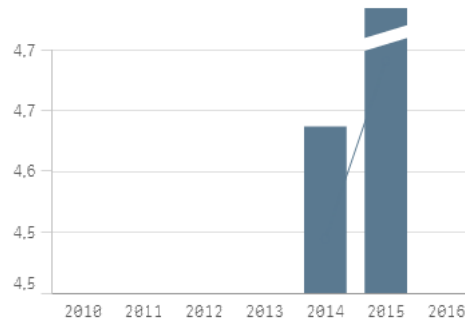


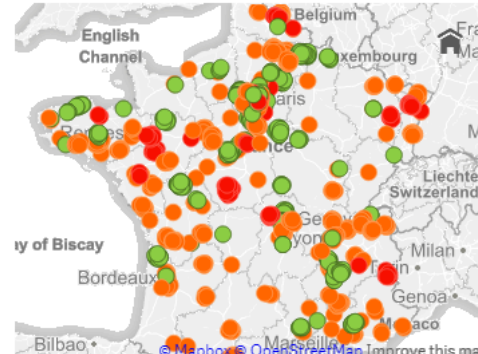
Customer Satisfaction | Evolution, distribution and correlation

100% Customers
248 037 Contacts
23% By phone
16% FCR

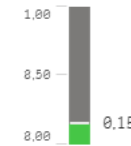
Evolution over time



92% QoS
5:12 AHT
100% Budget



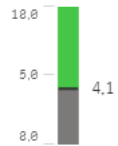
C2S



CLV



CSat



Légère progression de la Satisfaction Client

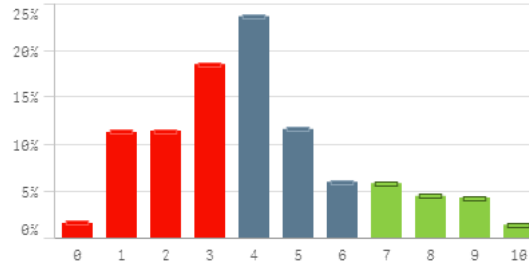
- La satisfaction progresse de 4.6 à 4.7 en un an avec sur 2015 un bon accueil du nouveau site web.
- La distribution binomiale des notes associées au NPS confirme un potentiel de progrès important à condition d'en comprendre les causes profondes.
- Ce potentiel est en cours de transformation via des plans d'actions fonction des problématiques rencontrées par les clients.

Diversité d'usage et de contexte sur le territoire

- Chaque région, chaque agence est différente et rencontre des problématiques très diverses.
- Favoriser des plans d'actions par région
- Pour une meilleure prise en compte des spécificités et donc une plus grande efficacité opérationnelle

