :

Il s'agit de prestations de service et de support aux clients qui viennent sur place, qu'il s'agisse d'un magasin ou autre lieu d'achat d'un produit ou service, d'un centre médical, etc.

Opérations et Services Terrain :

Il s'agit de l'ensemble des prestations d'assistance technique sur site (domicile ou autre lieu), pour effectuer des livraisons, réaliser des installations ou réparations.

Recouvrement :

Il s'agit de l'ensemble des prestations dont l'objectif est le recouvrement de créances.

Services à Prise en Charge Digitale :

Ces opérations sont chargées de fournir un service client par le biais de canaux à prise en charge digitale tels que les services en ligne, les applications mobiles, les kiosques d'auto-assistance et les chatbots..

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

À propos de la Norme COPC Expérience Client (CX) pour les Opérations Client

Contexte et Origine

La première Norme COPC CX (connue sous le nom de « Norme COPC pour les PSCs») a été développée en 1996 par un groupe de donneurs d'ordres, de prestataires et de managers experts de la gestion d'opérations de service client. Parce qu'elles n'étaient pas satisfaites des niveaux de performances de leur opérations, et regrettaient l'absence de lignes directrices opérationnelles qui auraient été comprises et connues, ces personnes ont travaillé ensemble pour combler ce vide et faire évoluer le métier.

Dans cette équipe de pionniers se trouvaient :

- Des entreprises leaders en technologie, qui externalisaient et exploitaient des centres de contact opérant des prestations de service client, assistance technique et autres (on peut notamment citer Microsoft, Compaq, Intel, Novell et Dell).
- Des entreprises réputées pour l'excellence de leur service client interne, opéré par leurs propres centres en ventes, service client, distribution / livraison, traitement de paiements et autres services (par exemple American Express, L.L. Bean, et Motorola).
- Des personnes ayant une expérience approfondie de gestion des opérations et d'amélioration de la performance. Cette expérience comprenait un Juge du « Malcolm Baldrige National Qualité Award » et des managers experts d'entreprises issues des secteurs de l'industrie ou de la Relation client, ayant obtenu une certification ISO pour leur entreprise.

L'équipe a utilisé le concept et les critères du « Malcom Baldridge National Qualité Award » comme socle pour la Norme COPC. Pour répondre aux besoins uniques du métier des PSCs, l'équipe les a ensuite adaptés pour répondre aux réalités terrain du secteur des PSCs en :

- Identifiant et mettant l'accent sur les résultats, indicateurs, et processus les plus importants pour les PSCs, leurs donneurs d'ordres et les clients finaux.
- Excluant tout ou partie des critères qui, selon l'Expérience Client et l'expertise des PSCs, ne contribuaient pas à l'atteinte des objectifs de la Norme COPC CX.
- Intégrant des composants issus d'autres référentiels mondiaux, et permettant d'avoir une approche plus concrète de la performance opérationnelle.
- Structurant la norme COPC CX de manière à englober non seulement les approches de haute performance, mais aussi l'étendue du déploiement de ces approches au sein de l'organisation. Des approches bien conçues et déployées de manière généralisée conduiront à des niveaux de performance élevés et durables.
    - *Les **Approches** sont les processus, pratiques et procédures utilisés pour répondre aux exigences de la norme COPC CX.*
    - *Le **Déploiement** fait référence à l'étendue de l'utilisation de ces approches au sein de l'organisation du PSC ou du PSE.*

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Il existe trois déclinaisons de la Norme COPC CX , approuvées par le Comité des Normes :

- La ***Norme COPC CX pour les Opérations Clients*** est le système complet de gestion des performances pour les PSCs qui visent à atteindre des niveaux de performance élevés pour tous les types de parcours de service que les clients utilisent pour obtenir la résolution de leurs problèmes. La norme COPC CX pour les Opérations Clients est un cadre éprouvé que les PSCs utilisent pour équilibrer les résultats commerciaux à travers les nombreux parcours de service qui comprennent des canaux et des services à prise en charge humaine et digitale, en contact direct avec les clients ou non. La norme COPC CX pour les Opérations Clients est un système de gestion efficace qui contribue à atteindre des niveaux de performance élevés tout au long du parcours de service, y compris les canaux et services à prise en charge humaine et digitale, en contact direct avec les clients ou non.

- La ***Norme COPC CX pour les Centres de Contact*** est un système complet de gestion de la performance pour les fournisseurs de services externalisés de centres de contact et peut être utilisée par les organisations de centres de contact internes. Les éléments de la norme COPC CX pour les centres de contact reflètent les domaines qui, selon le Comité des Normes de COPC (*voir le Comité des Normes COPC*) et selon une enquête de l'industrie, contribuent le plus à l'atteinte de hauts niveaux de performance. Les objectifs de la norme COPC CX pour les centres de contact sont :

    - Fournir aux PSEs très performants un niveau de reconnaissance qui les distinguera comme faisant partie des meilleurs au monde.
    - Fournir à l'industrie un modèle à utiliser pour stimuler la haute performance.

- La ***Norme COPC CX pour les Organisations de Gestion des Fournisseurs (OGF)*** est la version du Système de gestion de la performance complet pour les OGFs adopté par le Comité des Normes COPC. En 2002, le Comité des Normes COPC a déterminé que la capacité des PSCs et PSEs à atteindre des niveaux élevés de performance était limitée par la performance de leurs donneurs d'ordres (internes et externes) sur des éléments déterminants comme la fourniture de prévisions, ou encore les contenus de formation sur les processus et produits. C'est pour tenir compte de cette réalité que le Comité des Normes COPC a développé la Norme COPC CX pour les OGFs, qui identifie les processus clés qu'une OGF doit exécuter ainsi que les indicateurs associés qu'elle doit piloter pour garantir l'atteinte de niveaux élevés de performance tant pour elle-même que le PSE.

Chaque version de la Norme COPC CX est disponible sur le site internet de COPC : (www.copc.com).

L'édition 7.0 de la norme COPC CX est une révision majeure. Le système de gestion de la performance de COPC Inc. s'applique à tous les types d'opérations en contact avec le client et affectant le client, y compris les canaux à prise en charge digitale. Cela marque l'évolution continue des normes COPC CX pour répondre aux besoins dynamiques de l'industrie de l'expérience client. Comme c'est la pratique depuis que la norme COPC CX a été élaborée, les révisions sont faites exclusivement par le Comité des Normes COPC.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Le Comité des Normes COPC®

La Norme COPC CX et les processus de certification associés sont gouvernés par le Comité des Normes COPC. Ce groupe indépendant est composé de personnes ayant une responsabilité de gestion sénior dans leurs entreprises et ayant également des connaissances approfondies de la famille de normes COPC par une expérience directe de l'utilisation de la Norme COPC CX dans leurs opérations

Le Comité des Normes COPC :

- Se réunit deux fois par an pour interpréter et affiner la Norme COPC CX.
- Est représenté au niveau international dans plusieurs secteurs d'activité afin de garantir qu'il reste une norme acceptée dans le monde entier et applicable dans tous les pays et secteurs.
- Reçoit les commentaires des utilisateurs de la norme COPC CX et apporte des modifications aux critères de la norme COPC CX une fois par an.
- Parraine des recherches sur des sujets industriels afin d'obtenir les informations nécessaires pour évaluer les tendances dignes d'être incluses dans la norme COPC CX.

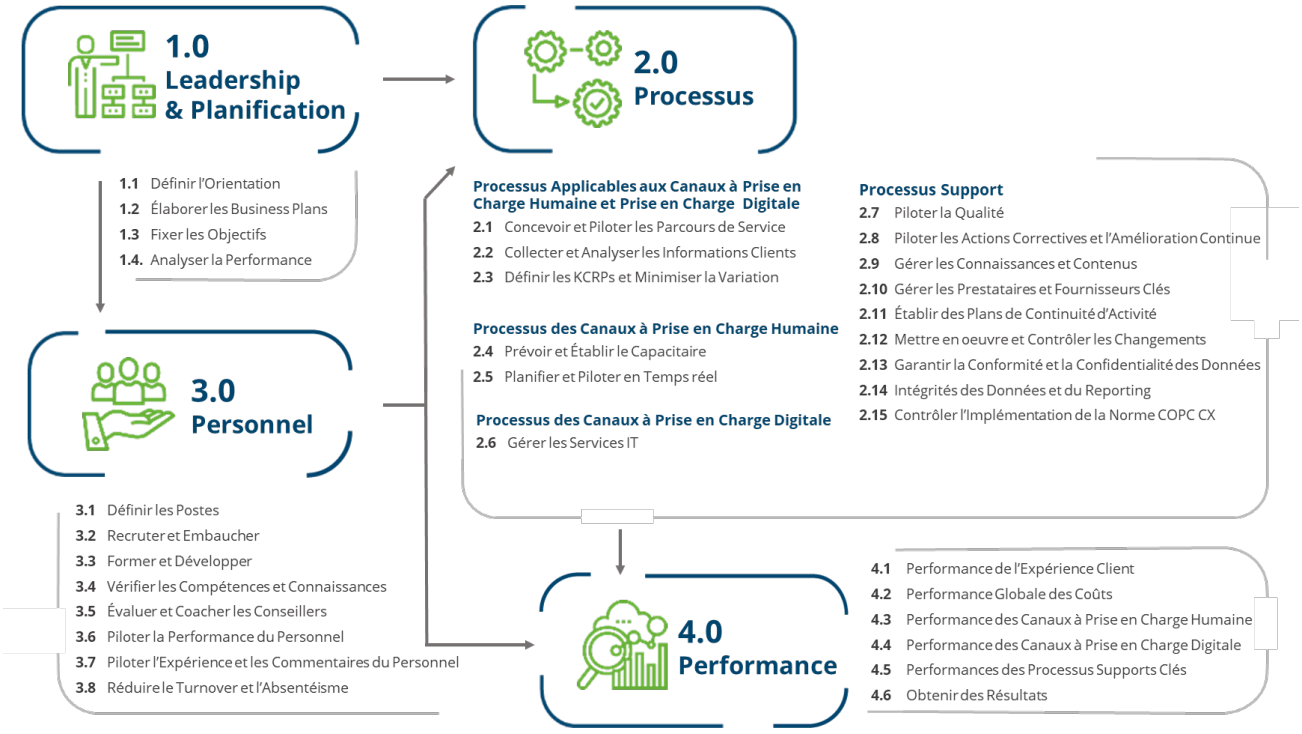
Aperçu de la Norme COPC CX pour les Opérations Client

La Norme COPC CX pour les Opérations Client est un système complet et intégré pour toute gestion d'une opération de service centrée sur le client final.

- La Norme COPC CX pour les Opérations Client commence avec les ***vecteurs*** de gestion de la performance axée client, intégrés aux activités et caractéristiques du leadership décrites dans la *Catégorie 1.0 Leadership et Planification*.
- Considérées ensemble, *les Catégories 2.0 Processus et 3.0 Personnel* représentent les ***catalyseurs*** de l'organisation : une force de travail motivée et compétente utilisant des processus bien conçus et gérant ces processus avec les informations appropriées.
- L'***objectif*** du système est d'obtenir un équilibre entre Expérience Client, performance des produits et/ou services, et productivité, tels qu'adressées dans la *Catégorie 4.0 Performance.*

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Schéma global de la Norme COPC CX pour les Opérations Client, édition 7.0



Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Pourquoi être certifié à la Norme COPC CX ?

La norme COPC CX repose sur l'exigence que les prestataires de services clients (PSCs) certifiés fassent preuve de la rigueur et de la cohérence opérationnelles nécessaires pour obtenir des résultats satisfaisants en matière de service, qualité, revenus, coûts et satisfaction des clients tout au long du parcours de service que les clients entreprennent pour résoudre leurs problèmes. Les entreprises certifiées selon l'une ou l'autre des normes COPC CX doivent avoir :

- Des mesures objectives en place pour toutes les activités qui ont un impact direct sur les clients et les donneurs d'ordres.
- Une capacité démontrée à atteindre la majorité de leurs objectifs de performance.
- Des méthodologies d'amélioration des performances dont les résultats ont été démontrés.
- Un système qui permet aux clients et à la direction des opérations du Centre de contact de vérifier que l'opération pilote activement le système dans le temps pour améliorer les performances.

Les normes COPC CX décrivent les approches de gestion des performances qu'un PSC ou PSE doit mettre en place et définissent les paramètres utilisés pour évaluer l'efficacité et l'efficience de ses approches. ***Elles constituent des systèmes durables de gestion de la performance pour les PSCs***. La norme COPC CX relie les objectifs de performance centrés sur le client aux processus opérationnels des PSCs et aux personnes qui les gèrent et les entretiennent. Les objectifs, les processus et les personnes sont à leur tour liés à l'énoncé de direction et aux plans qui les propulsent et les soutiennent. Cette intégration garantit que l'orientation client et l'efficacité sont les moteurs de la performance, du comportement et de la direction. ***L'excellence et l'efficacité axées sur le client sont les états finaux souhaités pour tous les PSCs qui adoptent la norme COPC CX comme cadre de gestion de la performance et de la qualité.***

De nombreux PSCs cherchent à mettre en place ces pratiques et à suivre ces mesures afin de se conformer aux exigences de la norme COPC CX. Cette conformité est évaluée et vérifiée au cours du processus de certification à la norme COPC CX, qui nécessite un audit par COPC Inc. ou ses licenciés ou partenaires de mise en œuvre. ***Être certifié conforme à la norme COPC CX est un objectif majeur à court terme pour de nombreuses entreprises qui utilisent la norme COPC CX.***

Certaines OGFs exigent la certification de leurs PSEs à la norme COPC CX afin de s'assurer que leurs approches sont développée de façon cohérente et que leurs résultats atteignent les références de haute performance.

Une fois la certification obtenue, COPC Inc. et le Comité des normes COPC valident la situation de succès, et les entités certifiées sont mentionnées sur le site Web de COPC Inc., où l'on indique que la certification a été obtenue et où l'on décrit l'entité certifiée. COPC Inc. partage à travers les principaux fils de presse le succès de l'entité avec les félicitations de COPC Inc. et du Comité des normes COPC. L'entité reçoit également un trophée physique et un badge numérique pour commémorer et partager cette réussite.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Quantifier les Gains réalisés grâce à l'utilisation de la Norme COPC CX

Implémenter les concepts et principes qui constituent la famille de normes COPC a permis à de nombreuses entreprises de réaliser des diminutions significatives des coûts des opérations ; tout en améliorant leur revenu ou leur niveau de recouvrement, ou les deux.

L'objectif de ce chapitre est de fournir aux utilisateurs de la Norme COPC un guide pour quantifier les économies réalisées ou les gains obtenus en termes de revenu ou de recouvrement. Il indique les gisements d'opportunités connus, et les avantages financiers découlant de la mise en place du système de gestion de la performance de la Norme COPC.

Économies

Améliorations de la Qualité

- **Augmentation du taux de résolution au premier contact (FCR) :** Traiter plus fréquemment les demandes au premier contact conduit à une baisse des rappels clients, et les besoins en conseillers, en capacité de prise en charge digitale ou en autres opérateurs sont réduits. De plus, atteindre des niveaux plus élevés de FCR réduit l'effort client, ce qui en augmente la fidélité. La fidélité des clients génère à la fois des revenus permanents et des opportunités de croissance des revenus.
- **Coût d'une mauvaise qualité :** Le fait de mal réaliser quelque chose a souvent un prix, qui peut être mesuré en calculant le coût de ce que nous faisons pour dédommager les clients qui ont eu une mauvaise expérience avec le centre de contact. Par exemple : étendre la durée d'abonnement d'un client, donner des chèques cadeaux, des produits gratuits, une compensation financière, proposer une livraison express (à un coût supérieur pour le PSC), supprimer des frais de gestion. Une mauvaise qualité peut entraîner une perte financière directe pour le PSC ou le donneur d'ordres. Une qualité médiocre augmente également les efforts des clients (lorsqu'ils cherchent à résoudre leur problème), ce qui a un impact négatif sur leur fidélité.

Améliorations de l'Efficacité

- **Durée Moyenne de Traitement (DMT)** : En diminuant la durée moyenne de traitement des contacts, le PSC a l'opportunité de réduire son besoin de ressources et de faire des économies ou de traiter plus de transactions avec le même effectif. La réduction du temps de traitement peut être obtenue grâce à un certain nombre de mécanismes, tels que l'amélioration de la conception et de la performance des systèmes à prise en charge digitale, l'amélioration des processus (par exemple, le recrutement, la formation, les bases de connaissances, les outils à disposition des conseillers) qui sont essentiels à l'efficacité et à l'efficience des canaux à prise en charge humaine, et la réduction de la variation en gérant les conseillers qui ont des résultats aberrants (« outliers »).
- **Occupation** : L'amélioration du taux d'occupation des conseillers passe par l'optimisation de la planification des ressources, la réduction du temps de disponibilité non productif et le réglage fin de l'équilibre des transactions traitées de manière autonome par les systèmes à prise en charge digitale. Les gains d'occupation sont obtenus lorsque le PSC effectue plus de travail avec le même nombre de conseillers ou qu'il a réduit le nombre de conseillers nécessaires pour effectuer la charge de travail existante. Ceci est géré par l'équipe WFM (workforce management).

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

- **Utilisation** : En réduisant au minimum le temps de travail des conseillers lorsqu'ils ne sont pas prêts à traiter les transactions, on réduit le nombre de conseillers nécessaires. Ceci est géré par l'encadrement opérationnel.
- **Taux de traitement autonome** : Augmenter le pourcentage d'interactions avec les clients pour lesquelles un système à prise en charge digitale peut traiter complètement la transaction, de bout en bout, sans aucune intervention humaine. Les systèmes d'assistance à prise en charge digitale bien conçus peuvent fournir un service client très efficace et précis à un coût inférieur à celui de l'assistance à prise en charge humaine.
- **Coût par transaction** : Lorsque l'on mesure les effets globaux des gains d'efficacité tels que détaillés ci-dessus, ceux-ci entraînent une réduction du coût par transaction.
- **Introduction des canaux à prise en charge digitale :** Utilisation efficace des self-services et toute autre technologie de système digital à moindre coût.

Améliorations du Service

- **Rapidité de traitement accrue :** Fournir un service de qualité de manière efficace est le produit de nombreux facteurs, y compris, mais sans s'y limiter, de meilleurs modèles de planification de la capacité, des systèmes d'assistance à prise en charge digitale bien conçus et entretenus, et des conseillers compétents.
- **Diminution du Backlog** : En répondant mieux aux objectifs de rapidité de traitement des contacts différés, on réduit le Backlog et le nombre de demandes reçues (en éliminant les contacts répétés). Le Backlog peut également être réduit en tirant parti des systèmes à prise en charge digitale pour augmenter la capacité de traitement opérationnel et étendre les heures d'assistance pendant les jours/heures où il est difficile et coûteux de recruter du personnel.
- **Diminution des pénalités** : Le PSE peut minimiser les pénalités et maximiser les bonus, en honorant de façon constante ses engagements contractuels parmi lesquels figurent par exemple, les objectifs de niveau de service.

Réduction des Volumes de Transactions

La réduction des volumes gérés par les opérations d'Expérience Client aura un impact significatif sur le nombre de conseillers et la capacité du système de prise en charge digitale et générera donc des économies.

La réduction du volume peut être obtenue par :

- Augmentation du taux de résolution au premier contact
- Diminution des Backlogs
- Identification et action sur les défauts des produits ou services qui génèrent des contacts inutiles
- Offre de méthodes alternatives pour résoudre les problèmes des clients ; par ex. options d'actions en self-service via SVI, mise à disposition de services via interne et kiosques, applicatifs via mobiles
- Automatisation des contacts (options de self-service sur le SVI).

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

L'importance de l'implication du personnel

Attirer et conserver une main-d'œuvre très engagée a un impact important sur la capacité d'une entité à atteindre ses objectifs en matière de service, de qualité, de coûts, de revenus et de satisfaction.

Étant donné que les coûts de personnel représentent environ 70 à 80 % du total des coûts opérationnels dans un environnement PSC ou PSE, les changements dans les niveaux d'implication / engagement des employés peuvent avoir un impact significatif sur la performance financière d'une entité.

Deux des moyens les plus courants de mesurer les économies de coûts directs résultant de l'amélioration de l'engagement des employés sont axés sur la réduction de l'absentéisme et l'augmentation de la rétention des employés (réduction du turnover).

Calculer les économies réalisées grâce à la réduction du Turnover et de l'Absentéisme

En plus d'être affecté par l'implication des employés, le Turnover l'est très souvent aussi par la mise en œuvre de processus de recrutement et d'embauche mal conçus. COPC Inc. constate que la mise en place de processus de recrutement solides, définissant correctement le profil des conseillers en se basant sur l'analyse des profils des bonnes et mauvaises recrues, est une manière très efficace de réduire le turnover.

