

Indicateur	Description	Objectif	Tendance	Tickets Valide	Tickets Non-Valide	Réalisation actuelle
Temps moyen de réponse	Temps moyen de réponse aux tickets	< 24 heures	En baisse			
Temps moyen de résolution	Temps moyen de résolution des tickets	< 48 heures	En baisse			
Taux de résolution du premier appel	Pourcentage de tickets résolus au premier appel	> 80%	En hausse			
Taux de satisfaction client	Pourcentage de clients satisfaits des résolutions de ticket	> 90%	Stable			
Taux de réouverture de ticket	Pourcentage de tickets rouverts après leur résolution	< 5%	Stable			
Taux de résolution à la première prise en charge	Pourcentage de tickets résolus à la première prise en charge	> 60%	En hausse			
Taux de résolution le jour même	Pourcentage de tickets résolus le jour même	> 80%	En hausse			
Taux de résolution au-delà d'un jour	Pourcentage de tickets résolus au-delà d'un jour	< 20%	En baisse			
Taux de tickets en attente	Pourcentage de tickets en attente de réponse ou de résolution	< 10%	En baisse			

Nombre de tickets créés	Nombre total de tickets créés	-	Stable			
Nombre de tickets résolus	Nombre total de tickets résolus	-	En hausse			
Coût moyen par ticket	Coût moyen par ticket résolu	< \$100	Stable			
Nombre de tickets par agent	Nombre de tickets traités par agent	-	Stable			
Taux de résolution en ligne	Pourcentage de tickets résolus en ligne (sans intervention humaine)	> 20%	En hausse			