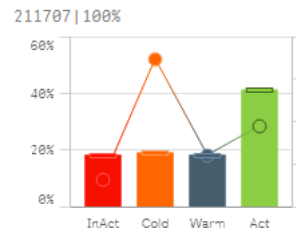
CSat CES NPS

4,1 7,0 -4

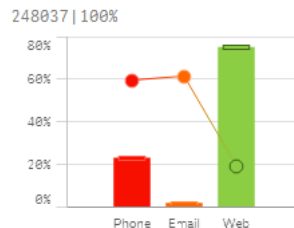


Year Month Day Week day

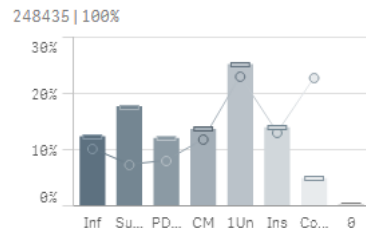
Customer segments



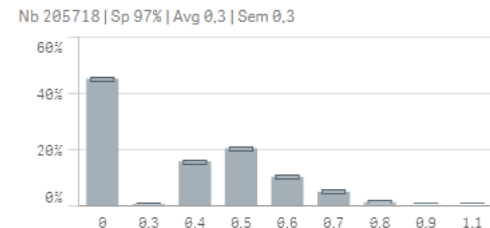
Channels usage



Moments of truth