- **Turnover :** En calculant le coût de remplacement des conseillers, il est possible d'estimer l'impact du coût du turnover dans l'organisation. Les facteurs pris en compte incluent:
  - *Coûts du salaire pendant la formation* : Les coûts des salaires payés aux conseillers pendant la formation initiale comprennent le salaire plus les avantages et les coûts extra-salariaux comme les postes de travail, etc.
  - *Coûts directs de recrutement* : Il peut s'agir du coût d'une agence de recrutement, ou de coûts internes spécifiques au recrutement - à l'exception des coûts fixes.
  - *Coût des heures supplémentaires* : Il s'agit du coût des heures réalisées pour compenser les ressources parties, jusqu'à ce que les nouvelles recrues soient opérationnelles.
  - *Productivité réduite des nouvelles recrues* : Les nouveaux entrants ont des délais de traitement plus longs que les collaborateurs expérimentés. Dans la majorité des centres de contacts client gérant la trajectoire d'atteinte de la DMT cible par les conseillers, COPC Inc. a constaté qu'il faut jusqu'à 7 semaines, à partir de la fin de la formation, pour atteindre l'efficacité souhaitée.
  - *Coûts directs de la formation :* Documentation, équipement supplémentaire, recrues, coûts directement attribuables – à l'exception des coûts fixes.
  - *Pour les PSEs rémunérés en fonction du nombre d'ETP* : Il est nécessaire de prendre en compte l'impact du turnover sur le revenu.
  - *Coûts fixes* : Considérer les coûts des services de recrutement et de formation, des installations de formation, etc., dans le calcul du coût du turnover est discutable. COPC Inc. ne les inclut généralement pas, car la réduction du turnover a peu d'impact sur ceux-ci étant donné que l'on calcule le coût du turnover d'une personne en fonction du moment où cette personne part (un collaborateur qui part après 1 mois de production ne représente pas le même coût qu'un collaborateur qui part après 9 mois). Il est donc difficile d'avoir un coût de turnover par personne. Si ces coûts doivent être inclus, il est préférable de prévoir un turnover annuel et de répartir les coûts fixes sur le nombre supposé de personnes quittant l'entreprise sur une année, pour obtenir un coût moyen à affecter par personne.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

- **Absentéisme :** L'effectif des conseillers doit être augmenté de façon à permettre la couverture des absences et une planification correspondant aux besoins de traitement du PSC. Chaque % d'absentéisme, quelle qu'en soit la raison, inclus dans le plan de capacité, doit être compensé par le même % de conseillers employés. Cela inclut non seulement les congés maladie ; mais aussi les vacances, la formation, le congé maternité, et tout autre type d'absence. Le calcul de l'impact de l'absentéisme inclura :
  - *Coûts directs des salaires :* Nouveaux conseillers recrutés pour couvrir l'absence.
  - *Heures supplémentaires :* Heures payées aux conseillers existants.

Les impacts du turnover ou de l'absentéisme sur la Qualité de service, le Revenu, le Taux de résolution au premier contact ou autres coûts résultant d'une mauvaise performance ne sont pas pris en compte dans le calcul des coûts du turnover et/ou de l'absentéisme. Ces éventuels impacts étant mesurés à l'échelle de chaque indicateur et de leur performance spécifique, ils ne doivent pas être pris en compte deux fois.

Calcul de la valeur financière des Économies

Il est recommandé que les calculs de gains et économies soient :

- Prudents plutôt qu'exagérément optimistes
- Valorisés en montants financiers
- Exprimés en économies annuelles
- Différenciés en fonction de leur caractère ponctuel ou récurrent
- Confirmés par des données
- Comptabilisé en coûts d'investissement (lors de l'introduction de canaux à prise en charge digitale)
- Pris en compte à un seul endroit / poste budgétaire (pas de double comptabilisation)

Généralement, les économies seront directement quantifiables financièrement ou seront exprimées en économies d'effectif Équivalent Temps Plein (ETP).

- Réduction de l'effectif : Dans les centres de contact, les gains sont généralement mesurés en économie d'ETP ou d'heures payées. Pour rendre ce résultat plus concret, il est impératif de le traduire en montant financier. *Par exemple, l'amélioration de 5 % du Taux de résolution au premier contact dans un programme de 500 positions est « masquée » à moins qu'elle ne se traduise par 5 % de volume d'appels en moins, ou un besoin en conseillers diminué de 25 personnes, ou 500 000 € d'économies annuelles potentielles (en prenant comme hypothèse qu'un conseiller coûte 20 000 € par an).*
- Lors du calcul des économies réelles d'effectif, celles-ci doivent être relativisées en fonction des augmentations ou diminutions de volumes (non imputables au projet), de la réalisation d'une autre activité, ou d'autres modifications apportées à l'opération.
- Économies directement imputables : Elles doivent également être valorisées financièrement afin que l'organisation puisse percevoir concrètement l'impact de la modification. Une réduction de 10 % des erreurs critiques, par exemple, pourrait se traduire par une diminution de 10 % des compensations offertes aux clients lorsque des erreurs ont été commises.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Gains en termes de revenu et autres avantages pour l'organisation

La mise en place de la famille de normes COPC CX aura également un impact sur les résultats d'autres domaines du centre de contact (en dehors des économies). Lorsque le centre est impliqué dans la génération de revenu, la création de leads, le recouvrement ou la rétention, il y aura un gain financier directement attribuable à travers les améliorations de performance. Il y a d'autres domaines pour lesquels l'amélioration de la performance sera difficile à traduire en gains financiers directs ; il s'agit d'avantages intangibles tels que l'amélioration de l'identification de domaines externes au centre de contact, ayant une mauvaise performance et impactant l'Expérience Client, la satisfaction du donneur d'ordres et/ou des clients.

Gains directs de Performance

Ventes : L'amélioration de la performance du niveau de Service (par la réduction du taux d'abandon), de la Qualité (en réduisant les annulations) et de l'Efficacité (en améliorant la disponibilité) généreront tous une amélioration de la performance des ventes.

La meilleure mesure en est l'amélioration du revenu net des ventes, qui découle directement ou indirectement d'une meilleure performance. Il est préférable de traduire le nombre d'unités vendues en revenu, à travers l'utilisation d'une valeur moyenne de vente ou, pour les abonnements et souscriptions, un revenu annuel produit.

- Si le centre réalise des opérations de vente ou de recouvrement, cela peut être mesuré en valeur financière de la performance améliorée.
- Si le centre génère des leads, alors cela doit être traduit en un revenu à l'aide d'un facteur de conversion et d'une valeur moyenne de vente.
- Pour les rétentions, le revenu conservé est calculé en fonction de la dépense annuelle attendue du client retenu. (Souvent une rétention n'est comptée comme telle que si le client est encore client après 90 jours)

Avantages intangibles

Loyauté / Augmentation de la Satisfaction et du Baisse du Taux de Résiliation / Diminution de l'Insatisfaction : Il est généralement difficile de chiffrer financièrement les améliorations de la Satisfaction et de l'Insatisfaction client générées par les opération du Centre de contact.

Identification d'autres domaines sensibles dans l'organisation : En analysant les motifs de contacts des clients, il est possible d'identifier les points et moments de défaillance de la fourniture du produit ou service, y compris en dehors du centre de contact. Agir sur ces points peut permettre de réduire le volume des contacts et transactions, et donc les coûts du centre, mais également se traduire par une amélioration de l'organisation dans son ensemble.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Tournés vers l’Avenir : Orientation Stratégique

Le Comité des Normes COPC a décidé que toutes les normes de la famille de normes COPC seront mises à jour annuellement de manière synchronisée et auront la même numérotation, afin que les PSCs, PSEs et les OGFs aient la certitude de travailler en cohérence, pour répondre aux mêmes exigences.

- **La Norme COPC CX est modifiée périodiquement afin de refléter l'évolution du secteur.** Le secteur des opérations d’Expérience Client évolue rapidement et la Norme COPC CX en reflète les développements et en maintient les statuts en tant que définition globale de « l’état de l’art ». Les modifications apportées à la Norme COPC CX sont annoncées par le Comité des Normes COPC quand celles-ci ont été approuvées et incorporées. Il y aura un Standard avec trois versions.

- Types de modification :
    - Modifications de maintenance : Il s’agit de modifier ou compléter des interprétations et d’apporter des clarifications.
    - Modifications reflétant les changements de conditions et besoins du secteur. Ces modifications nous amènent à augmenter continuellement la portée (par ex. le taux d'adoption) et la rigueur (par ex., être un réel différentiateur opérationnel et financier) de la Norme COPC CX, et à maintenir son statut de référentiel global de « l’état de l’art » des pratiques et mesures de performance.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

1.0 Leadership et Planification (400 Points)

La réussite à long terme d'une organisation dépend de la capacité de ses dirigeants à donner une orientation forte et à garantir que les pratiques opérationnelles soutiennent une performance réelle. La catégorie 1.0 se concentre sur la manière dont le PSC exerce un leadership approprié, et sur la manière dont ce leadership l'aide à atteindre ses objectifs. Elle prend également en compte la gestion de la catégorie 4.0 Performance.

1.1 Définir l'Orientation (100 Points)

L'établissement d'un « énoncé de direction » clarifie l'engagement de l'organisation envers les donneurs d'ordres, les clients les employés et aligne le comportement et les actions de chacun dans l'organisation sur ceux nécessaires pour atteindre les objectifs de l'organisation.

1. Le PSC doit documenter un énoncé de sa direction globale (ex. : vision, mission, raison d'être) qui clarifie son engagement aux clients et employés.
2. Le PSC doit garantir l'alignement des comportements de l'encadrement et des collaborateurs avec l'énoncé de direction.

1.2 Élaborer les Business Plans (100 Points)

Les Business plans définissent les actions à entreprendre pour atteindre les objectifs opérationnels qui soutiennent l'énoncé de direction.

1. Le processus du PSC pour le développement des Business plans annuels de l'entité et de chaque département doit :
    a. Intégrer l'analyse des facteurs clés qui peuvent influencer le plan.
    b. Garantir que les plans sont cohérents et coopératifs ; et compris par les individus concernés.
2. Les Business Plans doivent être documentés et inclure des objectifs financiers et non-financiers quantifiés, des actions, jalons et responsable(s) de la mise en place.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

1.3 Fixer les Objectifs (100 Points)

En fixant des objectifs de performance élevés, une organisation établit des cibles pour chaque objectif, ce qui conduit à l'excellence de la performance et à l'amélioration continue.

1. Pour tous les indicateurs requis, les objectifs doivent être clairement identifiés et suffisamment de données doivent être fournies pour en discerner les tendances.
2. Les objectifs doivent être fixés à des niveaux de performance élevés ; sauf si ceux-ci sont en conflit avec l'énoncé de direction de l'entité.
3. Les données de référence doivent être mises à jour tous les deux ans.
4. Les objectifs doivent être révisés périodiquement. Lorsque la performance dépasse régulièrement l'objectif et qu'une amélioration continue permettrait d'améliorer la satisfaction client ou les résultats financiers, l'objectif doit être revu à la hausse.

1.4 Analyser la Performance (100 Points)

Des examens réguliers des performances par rapport aux plans et aux objectifs de l'entreprise permettent à l'organisation de savoir si les objectifs sont atteints, quels indicateurs atteignent les niveaux visés et quelles actions sont nécessaires pour améliorer les performances.

1. Le PSC doit utiliser une approche documentée pour la revue des performances par rapport aux Business plans et aux objectifs.
2. Les objectifs et la performance (résultats) doivent être **connus** par le personnel concerné.
3. L'approche pour la revue des performances doit :
    a. Inclure l'analyse trimestrielle formelle de la performance comparée aux business plans et objectifs.
    b. Amener à la mise en place d'actions si les résultats sont inférieurs aux objectifs.
    c. Ces actions doivent résulter en une amélioration durable de la performance.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.0 Processus (1000 Points)

Une excellente performance découle de la capacité du PSC à fournir de manière efficace, aux donneurs d'ordres et clients, des Parcours de Service optimisés qui répondent à leurs attentes. La Catégorie 2.0 Processus se concentre sur les processus clés liés au client clés (KCRP) et les processus supports clés (KSP) que le PSC utilise pour développer et fournir ses Parcours de Service. Elle se concentre également sur les mécanismes utilisés par le PSC pour, de façon quantitative, évaluer, entretenir et améliorer ces Parcours de Service afin de garantir qu'ils soient applicables et efficaces. Les items 2.17 à 2.23 s'appliquent uniquement aux PSEs et se concentrent sur la capacité des PSEs à gérer efficacement une organisation tierce pour répondre aux attentes des donneurs d'ordre et de leurs clients.

2.1 Concevoir et Piloter les Parcours de Service (100 Points)

Définir et piloter clairement les Parcours de Service que les clients entreprennent pour satisfaire leurs demandes de service garantit que ces parcours répondent aux attentes des clients.

1. L'approche structurée doit :
    a. Identifier les parcours de service ayant l'impact potentiel le plus important sur le PSC, les donneurs d'ordres ou les clients.
    b. Garantir, pour les Parcours de Service impliquant l'utilisation de plus d'un canal, que l'Expérience Client est cohérente sur tous les canaux, à moins qu'il y ait une raison commerciale justifiant une différenciation.
    c. Les informations et données clients pertinentes doivent être cohérentes et disponibles sur tous les canaux.
    d. Les résultats du même processus effectué dans chaque canal doivent être cohérents et prévisibles.
2. Le PSC doit :
    a. Identifier les défaillances du Parcours de Service, de la conception du produit ou d'autres facteurs générant des contacts non prévus avec les clients.
    b. Au moins une fois par an, le PSC doit analyser et évaluer les données recueillies ci-dessus et prendre les mesures appropriées pour améliorer les performances des Parcours de Service.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.2 Collecter et Analyser les Informations Clients (100 Points)

Collecter et évaluer les informations obtenues des client, et mettre en place des actions appropriées permet à l'organisation de disposer des informations nécessaires pour améliorer l'expérience client.

1. Le PSC CSP doit s'assurer qu'une approche structurée est utilisée pour améliorer ses parcours de service en collectant, évaluant et prenant des mesures appropriées sur les informations obtenues des clients. L'approche structurée doit permettre de :
    a. Collecter les commentaires des clients concernant les produits et services, le support et les politiques client, les processus et procédures de tout élément de son Parcours de Service ou tout autre aspect de la gestion client sur n'importe quel canal à prise en charge Humaine ou Digitale offert aux clients.
    b. Identifier les raisons pour lesquelles les clients contactent le PSC.
2. La satisfaction relative à l'expérience client doit être mesurée pour chaque parcours de service (identifié au 2.1.1) et chaque canal.
        a. Pour le Parcours de Service, le PSC doit mesurer et piloter l'expérience globale des clients vis à vis du Parcours de Service. L'Expérience Client vis à vis du Parcours de Service doit être mesurée au moins tous les mois et être analysée au moins trimestriellement.
        b. Au niveau de chaque canal, le PSC doit mesurer le niveau global de Satisfaction et d'Insatisfaction relatifs à l'Expérience Client associée à la transaction.
            i. La satisfaction relative à chaque attribut qui est un facteur de la performance globale de l'expérience client.
            ii. L'expérience client avec chaque canal doit être mesurée et analysée au moins tous les mois.
3. Les informations collectées doivent être agrégées et le PSC doit identifier, quantifier et comprendre l'importance relative des facteurs ayant un impact significatif sur la Satisfaction relative à l'Expérience Client et sur les revenus ou la rentabilité de l'entreprise.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.3 Définir les Processus clés liés aux Clients (KCRPs) et Minimiser la Variation (100 Points)

La définition des KCRPs et l'utilisation d'une approche structurée qui minimise les variations conduisent à des processus plus cohérents et à une meilleure expérience client.

1. Chaque KCRP doit inclure des procédures claires ayant une forte probabilité d'atteindre les exigences, les objectifs ou les limites de spécifications de l'entreprise ou des clients.
2. Pour les canaux à prise en charge Humaine, le PSC doit avoir une approche garantissant que les procédures de chaque KCRP sont accomplies comme prévu, d'une manière cohérente quels que soient les horaires et les équipes ; c'est-à-dire que le PSC doit minimiser la variation.
3. Pour les KCRP des canaux à prise en charge Humaine présentant une variation importante, le PSC doit démontrer qu'il peut améliorer la performance du processus, en partie, en utilisant le processus d'amélioration continue décrit à l'item 2.8 Piloter les Actions Correctives et l'Amélioration Continue. Dans le cadre de ce processus d'amélioration, le PSC doit :
    a. Piloter la variation entre les conseillers exécutant le même processus.
    b. Déterminer si des changements sont nécessaires pour améliorer le processus.
4. Le PSC doit procéder à l'audit formel de ses KCRPs à prise en charge Humaine ou à prise en charge Digitale, après chaque changement significatif ou au moins annuellement.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.4 Prévoir et Établir le Capacitaire (80 Points)

L'établissement d'un plan de capacitaire basé sur les prévisions de volumes de transactions, les durées moyennes de traitement et données d'improduction (shrinkage), garantit que l'organisation dispose des ressources nécessaires pour répondre à la demande.

1. **Prévisions** - Pour le Plan de capacitaire et la Planification, le PSC doit comprendre son historique en termes de volumes, durées moyennes de traitement et données d'improduction, et réaliser des prévisions pour chacune de ces données, pour chaque activité via canal à prise en charge Humaine (par ex., appels, emails, chat, fréquentation (boutiques), réseaux sociaux).
    a. Le PSC doit mesurer et piloter l'exactitude des prévisions, à travers les indicateurs requis en Annexe 2.
2. **Plan de Capacitaire** - Le PSC doit élaborer un/des Plan(s) de Capacitaire (en utilisant les calculs appropriés aux besoins de la demande, par canal, en considérant les types de transactions) pour déterminer le nombre de collaborateurs nécessaires pour traiter le nombre prévu de transactions.
    a. Le plan doit être créé assez longtemps à l'avance pour disposer du temps nécessaire au recrutement et à la formation de nouveaux collaborateurs.
    b. Le modèle doit intégrer les objectifs de Qualité de service ou de Durée de cycle, et les prévisions du 2.4.1 pour :
        i. Les volumes de transactions.
        ii. Les durées moyennes de traitement des transactions.
        iii. Données d'improduction / Shrinkage.
    c. Les capacitaires doivent être établis en utilisant des données hebdomadaires ou quotidiennes.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.5 Planifier et Piloter le Temps Réel (80 Points)

La planification des ressources en fonction des volumes de transactions prévus sur les canaux à prise en charge Humaine et le pilotage efficace en temps réel garantissent une disponibilité suffisante des ressources pour atteindre les objectifs commerciaux.

1. **Planification** - L'approche de planification du PSC doit :
    a. Calculer le nombre de ressources nécessaires au niveau de l'intervalle approprié (en utilisant les calculs appropriés aux besoins de la demande pour chaque type de transactions traité).
    b. Créer un planning qui prenne en compte à la fois ses objectifs de qualité de service et de coût/efficacité, en minimisant la variation entre le nombre de ressources requises et le nombre de ressources disponibles sur chaque intervalle.
    c. Intégrer les objectifs de qualité de service et de durée de cycle, et les prévisions de :
        i. Volume.
        ii. Durée moyenne de traitement.
        iii. Données d'improduction (shrinkage).
    d. Être basée sur les intervalles appropriés aux Temps de Cycle.
    e. Les plannings doivent être mis en place comme prévus.
    f. Le PSC doit périodiquement évaluer ses pratiques de travail et de planification pour identifier ce qui limite sa capacité à planifier les ressources à hauteur des demandes.
    g. Modifier ses pratiques de travail et de planification afin de minimiser l'écart entre les exigences de la demande et les ressources disponibles.
2. **Pilotage en Temps Réel** - Le PSC doit utiliser une approche structurée pour :
    a. Agir au cours de la journée, lorsque la performance réelle est en écart significatif avec les hypothèses utilisées pour la prévision et/ou la planification.
    b. Replanifier des ressources à court terme (par ex. au cours de la journée et/ou de la semaine) lorsque la situation n'est pas en cohérence avec les données utilisées pour créer le planning initial.
    c. Piloter l'adhérence (des ressources) au niveau des intervalles.
    d. Mesurer et piloter les indicateurs de pilotage temps réel requis, précisés en Annexe 2.
3. **Allocation des flux de Transactions** - Le PSC doit :
    a. Utiliser une approche structurée et documentée pour l'affectation des flux de contacts.
    b. Lorsqu'il opère en environnement de file d'attente partagé, évaluer l'ensemble du réseau et la performance au niveau du site en temps réel.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.6 Gérer les Services IT (80 Points)

Les organisations conçoivent, entretiennent et améliorent en permanence les systèmes digitaux de contact direct et indirect d'accueil et d'assistance à la clientèle afin de fournir des niveaux de service élevés qui répondent aux attentes des clients tout en atteignant les objectifs commerciaux.

1. Le pilotage des services informatiques (IT) du PSC pour les systèmes digitaux de contact direct et indirect d'accueil et d'assistance à la clientèle doit intégrer les processus suivants :

    a. Les processus de stratégie et de planification, incluant sans s'y limiter, la planification et l'alignement sur la stratégie commerciale, les prévisions, la budgétisation, le portefeuille de services et la gouvernance.

    b. Les processus de conception, développement et contrôle, incluant sans s'y limiter, les exigences de collecte, la conception, le développement, la gestion de projet, les tests, la mise en ligne et le support pendant la période transitoire.

    c. Les processus de livraison, y compris, sans toutefois s'y limiter, fourniture / exécution, disponibilité, reporting, performance, capacité, sécurité et continuité.

    d. Les processus de résolution pour la gestion des incidents et des problèmes.

    e. Les processus relationnels, tels que la relation commerciale et la gestion des fournisseurs (en utilisant les approches détaillées au *2.11 Gérer les Prestataires et Fournisseurs Clés*).

    f. Les processus d'amélioration continue intégrant les commentaires clients et de l'entreprise.

2. Toute technologie ou tout système destiné à être utilisé par les clients doit être conçu pour améliorer les interactions avec les clients.

    a. Les systèmes doivent permettre le transfert fluide des questions sans réponse et des problèmes non résolus vers un conseiller pour traitement, s'il existe des canaux d'assistance à prise en charge Humaine en contact avec le client.

    b. Le PSC doit s'assurer que toutes les décisions autonomes prises par tout système sont accessibles pour examen.

3. Le PSC ou ses principaux fournisseurs doivent mesurer tous les indicateurs de gestion des services indiqués à l'Annexe 2.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.7 Piloter la Qualité (80 Points)

Une approche efficace du pilotage de la qualité réduit les erreurs et améliore la cohérence, ce qui permet d'atteindre des niveaux élevés de résolution / traitement au premier contact et d'expérience client à moindre coût pour l'organisation.

1. L’approche de pilotage de la qualité doit permettre au PSC de mesurer la précision ou le taux de défaut d’un programme. Cette approche doit garantir que :
    a. Le nombre mensuel d'interactions à évaluer est établi pour chaque programme, en tenant compte des implications statistiques de la taille de l'échantillon.
    b. La méthodologie utilisée pour sélectionner l'échantillon d'interactions à évaluer ou contrôler est impartiale.
    c. Pour les processus relatifs aux contacts directs avec les clients, la Précision des Erreurs Critiques Clients, la Précision des Erreurs Critiques d’Activité et la Précision des Erreurs Critiques de Conformité doivent être évaluées ou contrôlées distinctement pour les transactions des canaux à prise en charge humaine.
        i. Le Taux de Défauts doit être mesuré pour les transactions on prose en charge digitale.
2. Le PSC doit avoir une approche pour analyser les résultats de qualité afin de comprendre et identifier les causes fréquentes d'erreur.
3. L'approche de pilotage de la qualité du PSC doit garantir que les personnes réalisant les évaluations, ou les systèmes utilisés pour les contrôles qualité, sont efficaces et calibré(e)s pour garantir la cohérence.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.8 Piloter les Actions Correctives et l'Amélioration Continue (80 Points)

Les organisations qui utilisent une approche structurée pour identifier et résoudre la(les) cause(s) profonde(s) de faible performance mettent en place des actions qui améliorent les résultats.

1. Le PSC doit utiliser une approche de résolution de problème structurée qui permette de :
    a. Définir le problème.
    b. Analyser les données pour déterminer les causes.
    c. Développer et mettre en place des solutions.
    d. Suivre et évaluer les résultats.
2. Le PSC doit :
    a. Appliquer cette méthodologie à tout indicateur affectant directement les clients, l'Efficacité ou le Coût, les Ventes, l'Expérience Client et l'Insatisfaction Client qui n'atteint pas les objectifs pendant les 3/4 de la période considérée.
    b. Utiliser un processus de priorisation structuré pour privilégier la réalisation des actions d'amélioration ayant l'impact potentiel le plus élevé sur le PSC, l'entreprise ou les clients.
    c. Être capable de démontrer que la performance s'est améliorée en résultat des efforts d'amélioration réalisés dans le cadre de ce processus.

2.9 Gérer les Connaissances et Contenus (60 Points)

Une approche structurée de la gestion des contenus garantit que les clients et le personnel interne reçoivent des informations cohérentes et actualisées sur tous les canaux pour répondre à leurs besoins.

1. Le PSC doit utiliser une approche structurée pour la gestion des contenus, garantissant que les contenus utilisés par les clients, le personnel ou les systèmes digitaux assistant les clients sont à jour, pertinents et précis.
2. Le PSC doit mesurer et piloter le respect du calendrier, l'exactitude des contenus, en utilisant tous les indicateurs appropriés en Annexe 2.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.10 Gérer les Prestataires et Fournisseurs Clés (40 Points)

La gestion efficace des prestataires et des fournisseurs clés garantit que les organisations support clés fonctionnent de manière optimale au profit de l'organisation et des clients qu'elle sert.

1. Le PSC doit avoir un énoncé documenté (comme un contrat, un accord de niveau de service ou une lettre d'engagement) de ses exigences pour chaque prestataire ou fournisseur clé.
2. Le PSC doit analyser la performance de ses prestataires et fournisseurs clés trimestriellement. Au moins une fois par semestre, le PSC doit adresser un commentaire formalisé (écrit) relatif à la performance à chaque prestataire et fournisseur clé.
3. Des plans d'action correctifs doivent être établis si la performance d'un prestataire ou fournisseur clé est en écart.

2.11 Établir des Plans de Continuité d'Activité (40 Points)

Les organisations les plus performantes élaborent un plan complet de continuité des activités pour faire face aux scénarios susceptibles de nuire aux opérations, afin que le personnel réagisse de manière appropriée et reprenne ses activités dans les délais prévus.

1. Le PSC doit réaliser une évaluation des risques pour chaque problème potentiel pouvant impacter la capacité du site à traiter les contacts sur chaque canal, et développer des plans d'urgence pour les problèmes ayant le plus de probabilité de survenir.
2. Le plan de continuité d'activité doit être bien compris par le personnel concerné.
3. Ces plans doivent prouver leur efficacité, par la simulation ou l'occurrence réelle, lors des douze derniers mois.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.12 Mettre en Œuvre et Contrôler les Changements (40 Points)

Une approche structurée de la mise en œuvre de changements majeurs doit aboutir à une Expérience Client sans faille et répondre aux exigences de l'organisation, du donneur d'ordres et des clients.

1. Le PSC doit avoir une approche structurée pour identifier les changements à venir.
2. Pour les changements majeurs relatifs aux (et/ou les nouveaux) produits, services, programmes, exigences des clients, ou des systèmes, l'approche doit :
    a. Définir les exigences et objectifs, nouveaux ou modifiés.
    b. Identifier les parcours de service impactés.
    c. Garantir que les modifications sont communiquées à toutes les parties concernées de façon efficiente.
    d. Garantir que les processus sont conçus pour répondre aux exigences et aux objectifs.
    e. Inclure un calendrier de mise en œuvre des exigences (par ex. installer une infrastructure, développer un programme ou un logiciel et des liens de données, recruter et former des ressources, et communiquer avec les clients).
    f. Suivre le respect des délais et démontrer que les jalons de la mise en œuvre ont été respectés.
    g. Garantir la réalisation d'un audit assez tôt dans la mise en œuvre, afin d'assurer que les processus sont maîtrisés et que les résultats préalablement définis sont atteints.
        i. Recueillir et analyser les commentaires des employés afin d'améliorer le processus de mise en œuvre.

2.13 Garantir la Conformité et la Confidentialité des Données (40 Points)

Les organisations établissent des procédures claires qui garantissent la conformité aux exigences réglementaires afin de protéger les données et informations sensibles et exclusives des clients.

1. Le PSC doit avoir une politique de conformité et de confidentialité documentée prenant en compte toutes les exigences légales et définissant :
    a. Comment la conformité aux exigences réglementaires internationales, nationales, étatiques et industrielles sera assurée.
    b. Comment la vie privée des clients sera protégée.
2. Le PSC doit documenter ses procédures pour faire respecter la conformité et protéger la vie privée des clients.
3. Le PSC doit vérifier que ces procédures sont mises en œuvre comme prévu et qu'elles garantissent efficacement la conformité et la protection de la vie privée des clients.
4. Pendant les interactions avec les clients, toute violation des exigences de conformité ou de la politique de confidentialité sur les canaux à prise en charge humaine ou digitale doit être considérée comme une erreur critique lors du contrôle qualité.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

2.14 Collecter des Données Intègres (40 Points)

Les organisations disposant de données et d'informations appropriées et fiables parviennent à identifier les actions nécessaires pour atteindre les objectifs commerciaux.

1. Pour tous les indicateurs requis, le PSC doit collecter les données. Ces données doivent être pertinentes, objectives, exactes et représentatives. Suffisamment de données doivent être collectées pour discerner des tendances.

2. Les rapports doivent être mis à la disposition du personnel concerné.

2.15 Contrôler l'Implémentation de la Norme COPC CX (40 Points)

Un examen complet du cadre de la norme COPC CX permet à l'organisation de se concentrer sur les domaines qui doivent être abordés pour atteindre des niveaux de performance élevés.

1. La revue de la Norme COPC CX doit au minimum :
    a. Être réalisée annuellement.
    b. Évaluer la conformité des approches et du déploiement de toutes les exigences de la Norme COPC CX pour les Opérations Client.
    c. Générer des résultats qui incluent des preuves documentées de « conformité » et « non-conformité » à la Norme COPC CX pour les Opérations Client et des opportunités d'amélioration à la fois pour les processus et pour la performance.
2. Le PSC doit mettre en œuvre des actions correctives sur les points de non-conformité.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

3.0 Personnel (600 Points)

Pour atteindre les objectifs et améliorer les niveaux de performance, il faut disposer de ressources qualifiées, informées et motivées. La catégorie 3.0 exige que les PSCs aient des approches de gestion des ressources qui permettent à tout le personnel de fournir des produits et services de qualité de manière efficace et efficiente.

3.1 Définir les Postes (60 Points)

Définir clairement les compétences et les connaissances requises pour occuper un poste clé lié aux clients (KCR) permet d'obtenir de bons résultats et de motiver le personnel.

1. Le PSC doit définir clairement toutes les compétences et connaissances requises pour exécuter chaque Poste Clé Lié au Client (postes KCR).
2. Les compétences et les connaissances minimum requises pour prendre le poste doivent être vérifiables (voir *3.4 Vérifier les Compétences et Connaissances*).

3.2 Recruter et Embaucher (80 Points)

L'acquisition d'un personnel compétent et motivé augmente la probabilité d'atteinte des niveaux de performance visés.

1. Le PSC doit établir une liste des exigences minimales à l'embauche pour les personnes à recruter pour chaque poste KCR.
2. Les approches de recrutement et d'embauche du PSC doivent permettre d'identifier et recruter avec succès des personnes possédant ces exigences minimum.
3. Le PSC doit évaluer l'efficacité de ses processus de recrutement au moins annuellement.

3.3 Former et Développer (80 Points)

En offrant une formation et un développement au personnel qui occupe les postes KCR, la probabilité d'atteinte des niveaux de performance visés est plus élevée.

1. Tout le personnel occupant un poste KCR doit suivre une formation pour acquérir l'ensemble des compétences et connaissances requises pour les postes KCR ; sauf si le personnel est recruté avec ces compétences et connaissances minimales.
2. L'approche du PSC en matière de formation et de développement doit être définie de manière formelle pour tous les postes KCR et doit définir le résultat souhaité ou requis.
3. Il doit y avoir un recyclage (re-formation) formel du personnel existant si les exigences en matière de compétences et de connaissances changent.
4. Au moins une fois par an, le PSC doit analyser l'efficacité de la formation des postes KCR pour lesquels les performances post-formation n'étaient pas aux attentes et mettre en place des actions el cas échéant.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

3.4 Vérifier les Compétences et Connaissances (80 Points)

Vérifier que les employés occupant des postes KCR possèdent les compétences et les connaissances requises pour leur travail permet de garantir qu'ils peuvent servir les clients comme prévu.

1. Pour tout le personnel à tous les postes KCR, les compétences et connaissances requises doivent être vérifiées avant de permettre aux collaborateurs de prendre leurs postes.
2. Le processus de vérification pour tout le personnel à tous les postes KCR doit garantir que :
    a. Les seuils de performance objectifs sont définis.
    b. Le personnel qui atteint les seuils de performance minimale est capable de prendre son poste de manière satisfaisante.
    c. Il existe des plans d'actions pour le personnel qui échoue dans l'acquisition des compétences et connaissances requises.
    d. Une re-vérification des compétences et connaissances est effectuée après chaque modification apportée au programme, aux procédures, aux systèmes, etc.

3.5 Évaluer et Coacher les Conseillers (80 points)

L'évaluation de transactions permet d'effectuer un contrôle qualité afin de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits et d'identifier les domaines dans lesquels le coaching peut conduire à une amélioration des performances.

1. Le PSC doit évaluer des transactions pour tous les conseillers de manière continue, pour tous les types de transactions qu'ils prennent en charge.
2. Le PSC doit coacher efficacement et mettre en place des actions d'amélioration sur la base des résultats des évaluations.

3.6 Piloter la Performance du Personnel (80 Points)

Évaluer les performances individuelles par rapport aux indicateurs clés de performance (KPIs) appropriés et documenter les actions nécessaires pour les améliorer, aide l'organisation à atteindre les objectifs de performance de l'entreprise.

1. Au moins trimestriellement, l'approche de pilotage de la performance du personnel doit inclure :
    a. Une revue de la performance individuelle relative aux objectifs pour les postes KCR.
    b. L'identification et le développement de plans d'amélioration efficaces dans les domaines pour lesquels le personnel KCR n'atteint pas les niveaux cibles.
    c. Le coaching efficace garantissant l'atteinte des objectifs de performance.
2. Le PSC doit réaliser, à minima annuellement, un examen formel / complet de la performance de chaque collaborateur par rapport aux objectifs, et identifier des domaines à améliorer.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

3.7 Piloter l'Expérience et les Commentaires du Personnel (60 Points)

Les commentaires des collaborateurs sur leur Expérience et sur les problèmes de processus fournissent les informations nécessaires pour mettre en œuvre les changements appropriés afin d'améliorer l'engagement des employés et les performances de l'entreprise.

1. Le PSC doit solliciter proactivement les commentaires de la part du personnel, au moins trimestriellement sur les sujets impactant l'expérience client et les performances du personnel.
2. Le PSC doit impliquer proactivement le personnel approprié dans l'identification d'opportunités d'amélioration des processus et le développement de recommandations.
    a. Le PSC doit évaluer, analyser et mettre en place des actions efficaces concernant les commentaires identifiés précédemment qui ont un impact significatif sur l'expérience client et les performances du personnel.

3.8 Réduire le Turnover et l'Absentéisme (80 Points)

La gestion du Turnover et de l'Absentéisme des conseillers devrait se traduire par une amélioration des performances et un accroissement de la capacité de l'organisation à servir les clients et à réduire les coûts.

1. Le PSC doit mesurer et piloter le turnover et l'absentéisme des conseillers.
    a. Des actions appropriées doivent être mises en place lorsque le turnover ou l'absentéisme ne sont pas aux objectifs.
    b. Le PSC doit établir les objectifs du turnover et de l'absentéisme en se basant sur la compréhension des coûts du turnover et de l'absentéisme et de l'impact de chacun sur le service, la qualité et l'expérience client ; toute autre exigence de l'entreprise ; et les conditions de travail.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

4.0 Performance (2000 Points)

L'objectif de la norme COPC CX est d'aider les PSCs à améliorer l'Expérience Client et à atteindre des niveaux élevés et toujours en progression de performance et de rentabilité des produits et services. Les approches décrites à l'article 2.8 Piloter les Actions Correctives et de l'Amélioration Continue et à l'article 2.3 Définir les KCRPs et Minimiser la Variation sont utilisées pour améliorer les indicateurs de performance. Tous les indicateurs des Annexes 1, 2 et 3 doivent être conformes aux exigences de niveau.

4.1 Performance de l'Expérience Client (500 Points)

Le pilotage du niveau de Satisfaction des clients à l'égard de leur Parcours de service et des différents canaux de contact devrait se traduire par une plus grande fidélité des clients.

1. L'Expérience du client vis-à-vis des parcours de service identifiés au 2.1.1 et chaque canal de contact doit être mesurée et conforme aux lignes directrices énoncées à l'Annexe 3.
2. Le PSC doit utiliser tout indicateur de l'Expérience Client requis par l'entreprise.
3. Le PSC doit mesurer et piloter tous les indicateurs d'Expérience Client requis à l'Annexe 3 pour les interactions prises en charge par le PSC ou par un prestataire.

4.2 Performance Globale des Coûts (200 Points)

La gestion du coût global de la prestation de services aux clients sur l'ensemble des canaux doit permettre à l'entreprise de fournir des niveaux élevés de services aux clients à un coût optimal.

1. Le PSC doit mesurer le coût global de la fourniture des services, en prenant en compte les canaux à prise en charge humaine et digitale.
2. Le PSC doit utiliser tous les indicateurs de performance des coûts de l'Annexe 3, ainsi que tout indicateur de coût supplémentaire considéré important par l'entreprise.
3. Les données de gestion des coûts doivent être analysées au moins trimestriellement.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

4.3 Performance des Canaux à Prise en Charge Humaine (400 Points)

La gestion de la performance de chaque processus clé lié au client (KCRP) réalisé par les canaux à prise en charge Humaine permet d'atteindre des niveaux de performance élevés.

1. Pour chaque KCRP de l'Annexe 1 que le PSC ou le prestataire exécute, le PSC doit utiliser tous les indicateurs listés à l'Annexe 1.
2. Les indicateurs requis à l'Annexe 1 utilisés par le PSC ou un prestataire doivent être conformes aux directives énoncées à l'Annexe 1.
3. Le PSC doit utiliser tout indicateur KCRP considéré comme important par l'entreprise.

4.4 Performance des Canaux à Prise en Charge Digitale (350 Points)

La gestion de la performance de chaque KCRP associé aux canaux à prise en charge Digitale permet d'atteindre des niveaux de performance élevés.

1. Pour chaque KCRP pour les canaux à prise en charge digitale que le PSC ou un prestataire opère, le PSC doit utiliser tous les indicateurs requis listés à l'Annexe 1.
2. Les indicateurs requis à l'Annexe 1 suivis par le PSC ou le prestataire doivent être conformes aux directives précisées à l'Annexe 1.
3. Le PSC doit utiliser tout indicateur KCRP considéré comme important par l'entreprise.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

4.5 Performance des Processus Support Clés (KSPs) (200 Points)

La gestion de la performance de chaque processus support clé (KSP) exécuté par l'organisation ou un fournisseur clé permet d'atteindre des niveaux de performance élevés.

1. Pour chaque KSP de l'Annexe 2 que le PSC ou un fournisseur clé opère, le PSC doit utiliser tous les indicateurs listés à l'Annexe 2.
2. Les indicateurs de l'Annexe 2 relatifs aux KSPs, utilisés par le PSC ou un fournisseur clé, doivent être conformes aux directives détaillées à l'Annexe 2.
3. Le PSC doit utiliser tout indicateur KSP considéré comme important par l'entreprise.

4.6 Obtenir des Résultats (350 Points)

L'atteinte des niveaux ciblés et l'amélioration durable de la majorité des indicateurs requis en matière de Service, Qualité, revenus, Coûts, Expérience Client et Satisfaction des Donneurs d'ordres sont le signe d'une organisation très performante.

1. Le PSC doit :
    a. Atteindre ou dépasser les niveaux de performance cibles, pour au moins 50% des indicateurs de performance ; et
    b. Atteindre ou dépasser les niveaux de performance cibles ou montrer une amélioration continue, pour au moins 75% des indicateurs de performance.
2. Les entités représentant plusieurs sites ou services (au sein d'un site ou en plusieurs localisations) doivent satisfaire aux exigences du chapitre 4.6.1 pour chaque :
    a. Site de l'entité.
    b. Service / Prestation (par ex. Service Client, support technique, appels sortants, e-commerce, recouvrement, gestion d'un processus externalisé etc).