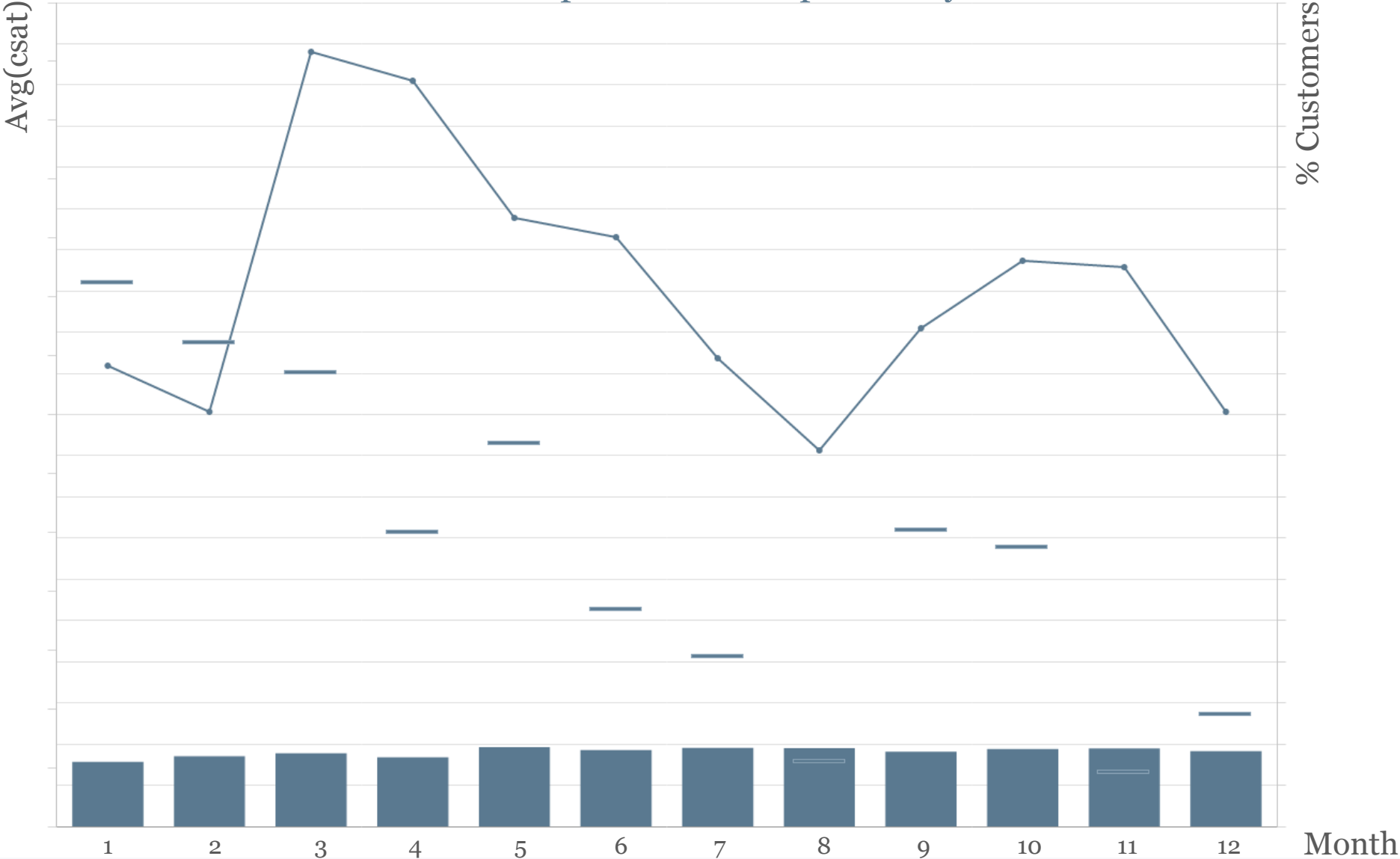
QoS distribution



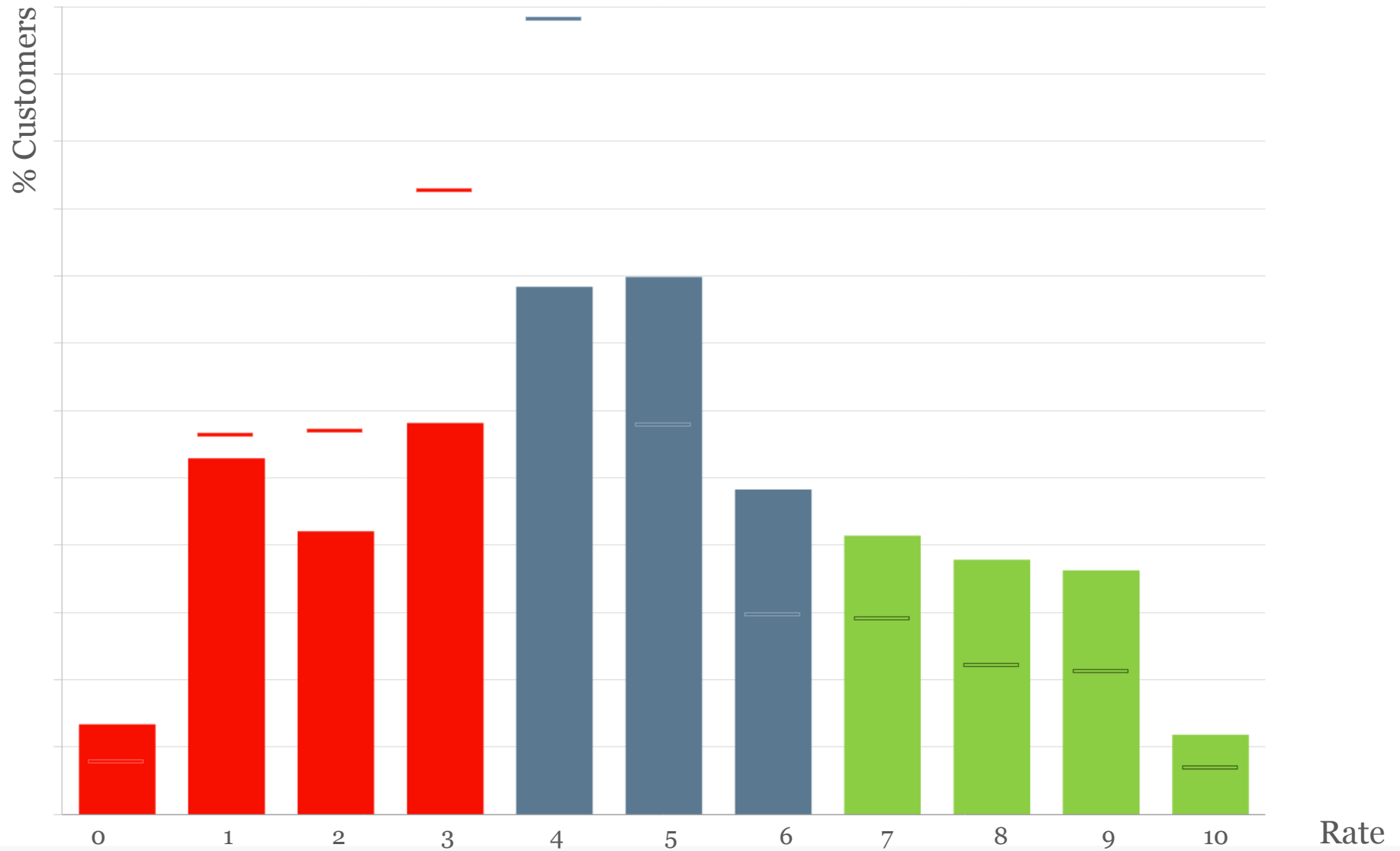
KPI



Evolution compared with the previous year



Distribution compared with the previous year



Avg(csat)

Customer Satisfaction by segment

% Customers