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

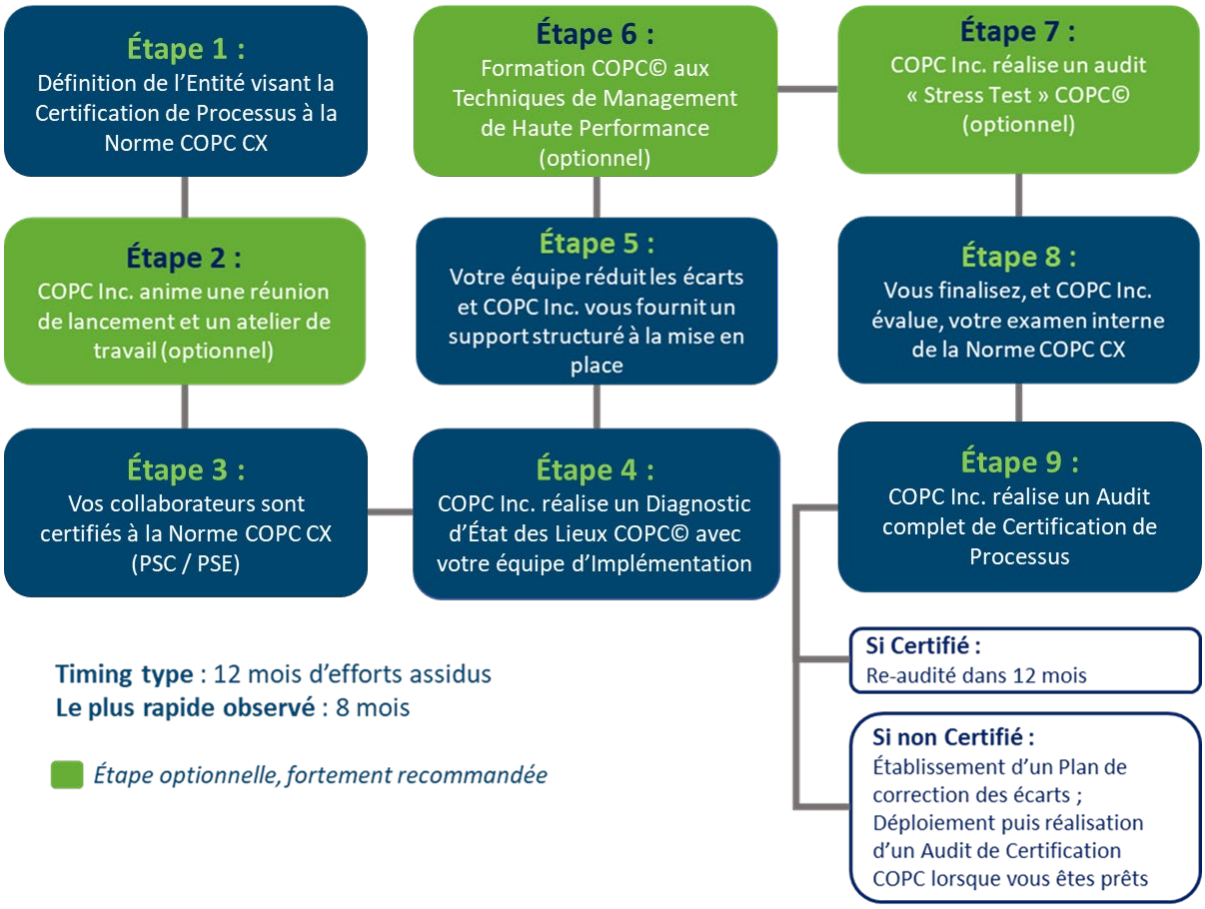
Indicateurs inclus dans le calcul du Point 4.6

Pour déterminer s'il respecte les exigences de 50 % et de 75 % du présent item, le PSC doit évaluer sa performance en matière de Satisfaction Client et Satisfaction Donneur d'ordre, Service, Qualité, Ventes, Efficacité et Coûts aux niveaux indiqués dans le tableau suivant :

Item	Indicateurs inclus dans le calcul pour le Point 4.6 (par niveau)	
	Entité	**Programme**
4.1 Performance de l'Expérience Client	▪ Expérience Client Parcours de Service	▪ Satisfaction Globale Client ▪ Insatisfaction Globale Client
4.2 Performance des Coûts	▪ Coût par X (PSC)	
4.3 Performance des Canaux à Prise en charge Humaine		Tous les indicateurs des KCRPs gérés au niveau de l'entité ou du Donneur d'ordres seront comptabilisés une fois au niveau de l'entité.
4.4 Performance des Canaux à Prise en charge Humaine Digitale		Tous les indicateurs des KCRPs gérés au niveau de l'entité ou du Donneur d'ordres seront comptabilisés une fois au niveau de l'entité.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Processus de Certification à la Norme COPC CX



Pour plus de détails sur le processus de certification, veuillez consulter le Guide de Certification de la Norme d'Expérience Client COPC.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

SYSTEME DE NOTATION DE LA NORME COPC CX

Le système de notation de la Norme COPC CX implique les composantes suivantes :

Valeur en Points des Items

Des points ont été attribués à chaque item de la Norme COPC CX en fonction de son importance. La valeur des points est indiquée lorsque vous passez en revue les exigences de chaque item. Le score de la Norme COPC CX totalise 4 000 points.

Pour obtenir la certification, l'entité doit

- Obtenir 95 % des points disponibles ET
- 100% sur l'approche des catégories 1.0-3.0 ET
- Satisfaire à l'exigence de 50 %/75 % de l'élément 4.6 Atteinte des résultats.

Lignes Directrices pour la notation des items individuels

Le système de notation de la norme COPC CX repose sur différentes méthodes de notation pour les items des Catégories 1.0 à 3.0 et pour ceux de la Catégorie 4.0. Les deux méthodes reposent néanmoins sur l'octroi d'un pourcentage des points disponibles pour chaque item.

Les catégories 1.0 à 3.0 de la Norme COPC CX décrivent les divers types de processus, pratiques et procédures que les PSC et les PSE doivent élaborer et mettre en œuvre pour répondre aux exigences de la Norme COPC CX. La Norme COPC CX englobe non seulement les approches à haut rendement, mais aussi l'étendue du déploiement de ces approches au sein de l'organisation. Des approches bien conçues et déployées de manière généralisée conduiront à des niveaux de performance élevés et durables, ce qui est l'objectif de la norme COPC CX.

- Les ***Approches*** sont les processus, pratiques et procédures utilisés pour répondre aux exigences de la Norme COPC CX.
- Le ***Déploiement*** fait référence à l'étendue de l'utilisation de ces approches au sein de l'organisation.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Notation des Catégories 1.0 à 3.0

Les items des Catégories 1.0 à 3.0 sont évalués en fonction des approches et de l'étendue de leur déploiement, selon les lignes directrices de notation suivantes :

Notation	Approche	Déploiement
0%	L'approche satisfait **moins de 25%** des exigences de l'item.	L'approche est totalement déployée dans **moins de 25%** des programmes (ou auprès de moins de 25% des postes KCR de la catégorie 3.0).
25%	L'approche satisfait **au moins 25% mais moins de 50%** des exigences de l'item.	L'approche est totalement déployée dans **au moins 25% mais moins de 50%** des programmes (ou auprès d'au moins 25% mais moins de 25% des postes KCR pour la catégorie 3.0).
50%	L'approche satisfait **au moins 50% mais moins de 75%** des exigences de l'item.	L'approche est totalement déployée dans **au moins 50% mais moins de 75%** des programmes (ou auprès d'au moins 50% mais moins de 75% des postes KCR pour la catégorie 3.0).
75%	L'approche satisfait **au moins 75% mais moins de 100%** des exigences de l'item.	L'approche est totalement déployée dans **au moins 75% mais moins de 100%** des programmes (ou auprès d'au moins 75% mais moins de 100% des postes KCR pour la catégorie 3.0).
100%	L'approche satisfait **toutes** les exigences de l'item.	L'approche est totalement déployée dans **au moins 90%** des programmes (ou auprès d'au moins 90% des postes KCR pour la catégorie 3.0).
Note #1 : Le score d'un item individuel est égal au score le plus bas de l'Approche ou du Déploiement. Exemple : si le PSC obtient 75% pour une Approche et 50% pour son Déploiement, son score global est de 50%.		

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Notation de la Catégorie 4.0

Les items de la Catégorie 4.0 Performance sont évalués sur la base des Résultats de performance, selon l'approche de notation et le tableau des indicateurs requis suivants.

Notation	Résultats
100%	**Au moins 50%** des indicateurs requis atteignent les niveaux ciblés

Note #1 : Un indicateur ne peut pas compter dans les « Résultats » s'il présente un problème C, U, et/ou I de CUIKA. Toute exigence de la catégorie 4.0 non atteinte par les PSC compte comme un problème C de CUIKA.

Noter les items 4.1, 4.2, 4.5 – Le score individuel d'un item serait égal au double du pourcentage d'indicateurs atteignant les niveaux ciblés et ceux montrant de l'amélioration continue. Exemple #1 : Si un PSC atteint les niveaux ciblés pour 48% des indicateurs, il obtient 96% des points de cet item. Les indicateurs en amélioration continue représentent 0,5% des points pour chaque pourcentage, jusqu'à un maximum de 100% des points de l'item. Example #2 : Si un PSC atteint les niveaux ciblés pour 50% des indicateurs requis, il obtient 100% des points de l'item, indépendamment des indicateurs en amélioration continue. Exemple #3 : Si un PSC n'atteint aucun des niveaux ciblés (0% des indicateurs), il obtient 0% des points de l'item pour les Niveaux. Les indicateurs en amélioration continue représentent 0,5% des points pour chaque pourcentage.

Noter les items 4.3 et 4.4 (indicateurs S, Q, R, E) – Le score requiert que chaque type d'indicateur vaut 1/4 des points si chacun des quatre types d'indicateur est existant, ou bien 1/3 des points si seulement trois des types d'indicateurs sont existants. Utilisez la méthodologie décrite plus haut, mais en séparant par type d'indicateur (S, Q, R, E). Exemple #1 : Si un PSC atteint les niveaux ciblés pour 40% des indicateurs Service sans aucune amélioration, il obtient 80% des points. Si 50% des indicateurs Qualité atteignent les niveaux ciblés sans aucune amélioration continue, il obtient 100% des points. Si 60% des indicateurs Revenu atteignent les niveaux ciblés sans aucune amélioration continue, il obtient 100% des points. Et si 25% des indicateurs Efficacité atteignent les niveaux ciblés, avec en plus 10% d'indicateurs en amélioration continue, il obtient 55% des points. Comme il existe des indicateurs dans les quatre types d'indicateurs (S, Q, R, E), ils valent chacun 1/4 des point de l'item.

Noter l'item 4.6 – Noter le résultat 50/75 en soustrayant 2% des points pour chaque pourcentage perdu sur les 50% et 1,33% des points pour chaque pourcentage perdu sur les 75%. Exemple : Si un PSC atteint les niveaux ciblés pour 48% des indicateurs et est à l'objectif ou en amélioration continue pour 69% des indicateurs (résultat de la règle des 50/75 = 48/69), alors il obtient 96% des points de la règle des 50% et 92% des points de la règle des 75%.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Indicateurs à intégrer au calcul des résultats de la Catégorie 4.0

Item	Description	Entité	Programme
4.1	Expérience Client	▪ Expérience Client Parcours de Service	• Satisfaction Client globale • Insatisfaction Client globale
4.2	Performance globale des Coûts	▪ Coût par X (PSC)	
4.3	Performance des Canaux à Prise en Charge Humaine		• Tous les indicateurs de performance KCRP ; sauf ceux pilotés au niveau de l'entité ou du donneur d'ordres et qui ont les mêmes objectifs • Tous les indicateurs exigés par le donneur d'ordres
4.4	Performance des Canaux à Prise en Charge Digitale		• Tous les indicateurs de performance KCRP ; sauf ceux pilotés au niveau de l'entité ou du donneur d'ordres et qui ont les mêmes objectifs • Tous les indicateurs exigés par le donneur d'ordres
4.5	Performance des Processus Supports Clés (KSP)	• Tous les indicateurs de performance KSP ; sauf la Prévision, l'Adhérence au planning, et la Gestion du SVI	• Exactitude des indicateurs de prévision* (Prévision des Effectifs et Prévision des Plannings) • Adhérence au planning • Gestion du SVI • Absentéisme • Turnover des conseillers au niveau programme

Pour une explication plus détaillée de la notation, référez-vous au Guide de Certification de la Norme COPC CX.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Annexes

Il y a trois Annexes qui, ensemble, présentent les indicateurs exigés par la Norme COPC CX pour les Opérations Client.

- L'Annexe 1 contient les indicateurs opérationnels pour les différents types d'opérations.
- L'Annexe 2 contient les indicateurs des Processus Supports Clés (KSPs).
- L'Annexe 3 contient les indicateurs de l'Expérience Client et des Coûts.

L'Annexe 1 est divisée en indicateurs des canaux à **Prise en Charge Humaine** et indicateurs des canaux à **Prise en Charge Digitale**.

L'Annexe 1 ***Canaux à Prise en Charge Humaine*** définit les indicateurs utilisés pour mesurer et piloter les processus clés liés au client (KCRPs) des canaux à prise en charge humaine. La plupart des KCRPs de ces canaux se répartissent en deux groupes : ***les KCRPs temps réel***, pour lesquels le client est engagé pendant le traitement de sa demande, et ***les KCRPs temps différé***, pour lesquels la demande est traitée en l'absence du client. Les indicateurs utilisés pour piloter les KCRPs des canaux à prise en charge Humaine dépendent du groupe auquel appartient le KCRP considéré.

Pour chaque KCRP de canal à prise en charge Humaine non répertorié à l'Annexe 1, que le PSC ou un prestataire opère, le PSC doit déterminer si ce KCRP est une transaction « temps réel » ou « temps différé » et utiliser les indicateurs appropriés.

L'Annexe 1 ***Canaux à Prise en Charge Digitale*** définit les indicateurs utilisés pour mesurer et piloter les KCRPs des canaux à prise en charge digitale. Ces KCRPs étant basés sur les systèmes, les temps de réponse et indicateurs de service peuvent être remplacés par des indicateurs de performance du système.

Annexe 2

L'Annexe 2 définit les indicateurs utilisés pour mesurer et piloter les processus supports clés (KSPs). Chaque KSP est identifié avec ses indicateurs requis. Pour chaque KSP ne figurant pas à l'Annexe 2, que le PSC ou un fournisseur clé opère, le PSC doit utiliser, en fonction de ce qui est approprié, les indicateurs de Traitement dans les délais, Backlog, et de Précision.

Annexe 3

L'Annexe 3 définit les indicateurs clés exigés pour évaluer l'impact du traitement des demandes clients via un ou plusieurs canaux sur l'Expérience Client, et le coût global, pour l'entreprise, de la fourniture du service client à travers une combinaison de canaux à prise en charge humaine et digitale.

Chaque annexe définit le processus et l'indicateur requis, comment l'indicateur doit être mesuré et toutes considérations spécifiques.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Exigences relatives aux Annexes :

1. Le PSC peut combiner le suivi des indicateurs de plusieurs KCRPs si le PSC a le même objectif de performance pour les indicateurs qu'il cherche à combiner. Cependant, les indicateurs pour les transactions électroniques et non-électroniques ne peuvent pas être combinées.
2. L'obligation de suivre tous les indicateurs de l'Annexe 1 pour un KCRP peut être levée si le PSC opère le KCRP et s'il peut démontrer que le volume de contacts avec les clients pour le KCRP n'est pas important pour le PSC ou les clients.
    a. Directive : Si le KCRP représente 5% ou plus des contacts avec les clients pour un programme spécifique, le PSC doit suivre tous les indicateurs requis.
    b. Si le KCRP représente moins de 5% des contacts avec les clients pour un programme spécifique, le PSC doit suivre et passer au filtre « CUIKA » les indicateurs de « Traitement dans les délais » ou de « Précision » pour déterminer si le processus est sous contrôle.
3. Si le PSC suit un KCRP représentant un faible volume (typiquement un KCRP avec moins de 5% du volume de transactions pour ce programme), aux fins du calcul de la conformité avec le point *4.6 Obtenir des résultats*, le pourcentage global des indicateurs constitués par les KCRPs de faible volume doit être collectivement inférieur à 10% des indicateurs requis.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Annexe 1 – Processus Clés Liés aux Clients (KCRPs)

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Transactions à Prise en charge Humaine en Temps Réel : Les transactions en temps réel sont caractérisées par ce qui suit : • Il y a une implication directe avec le client, et le client est présent pendant toute la durée de l'attente. • Le client choisit le moment de contact avec le centre, et le centre réagit à cette sollicitation. • Le centre a une durée limitée pour prendre en charge le contact avant que le client n'abandonne. • Il n'y a pas de Backlog quand le client abandonne parce que l'appel n'est pas décroché dans un délai raisonnable.	Service	**2.4/ 4.3**	**Rapidité de Réponse –** Doit suivre le Niveau de Service, par ex., % de transactions répondues dans un délai cible. **ou** Temps Moyen de Décroché (ASA – Average Speed of Answer).	Pourcentage de transactions ayant obtenu une réponse avant un seuil fixé (par ex., 40 s.). **ou** Temps Moyen de Décroché de tous les contacts dans la période (ASA – Average Speed of Answer)	Le Niveau de Service doit être basé sur les transactions se présentant en file d'attente conseiller, pas sur les transactions répondues de la file d'attente conseiller. Si vous utilisez l'ASA, vous devez effectuer un CUIKA sur la répartition de la rapidité de réponse autour de la moyenne. S'il n'est pas approprié ou possible de mesurer le Niveau de Service ou le Taux d'Abandon au niveau du site pour un programme, comme lorsqu'une file d'attente est partagée, alors le PSC doit mesurer l'Adhérence au planning de chaque site participant à la file d'attente partagée.	Paramétrez l'objectif en vous basant sur les attentes clients et le type de service.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Service	**2.4/ 4.3**	**Taux d'Abandon –** Par ex., % de transactions abandonnées avant réponse par un conseiller.	Nombre d'appelants qui raccrochent après le SVI mais avant de parler à un conseiller, exprimé en pourcentage sur le nombre d'appels proposés.	S'il y a un SVI ou un système de messagerie, un seuil d'abandon court ne doit pas être utilisé. Les objectifs de Taux d'abandon et Rapidité de réponse doivent être mathématiquement cohérents.	Paramétrez l'objectif en vous basant sur les attentes clients et le type de service.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	**2.7/ 4.3**	**Exactitude d'Erreur Critique Client –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique Client relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs critiques du point de vue client (par ex. mauvaises informations, mauvais traitement du client (impolitesse), ne pas traiter la demande, etc.). Nb transactions sans ECC Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique Client. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	Quand on mesure les points satisfaisants et insatisfaisants 95% (par unité). Quand on mesure seulement les points satisfaisants 98% (par unité).	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Types de KCRP pour les transactions en temps réel : – Appels clients entrants – Web Chat – Escalades (transferts directs d'appels téléphoniques) – Services clients en face à face	Qualité	2.7 / 4.3	**Exactitude d'Erreur Critique Activité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique d'Activité relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs critiques du point de vue du PSC ou du Donneur d'ordres ; mais sans impact négatif sur les clients. Nb transactions sans ECA Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique d'Activité. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	90%	Mesure et Analyse Mensuelles
		2.7 / 4.3	**Exactitude d'Erreur Critique Conformité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique de Conformité relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs vis-à-vis des règlements nationaux ou régionaux, ou vis-à-vis d'un organisme de règlementation industrielle. Nb transactions sans ECCo Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique de Conformité. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	99.5% Toutefois cela peut varier en fonction des exigences des entités réglementaires.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.3	**Résolution de contact –** Doit suivre le Taux de résolution, ou le Taux de résolution au premier Contact / premier appel.	Nombre de transactions résolues versus nombre total de transactions traitées / répondues. **Ou** Nombre de transactions résolues au premier contact versus nombre total de transactions traitées / répondues.	Il n'y a pas de standard pour mesurer la résolution de contact. Parmi les approches, on trouve la mesure dans une enquête client, l'analyse de la réitération de contacts via les données d'historisation ou pendant l'évaluation de la transaction.	Il n'y a pas d'objectif de référence ou de pratique d'excellence. Les objectifs et résultats doivent être cohérents avec les objectifs et les résultats de Satisfaction Client.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Ventes	4.3	**Ventes –** Doit suivre le Taux de conversion, par ex., pourcentage d'appels avec une vente. **ou** le volume de conversion, par ex., montants vendus.	Nombre de transactions au cours desquelles l'objectif de vente / création de revenu est atteint (par ex. vente faite ou rendez-vous pris) versus nombre de transactions réalisées. **Ou** Valeur ou volume total(e) de ventes / revenus générés dans une période donnée.	Les services qui ont un objectif lié au revenu (par ex. prendre des rendez-vous, remplir des enquêtes, faire de la rétention, générer des leads) doivent utiliser cet indicateur.	Les objectifs pour les ventes / revenus dépendront du programme.	Mesure et Analyse Mensuelles
			Volume – Par ex., nombre de transactions reçues par période			Les indicateurs de volume ne requièrent pas d'objectif.	Mesure Mensuelle

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
	Efficacité	4.3	**Utilisation conseiller –** Pourcentage de temps payé pendant lequel le conseiller fournit un travail productif ou est disponible pour traiter des transactions clients.	Doit être calculé comme : Tps productif + Tps disponible Heures payées	Le travail productif inclut la durée de gestion de l'appel et le temps passé à travailler sur d'autres types de transactions clients (par ex., courrier, dossier). Le temps disponible est le temps pendant lequel les conseillers attendent des transactions.	86%	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.3	**DMT –** Temps moyen pour la gestion d'une transaction en temps réel, y compris tout travail réalisé après la déconnexion du client.	Doit être calculé comme : Tps total de traitement (yc ACW) Nb de transactions traitées	Temps moyen passé par transaction traités, en conversation (DMC – Durée moyenne de conversation), et/ou en attente, et/ou en traitement post appel (ACW – After Call Work).	Fixez les objectifs d'efficacité dans un but d'amélioration continue. Au départ, basés sur des hypothèses budgétaires ou des indicateurs financiers similaires.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Transactions à Prise en charge Humaine en Temps Différé : Les transactions en Temps Différé sont caractérisées par : • Le consommateur final n'est pas impliqué activement pendant le temps d'attente. • C'est le site qui choisit le moment de traitement du contact. • Les temps de cycle (délais de traitement cibles) sont généralement mesurés en heures ou en jours. • Les contacts en attente de traitement sont appelés « Backlog ». Les types de KCRP qui sont des transactions en Temps Différé sont : – Emails – Web mails – Lettres et fax – Rappels – Appels sortants – Gestion de Cas	Service	4.3	**Dans les délais –** Doit suivre le pourcentage de contacts traités dans la **durée de cycle** cible.	**Le Temps de cycle** doit être défini et l'objectif doit être établi avant que l'indicateur de traitement dans les délais puisse être mesuré. **L'indicateur de Traitement ou Clôture dans les délais** représente le pourcentage de contacts traités ou clôturés dans la durée de cycle cible.	L'objectif de Temps de cycle est la durée de traitement cible d'une transaction de bout en bout, du point de vue client. S'il n'est pas approprié ou possible de mesurer le Traitement dans les délais ou le Backlog au niveau du site pour un programme, comme lorsqu'une file d'attente est partagée, alors le PSC doit mesurer l'Adhérence au planning de chaque site participant à la file partagée.	95% pour toute exigence de durée de cycle.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	2.7 / 4.3	**Exactitude d'Erreur Critique Client –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique Client relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs critiques du point de vue client (par ex. mauvaises informations, mauvais traitement du client (impolitesse), ne pas traiter la demande, etc.). Nb transactions sans ECC Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique Client. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction	Quand on mesure les points satisfaisants et insatisfaisants 95% (par unité) Quand on mesure seulement les points satisfaisants 98% (par unité)	Mesure et Analyse Mensuelles
		2.7 / 4.3	**Exactitude d'Erreur Critique Activité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique d'Activité relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs critiques du point de vue du PSC ou du Donneur d'ordres ; mais qui n'ont pas d'impact négatif sur les clients. Nb transactions sans ECA Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique d'Activité. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction	90%	Mesure et Analyse Mensuelles
		2.7 / 4.3	**Exactitude d'Erreur Critique Conformité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique de Conformité relevé dans les évaluations de transactions.	Erreurs vis-à-vis des règlements nationaux ou régionaux, ou vis-à-vis d'un organisme de règlementation industrielle. Nb transactions sans ECCo Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique de Conformité Mesuré par unité, quand une unité = une transaction	99.5% Toutefois cela peut varier en fonction des exigences des entités réglementaires	Mesure et Analyse Mensuelles

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
– Traitement de message de répondeur vocal - Escalades internes (à l'exception des transferts directs) - Exceptions - Répartition des services (dispatch) - Traitement des paiements - La plupart des fonctions de Back office - Traitement des commandes **Remarque** : Pour les canaux en Temps Différé (par ex., les médias sociaux, les SMS, WhatsApp) où une transaction unique s'étend sur plusieurs interactions individuelles, les mesures de qualité doivent être évaluées pour la transaction complète et non pour les interactions individuelles.		**4.3**	**Résolution de contact -** Doit suivre le Taux de résolution, ou le Taux de résolution au premier contact.	Nbre de transactions résolues versus Nbre total de transactions traitées / répondues. **Ou** Nbre de transactions résolues au premier contact versus Nbre total de transactions traitées / répondues.	Il n'y a pas de standard pour mesurer la résolution de contact. Parmi les approches, on trouve la mesure dans une enquête client, l'analyse des transactions répétées via les données d'historisation ou pendant l'évaluation de transaction.	Il n'y a pas d'objectif de référence ou de pratique d'excellence. Les objectifs et résultats doivent être cohérents avec les objectifs et les résultats de Satisfaction Client.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Ventes		**Ventes –** Doit suivre le Taux de conversion, par ex., pourcentage d'appels avec une vente. **ou** le volume de conversion, par ex., montants vendus.	Nombre de transactions au cours desquelles l'objectif de vente / création de revenu est atteint (par ex. une vente est faite ou un rendez-vous est pris) versus nombre de transactions réalisées **Ou** Valeur totale ou volume total de ventes / revenus généré(e) dans une période donnée.	Les services qui ont un objectif lié au revenu (par ex. prendre des rendez-vous, remplir des enquêtes, faire de la rétention, générer des leads) doivent utiliser cet indicateur.	Les objectifs pour les ventes / revenus dépendront du programme.	Mesure et Analyse Mensuelles
			Volume – Par ex., nombre de transactions [clients] reçues par période.			Les indicateurs de volume ne requièrent pas d'objectif.	Mesure Mensuelle
	Efficacité	**4.3**	**Efficacité –** Par ex., la durée de traitement moyenne par transaction, les transactions traitées par heure de conseiller, coût par transaction).	Aucun indicateur spécifique n'est requis si il : - compare des unités d'entrée à des unités de sortie et - est cohérent avec le KCRP qu'il mesure	L'indicateur communément utilisé pour gérer l'efficacité de contact différé est le nombre de transactions traitées par période de temps donnée (généralement une heure ou un jour conseiller) ; au lieu de mesurer le temps de gestion puisqu'il peut être difficile de l'évaluer sans un outil de suivi spécifique.	Les meilleurs objectifs d'Efficacité sont établies avec un objectif d'amélioration continue et peuvent être initialement basées sur des hypothèses de budget ou indicateurs financiers similaires.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Transactions conversationnelles de premier niveau, à prise en charge Digitale : Traitement des interactions avec le client où il y a un dialogue entre le système digital et le client sans implication du conseiller. Exemple de KCRPs pour les transactions conversationnelles de premier niveau, à prise en charge Digitale : – Voice bots – Chat bots – Assistant Digital – Solutions "smart SVI"	Service	4.4	**Niveau de Service –** Par ex., Taux de réalisation d'actions des clients qui utilisent le service	Nombre total d'actions réalisées en utilisant la fonctionnalité de service versus nombre total d'opérations admissibles au service.	Les opérations admissibles au service sont les transactions pour lesquelles le client a eu une interaction significative avec le système pour tenter d'obtenir des informations précises ou une résolution.	Il n'existe pas de référence ou de meilleures pratiques pour l'objectif de Niveau de service.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Fonctionnalité des systèmes –** Par ex., % du temps pendant lequel les systèmes sont pleinement fonctionnels ; Latence des systèmes	La base de ces mesures doit être la pleine fonctionnalité des systèmes du point de vue client et pas simplement la disponibilité du matériel.	Les indicateurs doivent être mesurés sur le temps total. Les systèmes de canaux à Prise en charge Digitale devraient être disponibles 24h/24 et 7j/7.	>= 99.6% Fonctionnalité	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Taux de traitement Autonome -** Par ex., le pourcentage de conversations traitées par un système à prise en charge Digitale, de bout en bout, sans intervention humaine.	Pourcentage d'interactions dans lesquelles le système d'assistance numérique (par exemple, un robot, un RPA) a traité la transaction, de bout en bout, de manière autonome, sans choisir de transférer, d'escalader ou de demander toute autre forme d'intervention humaine, par rapport au nombre total d'interactions initiées avec le système d'assistance numérique. $\frac{\text{\% interactions digitales traitées sans intervention humaine}}{\text{nombre de transactions digitales initiées}}$	Également appelé Taux de Confinement ou Score d'Automatisation.	Il n'y a pas d'objectif de référence ou de meilleure pratique pour le Taux de traitement Autonome.	Mesure et Analyse Mensuelles
			Volume	Le nombre total de transactions éligibles pour le service.		Le volume ne requiert pas d'objectif.	Mesure Mensuelle

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
			Nombre de Conversations	Le nombre total de conversations réalisées via la prise en charge Digitale		Le nombre de conversations ne requiert pas d'objectif.	Mesure Mensuelle
	Qualité	**4.4**	**Exactitude de la reconnaissance –** Pourcentage d'entrées client correctement reconnues ou niveau de confiance atteint par le système lors du traitement des interactions avec les clients. *Il s'agit d'un indicateur recommandé, qui n'est pas actuellement requis par la norme COPC*	Le nombre d'entrées ou d'intentions du client correctement reconnues et traitées par le système d'assistance digitale OU Le niveau de confiance atteint par le canal à prise en charge digitale lors du traitement de l'interaction avec le client.	Cet indicateur mesure la précision du traitement des entrées et de l'identification des intentions par le système digital en contact avec le client et donne un aperçu de l'efficacité de l'interaction. À mesurer sur toutes les transactions, par exemple le niveau de confiance ou le taux de confirmation dans le flux, ou à définir par échantillonnage de gestion de la qualité avec un attribut spécifique.	Il n'existe pas de référence ou de meilleures pratiques pour l'objectif d'Exactitude de la reconnaissance	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	**2.7 / 4.4**	**Exactitude d'Erreur Critique Client –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique Client relevé dans les évaluations de transactions	Erreurs critiques du point de vue client (par ex. mauvaises informations, mauvais traitement du client (impolitesse), ne pas traiter la demande, etc.). Nb transactions sans ECC Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique Client. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	Variable selon secteur et type de transaction, mais l'objectif doit être égal ou supérieur à la référence du canal à prise en charge humaine.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	**2.7 / 4.4**	**Exactitude d'Erreur Critique Activité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique d'Activité relevé dans les évaluations de transactions	Erreurs critiques du point de vue du PSC ou Donneur d'ordres ; n'ayant pas d'impact négatif sur les clients. Nb transactions sans ECA Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique d'Activité. Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	Variable selon secteur et type de transaction, mais l'objectif doit être égal ou supérieur à la référence du canal à prise en charge humaine.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
		2.7 / 4.4	**Exactitude d'Erreur Critique Conformité –** Par ex., taux d'exactitude d'Erreur Critique de Conformité relevé dans les évaluations de transactions	Erreurs vis-à-vis des règlements nationaux ou régionaux, ou vis-à-vis d'un organisme de règlementation industrielle. Nb transactions sans ECCo / Nb transactions évaluées	Pourcentage de transactions évaluées ne comportant pas d'Erreur Critique de Conformité Mesuré par unité, quand une unité = une transaction.	Variable selon secteur et type de transaction, mais l'objectif doit être égal ou supérieur à la référence du canal à prise en charge humaine.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Résolution de contact –** Doit suivre le Taux de résolution, ou le Taux de résolution au premier contact	Nbre de transactions résolues versus Nbre total de transactions traitées / répondues. Ou Nbre de transactions résolues au premier contact versus Nbre total de transactions traitées / répondues.	Il n'y a pas de standard pour mesurer la résolution de contact. Parmi les approches, on trouve la mesure dans une enquête client, l'analyse des transactions répétées via les données d'historisation dans le CRM ou pendant l'évaluation de transaction.	Il n'y a pas d'objectif de référence ou de pratique d'excellence. Les objectifs et résultats doivent être cohérents avec les objectifs et les résultats de Satisfaction Client.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Ventes	**4.4**	**Ventes –** Si approprié, par exemple, le taux de succès ; la valeur monétaire par contact.	Nbre de contacts au cours desquels l'objectif de vente / création de revenu est atteint versus Nbre de contacts réalisés. **Ou** Valeur totale ou volume total de ventes / revenus généré(e) dans une période donnée.	Les services qui ont un objectif lié au revenu (par ex. prendre des rendez-vous, remplir des enquêtes, faire de la rétention, générer des leads) doivent utiliser cet indicateur.	Les objectifs pour les ventes / revenus dépendront du programme.	Mesure et Analyse Mensuelles

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
	Efficacité	4.4	**Coût ou Efficacité –** Par ex. Coût par Conversation, Temps Moyen de Conversation; Taux de Déviation - % de Transactions déviées des canaux à prise en charge Humaine.	Le coût par conversation est mesuré comme le coût de fonctionnement du service divisé par le nombre total de conversations éligibles pour le service. Le temps moyen de conversation est la durée moyenne de la conversation totale entre le système digitale et les clients, également appelé temps d'occupation de la session. Le taux de déviation est le nombre de contacts qui ont été déviés d'atteindre un canal à prise en charge Humaine.		Il n'y a pas de référence ou de bonne pratique pour le coût par conversation, le temps moyen de conversation ou le Taux de Déviation.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Messages par Conversation –**	Le nombre moyen de messages générés par le système à prise en charge Digitale (par exemple, un robot) pendant une conversation avec un client, sur la base de toutes les conversations traitées et du nombre total de messages générés par le système à prise en charge Digitale.		Il n'y a pas de référence ou de bonne pratique pour les messages par conversation.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Transactions non conversationnelles de premier niveau, à prise en charge Digitale : Traitement des interactions en contact avec le client où les clients ne fournissent que des données d'entrée et où il n'y a pas de dialogue entre le système digital et le client, sans implication du conseiller. Exemple de KCRPs pour les transactions non conversationnelles de premier niveau, à prise en charge Digitale : – USSD – Application mobile – Site web – Espace client	Service	**4.4**	**Taux de Service –** Par ex Taux de complétude / réussite des clients utilisant le service	Total des interactions réalisées en utilisant la fonctionnalité du service, divisé par le nombre total de transactions éligibles au service.	Les transactions éligibles au service sont celles au cours desquelles le client a eu une interaction significative avec le système pour tenter d'obtenir des informations spécifiques ou une résolution.	Il n'existe pas d'objectif de référence ou de meilleure pratique pour le taux de service.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Disponibilité du système -** Par ex % du temps où le système est entièrement fonctionnel ; Latence du système	La base de cette mesure doit être la fonctionnalité complète du système du point de vue du client et pas seulement la disponibilité du matériel.	Les indicateurs doivent être mesurés en fonction du temps total. Les systèmes des canaux à prise en charge Digitale doivent être disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	>99.6% Disponibilité du Système	Mesure et Analyse Mensuelles
			Volume	Nombre total de transactions digitales en contact avec le client, éligibles aux services proposés par les systèmes digitaux	Pour indiquer l'adaptation des clients à un canal et pour identifier l'efficacité d'un canal, il est recommandé de rapporter le nombre d'utilisateurs uniques, en plus du volume.	Le volume ne requiert pas d'objectif.	Mesure Mensuelle
	Qualité	**2.7 / 4.4**	**Taux de défauts –** Par ex., le nombre de défauts détectés par les analystes qualité ou les systèmes au cours des tests	Les exemples incluent, sans s'y limiter : ▪ Nbre d'utilisateurs qui ont quittés le « self-service » ▪ Nbre de défauts détectés lors des contrôles du système ▪ Nbre de défauts déterminés lors de la vérification des transactions complétées	Les défauts identifiés au cours des contrôles du système doivent être significatifs et avoir une probabilité d'impact sur les clients ou l'activité.	Il n'existe pas de référence ou de meilleures pratiques pour le Taux de défauts.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.4	**Résolution de contact –** Doit suivre le Taux de résolution, ou le Taux de résolution au premier contact	Nbre de transactions résolues versus Nbre total de transactions traitées Ou Nbre de transactions résolues au premier contact versus Nbre total de transactions traitées	Il n'y a pas de standard pour mesurer la résolution de contact. Parmi les approches, on trouve la mesure dans une enquête client, l'analyse des transactions répétées via les données d'historisation CRM ou pendant l'évaluation de transaction.	Il n'y a pas d'objectif de référence ou de pratique d'excellence. Les objectifs et résultats doivent être cohérents avec les objectifs et les résultats de Satisfaction Client.	Mesure et Analyse Mensuelles

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
	Ventes	4.4	**Ventes –** Si pertinent, par exemple, le taux de succès ; la valeur monétaire par contact.	Nbre de contacts au cours desquels l'objectif de vente / création de revenu est atteint versus Nbre de contacts réalisés. **Ou** Valeur totale ou volume total de ventes / revenus généré(e) dans chaque période.	Les services qui ont un objectif lié au revenu (par ex. Prendre des rendez-vous, remplir des enquêtes) doivent utiliser cet indicateur.	Les objectifs pour les ventes / revenus dépendront du programme.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Efficacité	4.4	**Coût ou Efficacité –** Par ex. Coût par Transaction; Taux de Déviation - % de Transactions déviées des canaux à prise en charge Humaine.	Le coût par transaction est mesuré comme le coût de fonctionnement du service / le nombre total de transactions éligibles pour le service. Le taux de déviation est le nombre de contacts qui ont été déviés d'atteindre un canal à prise en charge Humaine.		Il n'y a pas de référence ou de bonne pratique pour le coût par transaction ou le Taux de Déviation.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KCRPs	Item		Required Metrics	How the Metric is Measured	Special Considerations	Benchmark or Best Practice Target	Frequency
Transactions « back stage » à prise en charge Digitale : Traitement des contacts ou des tâches des clients par un service basé sur un système sans implication de conseiller Exemples de KCRPs de transactions “back stage” à prise en charge Digitale : – RPAs	Service	**4.4**	**Disponibilité du système -** Par ex % du temps où le système est entièrement fonctionnel ; Latence du système	La base de cette mesure doit être la fonctionnalité complète du système du point de vue du client et pas seulement la disponibilité du matériel.	Les indicateurs doivent être mesurés en fonction du temps total. Les systèmes des canaux à prise en charge Digitale doivent être disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.	>99.6% Disponibilité du Système	Mesure et Analyse Mensuelles
			Volume	Le nombre total de tâches ou de transactions éligibles au traitement par les systèmes digitaux des transactions « back stage »		Le volume ne requiert pas d’objectif.	Mesure Mensuelle
	Qualité	**2.7 / 4.4**	**Taux de défauts –** Par ex., le nombre de défauts détectés par les analystes qualité ou les systèmes au cours des tests	Les exemples incluent, sans s’y limiter : ▪ Nbre de défauts détectés lors des contrôles du système ▪ Nbre de défauts déterminés lors de la vérification des transactions complétées	Les défauts identifiés au cours des contrôles du système doivent être significatifs et avoir une probabilité d’impact sur les clients ou l’activité.	Il n'existe pas de référence ou de meilleures pratiques pour le Taux de défauts.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Efficacité	**4.4**	**Coût ou Efficacité –** Par ex. Coût par Tâche, Temps moyen de traitement	Le coût par tâche est mesuré comme le coût de réalisation de la tâche / le nombre total de tâches éligibles pour le traitement.		Il n'y a pas de référence ou de bonne pratique pour le coût par tâche ou le Temps moyen de traitement.	Mesure et Analyse Mensuelles

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Annexe 2 – Processus Supports Clés (KSPs)

KSPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Télécommunications Fournir et faire la maintenance du matériel, des logiciels et des services de Télécommunications (par ex., service longue distance, services locaux, commutateur, téléphones, logiciels de gestion d'appels).	Service	4.5	**Disponibilité / Accessibilité** Par ex., % de temps de disponibilité totale du système, % de disponibilité totale des lignes.	Nombre de minutes de disponibilité du commutateur, versus Total des minutes pendant lesquelles le service est ouvert.	Cela devrait être calculé en pourcentage durant les heures d'ouverture.	99.6%	Mesure et Analyse Mensuelles
Gestion des systèmes de Production Fournir et faire la maintenance du matériel et des logiciels qui soutiennent les systèmes utilisés par les équipes du PSC / PSE pour réaliser un KCRP.	Service	4.5	**Disponibilité / Accessibilité** Par ex., % de temps pendant lequel le système est entièrement fonctionnel.	Nombre de minutes de disponibilité des systèmes d'information, versus Total des minutes pendant lesquelles le service est ouvert.	Cela devrait être calculé en pourcentage durant les heures d'ouverture. Il est acceptable de rendre compte de chaque système séparément. Cependant, ils doivent être combinés en un seul indicateur pour le calcul des niveaux.	99.6%	Mesure et Analyse Mensuelles
Gestion des Contenus Maintenir la base de connaissance à jour et exacte.	Service	4.5	**Dans les Délais** Par ex. mises à jour réalisées dans la (les) durée(s) de cycle cible(s).	Nombre de mises à jour réalisées dans le(s) temps cible(s), versus Nombre total de mises à jour réalisées.		Il n'existe pas de référence ou de meilleures pratiques pour les indicateurs liés à la base de connaissance.	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	4.5	**Exactitude des Contenus** Par ex., % de recherches ayant abouti à l'information correcte.	Nbre de contenus vérifiés qui étaient précis et exhaustifs, versus nbre de vérifications effectuées.	On peut utiliser l'échantillonnage. Cet indicateur doit considérer les informations incomplètes (exhaustivité) et imprécises (exactitude) comme des défauts.		Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KSPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Précision des Prévisions Prévoir les ressources nécessaires afin de garantir l'existence d'un capacitaire suffisant pour répondre aux exigences du service avec une efficacité optimale.	Qualité	**2.4 / 4.5**	**Précision des Prévisions des Effectifs** Par ex., effectifs réels versus effectifs prévus, utilisé pour identifier les besoins de recrutement et de formation de nouveaux effectifs.	La moyenne des valeurs absolues de l'écart hebdomadaire ou quotidien en pourcentage entre les niveaux d'effectifs prévus et les niveaux d'effectifs réels requis.	La prévision doit être effectuée au niveau hebdomadaire à minima, en prenant en compte les délais opérationnels du recrutement et de la formation.	Objectifs variés, en fonction de la volatilité du nombre de transactions, du temps moyen de traitement, et du pourcentage de shrinkage.	Mesure et Analyse Mensuelles
		2.4 / 4.5	**Précision des Prévisions des Plannings** Par ex., besoins réels d'effectifs versus prévision des effectifs à planifier pour répondre à la demande.	L'écart entre la prévision et le requis réel des effectifs. Habituellement calculé en % d'intervalles situés entre +x% et -y% de la prévision des besoins en effectifs.	Doit prendre en compte les délais opérationnels de planification. Doit être calculé au niveau de l'intervalle.	Objectifs variés, en fonction de la volatilité des taux de réception de volumes.	Mesure et Analyse Mensuelles
Recrutement / Embauche Recruter les ressources nécessaires pour répondre aux besoins des Opérations.	Service	**3.2 / 4.5**	**Dans les délais** Par ex., **%** de demandes de recrutement de conseillers satisfaites aux dates cibles.	Pourcentage de demandes de recrutement de conseillers satisfaites aux dates cibles.	Recruter plus de conseillers que demandé ne permet pas d'obtenir un résultat > à 100%. Le maximum est 100%. Les autres postes KCR ne sont pas pris en compte pour cet indicateur.	Habituellement 90% ou plus	Mesure et Analyse Mensuelles
Implémentation de nouveaux programmes Respect du calendrier d'implémentation	Service	**2.1 2/ 4.5**	**Dans les délais** Par ex., **%** des composantes du programme livrées dans les délais.	Le pourcentage de jalons qui sont réalisés à la date planifiée ou avant.	Il n'y a pas de pratique d'excellence ; mais il est conforme de ne suivre l'indicateur « Dans les délais » que par rapport à la date de démarrage.	Habituellement 90% ou plus	Mesure et Analyse Mensuelles
Pilotage temps réel Garantir que le planning ou le cycle est mis en place correctement.		**2.5 / 4.5**	**Adhérence –** Par ex., adhérence au planning, Conformité, Réalisation du planning.	Aucun indicateur spécifique n'est exigé. On peut mesurer par ex : – Réalisation du planning (Y avait-il, dans chaque intervalle, le nombre de conseillers prévu au planning ?) – Adhérence au planning (est-ce que chaque conseiller a suivi son planning comme prévu ?) – Conformité au planning (est-ce que le nombre total d'heures disponibles planifiées a été atteint ?)			Mensuelle

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

KSPs	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Turnover Évaluation du taux de départs du personnel pour les conseillers et superviseurs.	Personnel	**3.8 / 4.5**	**Turnover des conseillers** Turnover annualisé des conseillers, calculé au niveau du programme et de l'entité.	Nombre de partants dont le poste a été repourvu en % de l'effectif total.	Doit être mesuré en effectif ; pas en ETP. Les personnes parties pendant la formation sont exclues du calcul. L'annualisation peut être basée sur 1 mois ou plus de données. Au niveau de l'entité, le calcul est basé sur le nombre de personnes ayant quitté l'entité. Au niveau du programme, il est basé sur le nombre de personnes ayant quitté leur poste au sein du programme (y compris les promotions à un autre poste dans le même programme).	Les objectifs doivent être fixés en fonction de la compréhension du coût du turnover et de l'impact sur le Service, la Qualité et le Coût.	Mesure Mensuelle Analyse Trimestrielle
Absentéisme Calcul du temps perdu en raison d'un absentéisme non planifié.		**3.8 / 4.5**	**Absentéisme conseiller** Par ex., % d'heures perdues en absentéisme.	Il est calculé comme nombre d'heures perdues du fait de l'absentéisme à court terme, en pourcentage des heures planifiées.	L'absentéisme des conseillers inclut uniquement les absences à court terme, c'est-à-dire toute absence, quel qu'en soit le motif, du personnel planifié pour travailler.	Il n'y a pas d'objectif de référence pour l'Absentéisme.	Mesure Mensuelle Analyse Trimestrielle
Indicateurs de Gestion du Service Contrôle de la performance des systèmes à prise en charge digitale.	Service	**2.6 / 4.5**	**Tickets des systèmes à prise en charge digitale dans les délais** Par ex., dans les délais selon le niveau de sévérité.	Pourcentage de tickets d'incidents relatifs aux systèmes à prise en charge digitale, qui sont traités dans les délais fixés en objectif.	Il est acceptable de définir un objectif de traitement dans les délais pour chaque catégorie de ticket, en fonction des niveaux de sévérité.	Habituellement 90% ou plus	Mesure et Analyse Mensuelles
	Qualité	**2.6 / 4.5**	**Exactitude de la prévision du pic** Par ex., % de jours avec une prévision de pic exacte.	Pourcentage de jours pendant lesquels le pic réel de demandes se situait dans l'intervalle de tolérance de la prévision du pic du jour.		Les objectifs varient en fonction de la volatilité des taux de réception de volumes.	Mesure et Analyse Mensuelles
		2.6 / 4.5	**Exactitude de la prévision d'activité en exécution stabilisée** Par ex. % de jours avec une prévision exacte du taux de transactions quotidien.	Pourcentage de jours pendant lesquels le taux réel de réception des transactions se situait dans l'intervalle de tolérance de la prévision du taux de réception des transactions.		Les objectifs varient en fonction de la volatilité des taux de réception de volumes.	Mesure et Analyse Mensuelles

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Annexe 3 – Indicateurs d'Expérience Client et de Coûts

Indicateurs d'Expérience Client et de Coût global	Item		Indicateurs requis	Comment mesure-t-on l'indicateur ?	Considérations spécifiques	Référence ou Pratique d'Excellence	Fréquence
Expérience Client Parcours de service Évaluation de l'Expérience des Clients sur l'entièreté du parcours de service	Expérience Client	4.1	**Expérience Client Parcours de service** Par ex., Indice d'effort client (Customer Effort Score).	Aucun indicateur particulier n'est requis tant que l'entreprise suit l'expérience du client concernant la façon dont la demande ou le problème client a été traité(e) ou résolu(e).	Ceci s'applique aux Parcours de Service identifiés en 2.1.1 Définir et Piloter les Parcours de service	Il n'existe pas de référence de haute performance ou de recommandation	Mesure Mensuelle et Analyse Trimestrielle
Satisfaction et Insatisfaction Client L'Expérience Client relative à un canal est évaluée en mesurant les niveaux de Satisfaction / Insatisfaction Client relatifs au(x) service(s) offert(s) par le PSC.		4.1	**Satisfaction Client globale** Doit suivre la Satisfaction Client globale pour chaque canal, au niveau de la transaction et du programme.	Nombre de réponses aux enquêtes qui notent la satisfaction globale en « Top Two Box » en pourcentage du nombre total d'enquêtes répondues reçues.	COPC Inc. utilise une échelle à 5 points avec un point médian neutre. Il est conforme d'utiliser d'autres échelles. Si une autre échelle est utilisée, le PSC doit définir l'indicateur approprié, en fonction du nombre de points. Il incombe également au PSC de démontrer que son objectif vise une performance élevée.	85% Top Two Box sur une échelle à 5 points avec un point médian neutre.	Mesure et Analyse Mensuelles
		4.1	**Insatisfaction Client globale** Doit suivre l'Insatisfaction Client globale pour chaque canal, au niveau de la transaction et du programme.	Nombre de réponses aux enquêtes qui notent la satisfaction globale en « Bottom Box » en pourcentage du nombre total d'enquêtes répondues reçues.		Habituellement 5% ou moins	Mesure et Analyse Mensuelles
Performance des Coûts Le PSC doit mesurer le coût global de la gestion des clients, à travers tous les canaux qu'ils utilisent.	Coût	4.2a	**Coût par X** Par ex., le coût par client traité / servi, Coût par résolution, Coût par contact, Coût par unité vendue, Coût par client dans la base clients.	Aucun indicateur spécifique n'est requis. (Les coûts sont basés sur le total des coûts de fourniture des services.)	Le PSC doit veiller à ce que les coûts des canaux à prise en charge Humaine et Digitale soient agrégés, afin de suivre les impacts sur le coût global des opérations lorsque des transferts sont faits d'un canal à un autre.		Mesure et Analyse Mensuelles

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Glossaire

Absentéisme	Mesure du pourcentage de personnel qui n'est pas présent à son poste durant les jours et horaires prévus (voir *3.8 Réduire Turnover et l'Absentéisme*).
ACD – Automatic Calls Distributor *(Distributeur automatique d'appels)*	Système utilisé par les centres traitant des appels entrants, pour prendre et distribuer les appels aux conseillers disponibles, en fonction de leur ordre d'arrivée. Ces systèmes peuvent être autonomes ou faire partie de systèmes de communications plus importants. Ils sont généralement capables de mettre les appelants en attente, de passer des messages et d'enregistrer des données concernant les appels à des fins de rapport.
ACW – After Call Work *(Traitement post appel)*	Composant de la Durée Moyenne de Traitement (DMT). Il s'agit d'un état de travail ACD correspondant au temps pendant lequel un conseiller est indisponible pour prendre un autre appel en raison des activités supplémentaires nécessaires pour finaliser l'appel précédent, pendant que cette personne est encore connectée dans le système ACD. Cela inclut des saisies en ligne qui n'ont pas pu être exécutées pendant l'appel, la saisie de codes de qualification et de commentaires, et de la recherche. Sur certains systèmes ACD, ce temps est aussi appelé « Wrap-up ».
Adhérence au planning	Il y a de multiples définitions de l'adhérence au planning. Le numérateur et le dénominateur peuvent varier selon la définition. Par exemple, en comparant les heures planifiées et les heures réellement effectuées par intervalle et type de tâche (gestion des transactions, participation aux réunions, coaching, pause, etc.). Pour illustrer ce calcul, en supposant que la pause de 15mn du conseiller est programmée pour 10h00 mais n'est prise réellement qu'entre 10h05 et 10h20, le respect du programme serait : [15 (pause réelle) – 5 (début retardé) – 5 (retour retardé)] / [15 (pause planifiée)] = 33%.
Amélioration continue	Pour démontrer l'amélioration continue, il faut avoir trois points de données consécutifs qui soient meilleurs que le niveau de performance précédent. Les trois points n'ont pas à montrer de progression l'un par rapport à l'autre ; mais chaque point doit être meilleur que le niveau de performance précédente. Les points de données supérieurs à l'objectif seront considérés comme étant meilleurs que la performance précédente. Le niveau de performance précédent est la moyenne des trois points de données précédents (ou la moyenne des points de données précédents si moins de trois points de données sont disponibles).
Amont (Upstream)	Étapes d'un processus ou d'un parcours qui se déroulent avant un point donné.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Appels abandonnés	Appels répondus par l'ACD, et mis en file d'attente pour une mise en relation avec un conseiller ou une réponse vocale ; mais qui sont déconnectés par l'appelant ou gérés de façon incorrecte par le système de gestion d'attente avant d'avoir reçu une réponse.
Approche	Les processus, pratiques et procédures que les PSCs doivent développer et mettre en place pour répondre aux exigences de la Norme COPC CX.
Atteindre les niveaux de performance visés	L'atteinte des niveaux de performance ciblés est définie comme l'atteinte de l'objectif durant à minima les trois quarts (3/4) des périodes de temps pour chaque indicateur. "L'atteinte des niveaux de performance visés » est basée sur chaque indicateur. Par exemple, pour un PSC ayant 100 indicateurs, le PSC devra, pour être certifié, atteindre son objectif durant à minima les trois quarts (3/4) des périodes de temps pour 50 des 100 indicateurs.
Attribut spécifique	Elément ou composant individuel utilisé pour décomposer la Satisfaction générale en éléments qui créent ou contribuent à la satisfaction (par ex. exactitude, respect des délais).
Audit de certification COPC	Évaluation exhaustive de tous les chapitres de la Norme COPC CX afin de déterminer dans quelle mesure un PSC a mis en œuvre la Norme COPC CX. En général, il faut deux ou trois Auditeurs Agréés COPC sur site pendant trois à cinq jours. Le résultat de cet audit COPC est une décision de certification et un rapport écrit. Voir le Guide de certification à la Norme COPC CX ou le Guide de Certification au process OGF pour plus de détails (documents distincts).
Audit d'état des lieux COPC	Il s'agit d'un audit réalisé par un ou plusieurs Auditeurs Agréés COPC, conçu pour fournir une analyse d'écart permettant de connaître la situation de l'entité concernant les chapitres de la Norme COPC CX. Il est utilisé pour identifier les chapitres non conformes afin que l'entité puisse agir de façon appropriée avant l'audit de certification COPC.
Audit de re-certification COPC	Les entités certifiées à la Norme COPC CX doivent être re-certifiées annuellement. L'audit de re-certification COPC est une version abrégée d'un audit de certification COPC. Voir le Guide de Certification de la Norme COPC CX pour les PSCs ou le Guide de certification au process OGF pour plus de détails (documents distincts).
Audits de processus, de bout en bout	Audits de KCRP suivant le processus de la première étape de processus jusqu'au résultat du processus. Ces audits chevauchent souvent plusieurs départements du PSC, y compris ceux qui sont en dehors de l'entité, ainsi que les fournisseurs clés.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Autonome	Une personne, un système ou une entité qui fonctionne de manière indépendante sans le contrôle ou l'aide d'autres personnes. Les décisions autonomes prises par les systèmes à prise en charge Digitale sont des décisions pour lesquelles le système peut reconnaître le problème ou le besoin du client et fournir une solution sans aide ou intervention humaine.
Aux *(Temps Auxiliaire)*	Temps non passé en appel dans la journée planifiée du conseiller. Cela inclut souvent le temps passé en formation, pauses, réunions, projets spéciaux, pauses sanitaires ou pour prendre un café. La plupart des systèmes téléphoniques ont une fonction « Temps Aux » ou « État Aux » qui est suivie grâce à l'utilisation d'un ou plusieurs boutons du téléphone. Les saisies de temps auxiliaire plus importantes que prévues doivent être relevées par les superviseurs afin d'identifier et d'analyser de possibles déviations de l'indicateur de performance.
Aval (Downstream)	Étapes d'un processus ou d'un parcours qui se déroulent au-delà / après un point donné.
Backlog	Transactions reçues mais non traitées dans le temps de cycle défini. La mesure appropriée pour le Backlog est le Temps Moyen de Retard.
Bot	Abréviation de "robot", et appelé "chatbot" ou "bot internet". Il s'agit d'un programme informatique qui fonctionne comme un agent pour un utilisateur ou un autre programme, ou pour simuler une activité humaine. Les Bots sont habituellement utilisés pour automatiser certaines tâches, ce qui signifie qu'ils peuvent fonctionner sans instructions spécifiques de l'homme.
Business plan de département / service	Plan annuel, préparé au niveau du département / service, qui doit contenir des objectifs financiers quantifiés (par ex., amélioration de la productivité et de l'efficacité, augmentation du revenu, réduction des coûts ou réalisation du budget) et des objectifs non financiers pour les indicateurs de Catégorie *4.0 Performance* qui sont liés à l'énoncé de direction et au Business plan de l'entité.
Business plan de l'Entité	Plan annuel, préparé au niveau de l'entité, qui doit contenir des objectifs financiers quantifiés (par exemple, améliorer la productivité et l'efficacité, augmenter les recettes, réduire les coûts ou atteindre le budget) et des objectifs non financiers pour les indicateurs de performance de la catégorie 4.0 qui sont liés à l'énoncé de direction.
Business Process Outsourcer (BPO)	Le BPO couvre un éventail d'activités qui impliquent l'externalisation du travail de back-office pour le confier à un prestataire de services externalisé ou à un PSC.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Business Unit (BU)	Différents groupes, départements au sein de l'entreprise. Bien que le PSC lui-même soit une BU, les références dans la norme concernent des groupes extérieurs au PSC.
Cahier des charges	Définition des exigences, établie par une OGF et un PSC ou PSE, qui décrit clairement les attendus de la prestation réalisée par le PSC ou PSE.
Canal de contact	Moyen par lequel un client contacte une entreprise pour traiter un problème ou faire une demande ; et/ou par lequel une entreprise contacte un client en réponse à une requête effectuée. Les canaux de contact peuvent inclure, sans s'y limiter : 1. Appels entrants, incluant le SVI. 2. Réseaux sociaux. 3. Forums de discussion. 4. Email. 5. Chat. 6. Applications mobiles. 7. Magasins, succursales, kiosques, et autres emplacements physiques. 8. Rappels. 9. Messages textes ou SMS Les canaux de contact n'incluent pas les actions de communication Marketing.
Canaux à Prise en Charge Humaine	Méthode d'assistance dans laquelle le service est fourni par un conseiller qui aide le client. Il s'agit généralement d'un service fourni par téléphone, par email, par Chat, par les médias sociaux ou par du personnel sur place.
Canaux à Prise en Charge Digitale	Méthode ou moyen par lequel le service est fourni par un système électronique, sans action ou implication d'un conseiller. Les exemples incluent les services fournis par les sites internet, applications mobiles, SVI, et guichets automatiques.
Capacitaire *(Plan de capacitaire)*	Il s'agit habituellement du modèle utilisé pour déterminer le nombre de conseillers qui devront être employés par le PSE dans le futur. Le capacitaire (aussi appelé planning des ressources) est généralement créé suffisamment en avance pour permettre le recrutement et la formation du personnel supplémentaire ou la création d'espaces de production supplémentaires. Il est différent du planning, qui détermine les périodes de travail du personnel existant.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Cartographie du Parcours Client	Représentation illustrée des expériences clients avec la société, organisée en séquences logiques et chronologiques : • Vue holistique de la manière dont les clients entrent en interaction avec l'entreprise, à travers les actions marketing, les offres de produits, et les services. • Processus illustrés du point de vue des clients. • Outil utilisé pour avoir la capacité de partager rapidement la compréhension des expériences de vos clients. • Outil utilisé pour identifier les opportunités d'amélioration de l'Expérience Client, et agir sur les forces de l'entreprise quant à la fourniture d'expériences clients de haute qualité.
Changement majeur	Les changements majeurs impliquent généralement la coordination de plusieurs fonctions ou départements et leur mise en œuvre nécessite un temps et/ou un investissement important(s). La nomination d'un membre du personnel en tant que chef de projet est un indicateur clair qu'un changement est considéré par l'organisation comme un changement majeur.
Chat	Interaction électronique en temps réel entre un conseiller et un client utilisant une application sur le site web de l'entreprise.
Chat internet / web	Sur un réseau, échange temps réel d'une communication écrite entre clients et conseillers. Habituellement utilisé pour du support technique, des questions relatives à des produits, le recueil d'idées ou des discussions relatives à la Satisfaction Client. Habituellement, les conseillers chatent simultanément avec plusieurs clients.
Chatbot	Système d'assistance digitale qui conduit un échange "chat" avec un client en utilisant soit des réponses potentielles préprogrammées, soit des réponses basées sur un algorithme de décision autonome à apprentissage automatique.
Chat proactif	Session de chat initiée par le PSC qui envoie une invitation au client.
Chat réactif	Session de chat initiée par le client.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Classification du personnel	Deux classifications de personnel distinctes décrivent les postes (et non le personnel occupant ces postes) du point de vue client. • **Personnel à durée indéterminée** occupant des postes sans date de fin connue. Ils sont employés par le PSE ou par une entreprise de délégation de personnel ou une société d'intérim (dans ce cas, on les appelle souvent « intérimaires »). Un poste de conseiller qui est occupé pendant un an par quatre « intérimaires » pendant trois mois est de facto un poste à durée indéterminée selon la Norme COPC. • **Personnel temporaire** occupant des postes pour lesquels la date de fin est connue, par exemple un besoin de ressources pendant période de pic.
Clients	Clients finaux d'une entreprise de produits ou services. Les clients peuvent être des consommateurs, des sociétés, des organisations de terrain ou bien des détaillants, des distributeurs et des spécialistes qui constituent un canal de distribution.
Compétences et connaissances minimum	Il s'agit de ce que le collaborateur qui occupe un poste KCR doit savoir et être capable de faire avant de prendre son poste d'un point de vue opérationnel. Ces compétences et connaissances doivent être vérifiables et seront définies pour chaque poste. REMARQUE : Ce terme est souvent abrégé en « Compétences minimum ».
Conforme	Répondant aux exigences détaillées de chaque chapitre de la Norme COPC CX.
Connaissance	La connaissance est constituée par les informations et compétences acquises à travers l'éducation / les études ou par l'expérience.
Contenu	Toute l'information disponible soit dans les systèmes gérant les points de contacts clients (canaux à prise en charge Digitale), soit accessible aux conseillers en tant que documentation de référence pour les réponses aux clients (canaux à prise en charge Humaine).
Conseillers (Service Client / Équipe Support)	Ressources qui traitent les contacts et transactions clients, dans un centre de contact (par ex. appels, emails, demandes internet, fax, courrier, etc), en magasins, bureaux, etc., et ceux qui réalisent des opérations sur le terrain. Une terminologie alternative est souvent utilisée dans les métiers de la Relation Client, par ex. Agents, Conseillers Clients, Agent de service technique, Technicien, etc.
Coût	Se concentre généralement sur l'efficacité et le coût par unité, généré par un PSE pour fournir un produit ou un service. Le coût (de production) est différent du prix. Le prix représente ce qu'une Entité peut facturer pour ses services ou la charge transférée au Donneur d'ordres interne.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Coûts de l'Absentéisme	Inclut généralement la plupart ou l'ensemble des éléments suivants : - Coût des heures supplémentaires nécessaires pour compenser le personnel absent ; - Coût de l'augmentation de la planification de personnel - personnel supplémentaire nécessaire pour compenser l'absence ; - Coût de la perte de productivité - heures passées en dehors du travail (par ex. pour des rendez-vous chez le médecin). Coûts associés liés à l'absentéisme - faible Niveau de Service, réduction du revenu, hausse de la fraude ou autres indicateurs de performance.
Coûts du turnover	Inclut généralement la plupart ou l'ensemble des éléments suivants : ▪ Indemnisation des nouvelles recrues pendant une période non productive (période de formation) ; ▪ Frais d'agence ; ▪ Coût d'opportunité de production « perdue » (paiement à l'appel x nombre d'appels/jour) ; ▪ Période pendant laquelle la nouvelle recrue n'est pas encore « en poste » ; ▪ Coût du recrutement, interne et externe (annonces dans les journaux, bourse pour l'emploi et temps du personnel du PSE) ; ▪ Coût de formation - coûts par participant pour le programme de formation ; ▪ Coûts de démarrage - efficacité des nouveaux entrants comparée à celle des collaborateurs expérimentés, ce que l'on appelle communément les coûts « d'apprentissage ». Généralement, ces coûts incluent une productivité réduite, l'Exactitude (réparation des erreurs commises par les nouveaux entrants) et l'impact négatif qui en résulte, sur la satisfaction du donneur d'ordres et des clients. ▪ Heures supplémentaires nécessaires en raison du capacitaire réduit.
CUIKA	Acronyme de COPC Inc. utilisé pour décrire le processus de collecte, analyse et utilisation des données de performance, afin de permettre à l'entité d'atteindre ses objectifs de Service, Qualité, Coût et Expérience Client (si approprié). Toutes les données de performance de la *Catégorie 4.0 Performance* doivent être passées au filtre CUIKA. Les éléments relatifs à CUIKA sont détaillés dans les chapitres *1.3, 1.4* et *2.14* de la Norme COPC CX.
Cycle de vie Employé	Différentes étapes que traverse un employé dans un emploi spécifique et au cours de sa progression dans l'organisation.
Dans les délais	Pourcentage de transactions traitées dans le temps de cycle défini.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Défaut	Erreur ou un résultat non voulu(e), différent(e) du résultat attendu ou planifié.
Demande (Exigence relative à la demande)	Calcul qui établit le nombre de ressources (conseillers) nécessaires pour traiter tous les types de transactions, basé sur l'objectif de Niveau de service ou Temps de cycle, les prévisions de volumes de contacts et de DMT (« Demande brute ») ou en fonction de l'objectif de Niveau de service, des prévisions de volumes, de DMT et d'improduction (« Demande nette »).
Demande de … proposition (RFP)	Document habituellement élaboré par une OGF, adressé à des PSCs ou PSEs potentiels pour leur demander de présenter une proposition détaillant les méthodes et le prix d'exécution des services devant être externalisés, tels que décrits dans le RFP (Request For Proposal).
Demande de... (RFX)	Terme créé par COPC Inc. pour toutes les requêtes émises par les OGFs et adressées à des PSE potentiels pour obtenir en retour des informations (RFI – Request For Information), une proposition (RFP), ou un devis (RFQ – Request For Quotation).
Demande de Service	Une demande de service est un autre nom pour un incident ou un problème client.
Département *(service)*	Dans une entité, il s'agit d'un groupe ou segment distinct des opérations, qui est le plus souvent défini par la structure organisationnelle de l'entité. Le département peut comprendre le composant assurant le contact avec les clients (la prestation de services de l'opération) ou un service support (par ex. Ressources Humaines, SI).
Déploiement	Niveau de diffusion et utilisation des approches dans l'organisation.
Dérogations	Nécessaires lorsque le PSE n'est pas en mesure de démontrer une compétence sur un ou plusieurs chapitres. Ceci peut être dû à : • Politique du donneur d'ordres (par ex. interdiction de réaliser une enquête de satisfaction auprès des clients) ; • Déficiences dans les systèmes ou les processus du donneur d'ordres ; • Conflit avec les termes contractuels ou commerciaux du donneur d'ordres (par ex. objectifs de performance très bas) ; • Non réponse du donneur d'ordres. Les dérogations décrites sont principalement applicables dans la Norme pour les Centres de Contact.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Digitalisation	La conversion de textes, d'images ou de sons en une forme numérique / digitale qui peut être traitée par un ordinateur. Fait également référence à la transformation des services, des modèles d'assistance à la clientèle et des processus de Back-office pour qu'ils soient principalement traités par des systèmes assistés numériquement plutôt que par des humains.
Dispatch	Le dispatch est la « répartition des services », c'est-à-dire la partie de l'organisation qui est responsable de l'organisation de la visite des techniciens chez les clients pour fournir une assistance sur site.
Disponibilité *(Temps de disponibilité)*	Temps entre les transactions / contacts, durant lequel le conseiller est prêt à recevoir et traiter le prochain contact.
Disponibilité des systèmes	Pourcentage du temps durant lequel les systèmes sont disponibles pour être utilisés comme prévu (systèmes informatiques, lignes téléphoniques, ACD, postes de travail).
Distributeur automatique d'appels	*Voir ACD.*
Données comparatives	Expérience directe de COPC Inc. en matière d'audits et d'évaluations effectués dans le monde entier et dans toute l'industrie et/ou les secteurs d'activité. Il s'agit des meilleurs exemples de performance et pratiques observés par COPC Inc. pour se conformer à la *Catégorie 4.0 Performance* de la Norme COPC CX.
Données d'improduction / Shrinkage	Il existe de multiples définitions des données d'improduction. La définition que COPC Inc. trouve la plus utile est l'estimation du temps prévu qui ne sera pas réalisé en raison de l'absentéisme, des congés de maladie/de fin de journée et autre motif, de la formation, du coaching, des réunions d'équipe, etc. qui ne sont pas inclus dans l'horaire de travail.
Donneur d'ordres	Un donneur d'ordres peut être une entreprise qui signe un contrat avec un PSE pour la fourniture de produits et services à ses clients ; mais il peut s'agir d'une société au sein d'un Groupe, bénéficiant des services d'un(e) ou plusieurs sociétés / départements / divisions / équipes « sœurs ».
Durée Moyenne de Conversation (DMC)	Temps moyen qu'un conseiller passe au téléphone avec un appelant. (Dans l'idéal, le temps que l'appelant passe en attente n'est pas inclus dans cet indicateur. Si le Temps d'attente ne peut pas être séparé, prenez-le en compte dans le calcul du Taux d'Utilisation). La DMC est généralement calculée comme la durée totale de temps passé au téléphone divisé par le nombre total d'appels pris. Également appelé temps ACD dans certains systèmes téléphoniques.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Durée Moyenne de Traitement (DMT)	Temps moyen passé par un conseiller à traiter les contacts. Cela inclut le temps de conversation avec les clients, le temps de mise en attente, et le temps de traitement post appel (historisation du contact, ACW, wrap-up).
Engagements de niveaux de service *(SLA – Service Level Agreement)*	Contrats ou accords écrits avec les fournisseurs de produits ou de services. Ceux-ci sont généralement composés de niveaux et d'objectifs de performance agréés.
Email	Messages et lettres électroniques envoyés par l'intermédiaire d'un réseau interne ou externe. Il peut s'agir de messages de format libre ou d'informations fournies en remplissant un formulaire électronique.
Emplacement	Dans la norme COPC CX, ce terme fait référence à un lieu où les transactions de service en face à face ont lieu, par exemple, les magasins / boutiques de détail, les agences bancaires, le domicile du client, etc.
Entité	La société, l'organisation ou un service des opérations demandant à être certifié(e) à la Norme COPC CX. Chacun des exemples suivants pourrait être considéré comme une entité aux fins de la certification à la Norme COPC CX : • L'entreprise « Valu-Write Service Corporation ». • Le centre de service client de San Jose de « Valu-Write Service Corporation ». • L'assistance technique du centre de service client de San Jose de « Valu-Write Service Corporation ». • L'unité d'assistance technique Megasoft PowerNotes du centre de service client de San Jose de « Valu-Write Service Corporation ».
Entreprise	La société du donneur d'ordres, vendant des produits ou services aux clients. La société ou entité représentée par l'OGF.
Équivalent Temps Plein (ETP)	Notion définie généralement par l'entité, qui nécessite une standardisation des employés à temps plein et à temps partiel en Equivalent Temps Plein. Par exemple, deux employés à temps partiel qui travaillent chacun à mi-temps sont considérés comme un ETP.
Erreur Critique	Inexactitude pouvant compromettre l'entièreté d'une transaction. Généralement, ces erreurs amènent le client à recontacter le PSC/PSE/OGF, ou se traduisent par une dépense injustifiée pour les clients (Erreur Critique Client) ou le PSE, l'OGF ou le donneur d'ordres (Erreur Critique d'Activité) (voir aussi Exactitude de conformité).

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Erreur Critique d'Activité	Tout ce qui, d'un point de vue activité, peut entraîner un défaut de transaction, tel que : • Coût injustifié pour l'activité • Perte de revenu injustifiée pour l'activité « Activité » peut signifier « Donneur d'ordres » pour un PSE ou « client interne » pour un PSC.
Erreur Critique Client	Tout ce qui, du point de vue du client, peut compromettre le contact, comme : • Ne pas apporter de solution à la requête client (que cela nécessite une transaction répétée ou pas) • Mauvais traitement du client • Incapacité à communiquer clairement
Erreur Critique de Conformité	Inexactitude pouvant compromettre l'entièreté d'une transaction du fait qu'elle viole les réglementations ou les lois en vigueur, et pouvant mettre en cause la responsabilité personnelle ou de l'entreprise.
Erreur non critique	Inexactitude qui ne compromet pas l'entièreté d'une transaction / d'un contact. Par exemple, des erreurs de professionnalisme, d'attitude, et certaines erreurs de saisie de données.
Évaluation de bout en bout	Analyse d'un processus du début jusqu'à la fin, le début étant défini comme le moment où le contact est fourni à l'entité (par ex. le jour et l'heure où l'email est reçu, le jour et l'heure où un fax est reçu) et la fin étant définie comme le moment où le contact est traité du point de vue client (par ex., quand le produit est expédié, quand une réponse email est envoyée au client).
Évaluation des transactions	Évaluation du style, format, professionnalisme, des connaissances, de l'exactitude des informations fournies par le conseiller au client (voir l'item *2.7 Piloter la Qualité).* Pour les appels, les évaluations sont habituellement réalisées par écoute à distance ou en observation / écoute côte à côte d'appels réels. Pour les emails et le courrier, on examine généralement les réponses écrites du conseiller, aux demandes clients. Pour les magasins, succursales, etc., les évaluations sont réalisées en observation directe.
Exactitude	Qualité de la transaction / du contact. Cette mesure est généralement décomposée en Exactitude d'Erreur Critique Client, Exactitude d'Erreur Critique d'Activité et Exactitude d'Erreur Critique de Conformité. L'Exactitude peut être mesurée en « pourcentage [de traitements] correct », « pourcentage de [traitements avec] défaut », ou « nombre de défauts par million ».

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Exceptions	Contacts non conformes (par ex. demandes incomplètes, chèques aux montants supérieurs ou inférieurs, commandes incomplètes).
Exigence	Il existe deux définitions de ce terme tel qu'il est utilisé dans la Norme COPC CX : 1. Tout besoin que le PSC / PSE / OGF doit satisfaire (par ex. répondre à des emails). La référence est faite, dans toute la famille de normes COPC CX aux exigences du donneur d'ordres et des clients. 2. Un élément de la Norme COPC CX qui est un sous-ensemble d'un chapitre. Par exemple, *1.1.1* est une exigence du *1.1 Définir l'Orientation*.
Exigences minimum de recrutement	Liste de critères qu'un candidat à un poste KCR doit remplir pour être éligible à ce poste. Cette liste est généralement un ensemble de caractéristiques personnelles qui sont une combinaison de l'expérience antérieure, la personnalité, l'éducation, l'aisance avec les chiffres, la connaissance de l'informatique et la capacité à être flexible pour travailler selon le planning requis. Elles incluent généralement les compétences requises pour le poste, pour lesquelles une formation n'est pas prévue par l'entreprise, par exemple la connaissance d'une langue étrangère, de la dactylographie.
Expérience Client	Effet cumulatif des multiples points de contacts au cours de l'interaction d'un client avec l'organisation.
Fonctionnalité des systèmes	Opérabilité des systèmes du point de vue client, et pas seulement en termes de disponibilité de l'infrastructure.
Fonctions supports	Fonctions en charge et responsabilité du support / de l'assistance au personnel occupant des postes KCR. Cela inclut généralement les Systèmes d'Information, la téléphonie, les Ressources Humaines, les équipes de prévision et planification, et l'encadrement.
Fournisseur / Prestataire clé	Organisation externe à l'entité qui exécute un processus clé (KCRP ou KSP). Il peut également s'agir d'un fournisseur ou prestataire interne, d'un service ou département de la société qui ne fait pas partie de l'entité et peut être considéré comme un fournisseur ou prestataire clé. Les services transverses qui fournissent les systèmes d'information et les télécommunications sont aussi des fournisseurs clés. Enfin, des donneurs d'ordres ou des sociétés désignées par les donneurs d'ordres peuvent aussi être des fournisseurs ou prestataires clés.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Gestion de Cas	La gestion des cas concerne la gestion de transactions complexes dont la résolution nécessite de multiples interactions. Les cas comprennent le traitement des réclamations, les demandes de garantie, l'assistance technique, les réparations sur site, les réparations de retour à la base et le traitement des demandes.
Absences non planifiées (heures)	Nombre d'heures de travail des conseillers (ou d'un groupe de conseillers) prévues mais non effectuées en raison d'absences non planifiées – comme maladie, retard, congés personnels de dernière minute- dans une période de temps donnée. Exemple : un conseiller est absent un jour de travail, prend un congé personnel non planifié d'une journée, et est en retard d'une heure deux fois dans un mois de 21 jours, le tout formant un total de 18 heures d'absence. Ces informations sont utilisées dans le calcul de l'absentéisme. Les éléments suivants peuvent être exclus du calcul : absences de longue durée, vacances planifiées, renvoyer le personnel à la maison plus tôt ou de lui demander de rester à la maison, les échanges de postes qui ont lieu 24 heures ou plus à l'avance.
Incident	Problème ou question d'un client, et tout le travail associé qui est nécessaire pour en réaliser le traitement jusqu'à ce qu'il/elle soit résolu(e).
Indicateurs d'efficacité	Se réfère aux données / unités d'entrée (généralement les heures de travail ou les coûts) divisées par données / unités de sortie (généralement le nombre de transactions, temps ou revenu). Également appelés indicateurs de productivité.
Indicateurs de performance	Indicateurs utilisés par l'entité pour suivre les performances, en particulier des KCRPs (PSC/PSE) et des KBPs (OGF). Les exigences et des exemples sont présentés dans la *Catégorie 4.0 Performances* et les Annexes.
Interlocuteur approprié / « bon » interlocuteur	L'interlocuteur approprié / le bon interlocuteur pour les appels sortants est défini comme la personne à joindre.
Intervalle	Terme utilisé en prévision, planification de ressources et édition des plannings, pour définir l'intervalle de temps approprié pour établir les prévisions et plannings. Ce terme s'applique à la fois aux transactions en temps réel et temps différé. Les intervalles utilisés pour les contacts téléphoniques sont habituellement 15 ou 30 minutes. Pour les transactions temps différé comme les emails, l'intervalle utilisé est habituellement lié à l'objectif de Temps de cycle, et mesuré en heures.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Intervalle de confiance (Précision)	Basé sur un ensemble de données échantillons, un intervalle de confiance permet de définir une marge d'erreur entre les résultats de l'échantillon et ceux de la population globale. Les intervalles de confiance sont exprimés en pourcentage +/-. Par exemple, les résultats d'une étude de Satisfaction Client peuvent indiquer une note moyenne de 87% avec un intervalle confiance de +/-3%. Cela indique que la satisfaction moyenne actuelle de la population se situe entre 84% (87% - 3%) et 90% (87% + 3%). L'intervalle de confiance permet d'évaluer la précision de l'estimation d'un paramètre statistique sur un échantillon.
Licenciées	Sociétés auxquelles COPC Inc. a octroyé des licences afin d'évaluer la conformité à la Norme COPC CX et proposer des entités à la certification à la Norme COPC CX. Ces sociétés réalisent des audits et revues à l'aide de la Norme COPC CX. Les licenciées doivent suivre les lignes directrices spécifiques pour garantir l'intégrité de la Norme COPC CX et du Processus de certification COPC
Limite de spécification	Utilisée quand un processus doit être géré dans une fourchette autour de l'objectif plutôt qu'avec une valeur d'objectif unique. La limite de spécification supérieure (LSS) détermine le plus haut résultat autorisé ; et la limite de spécification inférieure (LSI) détermine le plus bas résultat autorisé dans un processus.
Net Promoter score© (NPS)	Différence entre le pourcentage de clients qui sont des promoteurs et le pourcentage de clients qui sont des détracteurs.
Niveau de performance précédent	Moyenne des trois points de données antérieurs (ou la moyenne des points de données antérieurs si moins de trois points de données sont disponibles).
Niveau de service	Indicateur exprimant le pourcentage de transactions répondues dans un délai spécifié. Par exemple, 80/30 pour un centre d'appels signifie que 80 % des appels offerts sont répondus / décrochés dans les 30 secondes. Le niveau de service peut être un objectif ou un indicateur de la performance réelle.
Niveaux	Performance attendue de chaque indicateur pour atteindre les exigences de la Catégorie *4.0*, telles que définies dans les Annexes 1, 2 et 3. Cinquante pour cent [50%] des indicateurs des chapitres de la Catégorie *4.0* doit atteindre constamment, ou dépasser, les objectifs pendant les 3/4 de la période considérée.
Objectif	Résultat spécifique qu'une personne ou un système vise à atteindre dans un délai donné et avec les ressources disponibles. Les objectifs sont des données de base qui sous-tendent toutes les activités de planification et de stratégie.
Objectif / Cible	Niveau de performance quantifié pour une exigence (par exemple, répondre à 95% des e-mails dans les 24 heures suivant leur réception).

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Occupation	Indicateur d'efficacité calculé comme suit : (temps de traitement de contact) / (temps de traitement de contact + temps disponible) L'occupation est généralement utilisée pour montrer l'efficacité de la planification des conseillers pour prendre en charge les flux.
OJT - *(On The Job)*	Formation au poste de travail (On The Job).
Organisation de Gestion des Fournisseurs (OGF)	Les OGFs sont des unités organisationnelles ou groupes, au sein d'une entreprise, généralement au sein de l'entreprise du donneur d'ordres, responsables du pilotage d'une partie des programmes d'Expérience Client du Donneur d'ordres. Typiquement, les OGFs gèrent des PSEs ; mais peuvent aussi gérer des PSCs.
Organisations les plus performantes	Sociétés et les entités généralement reconnues comme ayant atteint de hauts niveaux de Service, Qualité, Revenu, Coût et Satisfaction Client.
Parcours de service	Chemin suivi par un client, de bout en bout, comprenant des interactions avec toute combinaison de canaux de contact et ressources de l'entreprise, nécessaires pour répondre à sa demande ou son besoin.
Partie prenante	Partie impliquée dans le processus, soit en tant que participant, soit en étant affectée par le processus. Les Business Units d'une entreprise qui ne font pas partie du PSC sont appelées parties prenantes.
Personnel en contrat à durée indéterminée	Personnel occupant des postes sans date de fin connue (sous contrat CDI).
Personnel sous contrat externe	Personnel à temps complet et temps partiel, appartenant à l'effectif d'une agence de délégation de personnel.
Personnel temporaire	Personnel occupant des postes pour lesquels la date de fin est connue.
Plan de Capacitaire	Il s'agit habituellement du modèle utilisé pour déterminer le nombre de conseillers qui devront être employés par le PSE dans le futur. Le capacitaire (aussi appelé planning des ressources) est généralement créé suffisamment en avance pour permettre le recrutement et la formation du personnel supplémentaire ou la création d'espaces de production supplémentaires. Il est différent du planning, qui détermine les périodes de travail du personnel existant.
Planification	Affectation de ressources / conseillers (« grille » planifiée) par période pour répondre à la demande chargée (incluant la prévision d'improduction) estimée. Voir Demande / exigence relative à la demande.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Postes clés liés aux clients (Postes KCR)	Les postes KCR (liés aux clients) sont ceux qui exécutent ou encadrent directement le personnel exécutant des processus KCR (voir la définition des Processus clés liés aux clients). • Pour les centres de contact client, les postes KCR incluent les conseillers traitant les appels, emails ou contacts internet, le recouvrement, réalisant des opérations de vente, traitant les fax et le courrier, ainsi que le personnel qui dirige, gère et évalue leur performance (souvent appelés superviseurs ou team leaders). • Pour les opérations de traitement de commandes, les postes KCR incluent les assembleurs, préparateurs de commandes, les gestionnaires de matériels, ainsi que le personnel qui dirige, gère et évalue leur performance. • Pour les opérations de terrain, les postes KCR incluent les équipes dispatchées sur les sites du donneur d'ordres, ainsi que le personnel qui dirige, gère et évalue leur performance. • Pour les magasins, succursales, etc., les postes KCR incluent les équipes qui sont en interface directe avec les clients (par ex. personnel de caisse, guichetiers, etc.), ainsi que le personnel qui dirige, gère et évalue leur performance. • Pour la Norme COPC CX pour les Centres de Contact, les postes KCR incluent le personnel chargé de la formation des conseillers et des systèmes d'assistance Digitale, le personnel chargé de la création et de la mise à jour des contenus, le personnel chargé du contrôle qualité ou des transactions des conseillers et des systèmes d'assistance Digitale, le personnel de l'équipe WFM (prévisionnistes, planificateurs et gestionnaires en temps réel), le personnel chargé du recrutement des conseillers, le personnel responsable de la configuration fonctionnelle des systèmes d'assistance Digitale destinés aux clients, et les responsables des relations avec les Donneurs d'ordres.
Postulants	Désignation de COPC Inc. identifiant les entités qui se sont formellement engagées à poursuivre la certification à la Norme COPC CX.
Pratiques d'excellence	Expérience directe de COPC Inc. en matière d'audits et d'évaluations effectués dans le monde entier et dans toute l'industrie et/ou les secteurs d'activité. Il s'agit de la meilleure approche, ou méthode observé(e) par COPC Inc. pour adresser soit une exigence particulière de la Norme COPC CX, soit un processus réalisé dans un centre de contact clients.
Précision de la Prévision	Différence quantifiée entre un nombre prévu (par exemple, le volume, la DMT, les ressources nécessaires) et les résultats réels en tant que pourcentage de la prévision.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Prestataire	Un prestataire est une organisation, extérieure à l'entité, qui opère un KCRP. Les prestataires doivent être externes à la société ; mais des départements ou autres parties de la société ne faisant pas partie de l'entité peuvent également être considérées comme des prestataires si elles opèrent un KCRP pour l'entité.
Prestataire de Service Client (PSC)	Les PSCs fournissent des services aux clients, pour le compte de donneurs d'ordres internes, faisant partie de la même organisation. Les PSCs opèrent dans la plupart, si ce n'est tous, des environnements de service.
Prestataire de Service Externalisé (PSE)	Tiers engagés par les Donneurs d'ordres pour fournir des services aux clients en leur nom. Comme les PSCs, les PSEs englobent la plupart, sinon la totalité, des types d'environnements de services.
Prévision	Analyse de l'historique des volumes de transactions et de la DMT, des modèles d'arrivée, et des données d'improduction afin de déterminer les modèles et besoins de ressources futurs.
Processus d'Activité Clés *(KBP – Key Business Processes)*	Il s'agit des processus cruciaux pour la capacité d'une OGF à fournir des niveaux de performance élevés aux donneurs d'ordres et clients pour les produits et services qu'elle propose.
Processus clés liés aux clients *(KCRP – Key Customer Related Processes)*	Les KCRP (processus clés liés aux clients) sont les processus critiques pour la capacité des PSCs / PSEs à fournir de hauts niveaux de performance aux clients pour les produits et services qu'ils proposent. Ces processus sont identifiés en Annexe 1 de la Norme COPC CX.
Processus supports clés *(KSP – Key Support Processes)*	Les processus supports clés sont ceux qui sont nécessaires pour permettre à un PSC / PSE d'exécuter les KCRP, ou à une OGF d'exécuter les Processus d'Activité Clés afin d'atteindre les niveaux visés. Ils incluent presque toujours les systèmes d'information, la prévision, le recrutement et l'embauche, la formation, et la téléphonie (pour les centres de contact). Les KSP sont identifiés en Annexe 2 des versions de la Norme COPC CX.
Productivité	Indicateur d'efficacité calculé comme suit : (temps de traitement de contact) / (temps payé).

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Programme	On appelle programme l'assistance fournie pour un produit ou service spécifique, pour un donneur d'ordres spécifique. Les donneurs d'ordres ont souvent plusieurs programmes. Ceux-ci peuvent être des services fournis à des divisions ou départements différents au sein de l'organisation du donneur d'ordres, un service similaire fourni pour différents produits, différents services fournis pour le même produit, ou des campagnes individuelles. Les programmes doivent être définis en se basant principalement (mais pas exclusivement) sur les organigrammes du donneur d'ordres et du PSC / PSE / OGF. Plus l'organigramme est distinct, plus il est probable que le PSE ait différents programmes. Ainsi, un PSE qui emploie deux équipes différentes pour un donneur d'ordres a donc deux programmes pour ce donneur d'ordres.
PST – Performance Summary Table	*Voir Tableau de résumé des performances.*
Qualité	Faire les choses avec exactitude dès le premier essai (par ex. donner la réponse correcte à une demande, saisir une commande correctement et expédier le produit correct à l'adresse correcte).
Rapidité moyenne de réponse	Temps moyen d'attente des clients avant d'obtenir une réponse à leurs appels ou chats par un conseiller. Le taux d'abandon pouvant fausser la lecture de cet indicateur, il est important de clarifier si les abandons sont pris en compte dans ce calcul, et de quelle manière.
Réclamation Client	Tout commentaire négatif reçu en personne ou par téléphone, courrier, email, fax, etc. concernant tout aspect relatif aux produits, services, équipe et conseillers du PSC / PSE / OGF.
Réseaux de medias / réseaux sociaux	Sites spécifiques créés pour faciliter les activités de réseaux sociaux incluant des sites comme Facebook, Twitter, YouTube et Pinterest.
Réseaux / medias sociaux	Outils et applications créés dans l'intention de permettre aux individus de créer des profils, créer, développer et partager des contenus, communiquer et se connecter entre eux.
Résolution / traitement de demande	Pourcentage de contacts traités avec succès, c'est-à-dire ayant abouti à la résolution du problème / au traitement de la demande client.
Résolution au premier appel	Pourcentage d'appels traités avec succès lors du premier appel client et n'entraînant pas d'appel répété pour le même motif. Parfois appelé « FCR » - First Call Resolution.
Résolution au premier contact	Pourcentage de transactions traitées avec succès lors du premier contact client et n'entraînant pas de contact répété pour le même motif. Parfois appelé « FCR » - First Contact Resolution.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Respect du planning

Le respect du planning est le pourcentage d'ETP dans la planification de ressources répondant au besoin du donneur d'ordres qui sont réellement disponibles pendant une période de temps. Cela peut être mesuré de deux façons :

1. Pourcentage d'intervalles dans lesquels le PSE a réalisé une planification de personnel située dans la fourchette convenue avec le donneur d'ordres. Ces fourchettes peuvent permettre une variation maîtrisée de sur- et sous-planification de ressources, et le PSC / PSE n'est pas obligé de considérer avec la même importance ce qui est au-dessus ou en-dessous de la cible pour refléter les différents niveaux d'importance en termes de Coût ou d'Expérience Client (par ex., 85 % des intervalles doivent être entre 95 % et 115 % de l'exigence).

Ou bien

2. La valeur absolue de la différence entre le nombre d'ETP planifiés en réponse au besoin du donneur d'ordres et le nombre réel d'ETP disponibles.

Sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle, cette mesure doit inclure la moyenne pondérée (basée sur le nombre d'ETP requis par le donneur d'ordres) de respect du planning sur les intervalles pertinents de 30 minutes.

Pour illustrer ce calcul, supposons que la planification de ressources requise par le donneur d'ordres soit de 15 ETP de 10h à 10h30. Si 14,5 ETP sont disponibles pendant cet intervalle, la réalisation du programme sera calculée comme suit :

1- (ABS (ETP réel - ETP requis) / ETP requis)

1 – (ABS (14,5 - 15) / 15) = 1 – (ABS (-0,5) / 15) = 1 – (0,5 / 15) = 1 - 0,033 = 96,7 %

Responsable de la performance de l'Expérience Client (CX Performance Leader)

Personne qui a suivi avec succès la formation COPC sur les Pratiques de référence des opérations d'Expérience Client. La personne de l'entité responsable de la coordination de toutes les activités visant à atteindre la conformité à la norme CX de COPC. Cette personne est habituellement l'interface principale entre l'entité et COPC Inc.

Schéma de Réception des Flux

Différents schémas de réception de flux ou volumes de contacts, distribués dans des intervalles de temps spécifiques.

Routage basé sur la compétence

Fonction logicielle de l'ACD, qui route (dirige) les appelants vers des conseillers spécifiques en fonction de paramètres prédéterminés et de conditions d'appels (par ex., capacité linguistique, priorité d'appel, etc.).

SVI – Serveur Vocal Interactif

Il existe plusieurs interprétations de l'acronyme SVI, Serveur / Service Vocal interactif / intelligent. Il s'agit d'un arbre de décision électronique (par ex., reconnaissance des touches saisies, reconnaissance vocale) utilisé pour diriger un client vers une information automatisée ou vers la file d'attente appropriée.

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Service	Il existe deux définitions de ce terme tel qu'il est utilisé dans la Norme COPC CX : 1. La rapidité avec laquelle les choses sont faites du point de vue du client. Il peut s'agir du temps d'attente avant de parler à un conseiller, ou du temps avant réception d'une réponse à un email. 2. Une fonction spécifique que le PSC ou l'OGF doit fournir (par ex. service client contacts entrants, support technique, Recouvrements, etc.).
Sessions de calibrage	Réunions pendant lesquelles les personnes réalisant les évaluations de contacts comparent les résultats de notation pour des contacts sélectionnés, et discutent de la notation de ces contacts pour assurer la cohérence des évaluations. Ces sessions incluent l'évaluation quantitative de la cohérence des notations grâce à la comparaison avec une jauge ou référence, au niveau des attributs et de leur corrélation avec la Satisfaction Client et les notations fournies par les Donneurs d'ordres.
Sessions simultanées	Transactions Chat traitées simultanément par un conseiller.
Simultanéité	Mesure de la vitesse à laquelle les transactions chat sont traitées simultanément.
Staffing	Calcul du nombre estimé de ressources conseillers par période (indépendamment de celles qui seront affectées) qui sont nécessaires pour traiter la charge de transaction prévue (demande chargée).
Superviseur	Position managériale, au sein d'un PSC ou PSE, à laquelle les conseillers sont rattachés (encadrant de premier niveau).
Système à assistance digitale	Système informatique conçu pour fournir un support client avec peu ou pas d'intervention ou d'assistance d'un conseiller. Les exemples incluent, sans s'y limiter, le service fourni par les SVI, les kiosques, les chat-bots, les applications pour smartphone et les sites web en libre-service.
Systèmes de contacts clients	Systèmes avec lesquels les clients interagissent directement. Cela inclut les systèmes SVI et les sites internet, mais couvre également toute prestation de self-service que le PSC/PSE/OGF fournit aux clients. (Exemples : Routage d'appels par le SVI, actions de self-service dans le SVI, actions de self-service via site internet, applications mobiles).
Système de gestion de la performance	La structure organisationnelle, les procédures, les processus et les ressources nécessaires pour assurer la performance du Service, de la Qualité, du Revenu et du Coût, en particulier pour répondre de manière constante aux exigences des donneurs d'ordres.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Systèmes de production	Systèmes utilisés par le personnel du PSC / PSE pour opérer un KCRP. Il s'agit généralement du système téléphonique, des systèmes CRM, de la base de connaissance, du système de gestion d'emails ou tout autre système de gestion de flux. Les systèmes de production sont fondamentaux pour la prestation de services aux clients mais sont plus utilisés par le personnel PSC / PSE que par le donneur d'ordres.
Système supports	Systèmes nécessaires pour aider à la gestion du centre. Ils automatisent généralement un KSP. Les exemples incluent des outils de prévision, les applications de planification, les bases de données d'évaluation des transactions, le logiciel de reporting, les systèmes utilisés par les Ressources Humaines, etc.
Systèmes supports Client	Systèmes d'assistance digitale utilisés par les conseillers et d'autres membres du personnel pour aider les clients.
Tableau de résumé des performances *(PST – Performance Summary Table)*	Tableau résumant les performances des indicateurs clés utilisés pour calculer le nombre d'indicateurs qui atteignent systématiquement l'objectif et/ou montrent une amélioration continue (également connue sous le nom de règle 50/75) exigée en partie *4.6 Obtenir des Résultats*.
Taux d'abandon de session	Le taux d'abandon de session est une mesure du nombre de transactions qui sont abandonnées après l'établissement d'un dialogue par chat.
Taux de service	Total des interactions réalisées en utilisant les fonctionnalités du système, divisé par le nombre total d'interactions éligibles. Les transactions éligibles sont celles au cours desquelles le client a eu une interaction significative avec le système, en tentant d'obtenir une information ou le traitement de sa demande.
Taux de sortie	Pour les opérations en face-à-face, le taux de sortie est mesuré comme le delta entre la fréquentation et les clients qui se sont inscrits dans une file d'attente.
Temps de cycle	Temps écoulé pour le traitement de bout en bout d'une demande / transaction, du point de vue client. Le temps de cycle est utilisé pour déterminer la rapidité de traitement des transactions en temps différé.
Temps de disponibilité	*Voir Disponibilité.*
Temps de latence	Période entre le moment où une prévision est faite et celui où l'action en résultant est terminée (souvent appelée temps de latence opérationnelle). Par exemple, s'il faut six semaines pour recruter, former et affecter avec succès de nouveaux conseillers pour gérer les volumes de contacts attendus, alors la prévision doit être faite au moins six semaines à l'avance (c'est-à-dire qu'elle a un temps de latence de six semaines).

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Temps de traitement d'une transaction	Temps total passé à traiter une transaction, incluant le temps de conversation (appels entrants et sortants), le temps 'non-passé au téléphone' (traitement d'email, courrier), et tout temps de traitement post appel.
Temps Moyen de Retard	Calcul de la moyenne pondérée, utilisé pour piloter le retard du Backlog.
Temps Moyen de Conversation	Durée moyenne pendant laquelle les conseillers sont au téléphone avec un appelant. Idéalement, le temps que l'appelant passe en attente n'est pas inclus dans cet indicateur, et si ce temps d'attente ne peut être séparé, il faut en tenir compte dans la formule d'utilisation. Le Temps Moyen de Conversation est généralement calculé comme le temps total passé au téléphone divisé par le nombre total d'appels pris. Ce temps est également appelé temps ACD dans certains systèmes téléphoniques.
Temps passé au téléphone	Durée réelle de la conversation téléphonique du conseiller avec un client, temps de mise en attente inclus (communément appelé Durée Moyenne de Conversation). *Voir Utilisation et Occupation*.
Temps payé	Temps de travail payé. Cela se réfère en général aux heures pour lesquelles les conseillers sont payés pendant leur journée de travail (cela exclut souvent les congés payés et les pauses déjeuner).
Temps productif	Temps passé par un conseiller à traiter des contacts. Pour les conseillers polyvalents, gérant à la fois des contacts différés et en temps réel, cela inclura : Temps de conversation, temps d'attente, traitement post appel, ainsi que tout temps passé à gérer des contacts différés tels que le traitement des emails, ou la réalisation de rappels.
Tendances	Évaluation de l'évolution de la performance dans le temps.
Tiers mainteneur	Fournisseur de maintenance qui est utilisé pour fournir une réparation ou une ingénierie sur site ou de retour à la base.
Traitement ou résolution de la demande	Pourcentage de transactions traitées dans lesquelles les demandes des clients ont été traitées ou résolues avec succès.
Traitement post appel	*Voir ACW.*
Transactions « back stage » à prise en charge Digitale	Traitement des contacts ou des tâches des clients par un service basé sur un système sans intervention du conseiller. Il s'agit généralement de RPA.

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Transactions bloquées	Nombre d'appels non reçus en raison du réseau, du circuit ou de limites et / ou paramètres du PBX. Les transactions bloquées peuvent être évaluées en fonction du temps durant lequel le(s) réseau(x), circuit(s) ou PBX sont pleinement fonctionnels, et doivent être suivies à minima au trimestre. Cette fréquence doit être augmentée si les données de Satisfaction et d'Insatisfaction Client indiquent un problème d'accès client.
Transactions conversationnelles de premier niveau à prise en charge Digitale	Traitement des interactions avec le client où il y a un dialogue entre le système digital et le client sans implication du conseiller. Typiquement : Voice bots, Chat bots, Assistant Digital, Solutions “smart SVI ».
Transactions en temps différé	Les transactions en temps différé sont caractérisées par : • Le client n’est pas activement impliqué pendant le temps avant traitement. • Le centre détermine quand réaliser la transaction / traiter le contact. • Les temps de cycle sont habituellement mesurés en heures ou jours. • Les transactions en attente de traitement sont appelées Backlog. Les KCRP relatifs aux transactions en temps différé comprennent : • Emails • Mails via internet • Lettres et fax • Rappels • Traitement des messages vocaux • Escalade internes (sauf transferts en temps réel) • Exceptions • Gestion des paiements • La plupart des fonctions de Back Office • Traitement de commandes • Assemblage produit • Préparation et envoi de commandes • Traitement des retours • Réception et remise en stock de matériels • Gestion de cas • Traitement des demandes de documentation • Gestion des listes de refus de contact / appel • Gestion des fichiers clients • Traitement des lettres • Réception et préparation des transactions

Édition 7.0 v1.2 Février 2023 COPC INC.
©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.

Transactions en temps réel	Les transactions en temps réel sont caractérisées par ce qui suit : • Il y a une implication directe avec le client, et le client est présent pendant toute la durée de l'attente (avant mise en contact) ; • Le client détermine le moment de contact, et le centre réagit à cette sollicitation / demande ; • Le centre a un temps limité pour prendre le contact avant que le client abandonne ; • Il n'existe pas de backlog quand les clients abandonnent parce que le contact n'est pas répondu / pris en charge dans un délai raisonnable. Les contacts en temps réel comprennent : • Appels entrants ; • Chat via internet ; • Escalades (transfert en direct d'appels téléphoniques) ; • Services clients en face à face.
Transactions non conversationnelles de premier niveau à prise en charge Digitale	Traitement des interactions en contact avec le client où les clients ne fournissent que des données d'entrée et où il n'y a pas de dialogue entre le système digital et le client, sans implication du conseiller. Typiquement : USSD, Application mobile, Site web, Espace client.
Turnover	Départs volontaires et involontaires de ressources (voir *3.8 Réduire le Turnover et l'Absentéisme*).
Utilisation	Indicateur d'efficacité qui représente le temps pendant lequel un conseiller est impliqué dans une interaction avec un client ou attend une interaction entrante avec un client, en termes de pourcentage du temps du conseiller pour lequel il est payé (à l'exclusion des congés payés et des pauses non payées). Cela se calcule comme suit : (temps de gestion de transaction + temps disponible) / (temps payé sur site) Le taux d'Utilisation est généralement employé pour montrer l'efficacité de la gestion des conseillers et la part de leur temps vraiment disponible pour gérer des contacts clients.
Ventes / Revenu	Revenu pour le donneur d'ordres (ou le PSC) généré au cours d'une transaction client (par ex., réaliser une vente de produit ou encaisser des montants dûs).
Vieillissement	Catégorisation de l'ancienneté des transactions en Backlog qui n'ont pas été traitées. Il doit être calculé comme "Temps Moyen de Retard").

©1996-2023 COPC Inc. Tous droits réservés. Information confidentielle, propriété exclusive de COPC Inc.