Support clients - bilan de septembre 2026

Activité, qualité de service et prochaines étapes
Date: Septembre 2026

Synthèse des évolutions observées

En septembre 2026, l'activité du support progresse : 520 demandes reçues, soit 40 de plus qu'en août (480). Dans le même temps, 505 demandes ont été résolues, contre 450 en août, soit 55 résolutions supplémentaires. Le délai moyen de première réponse se réduit d'une heure (4 heures en août, 3 heures en septembre) et la satisfaction client gagne 4 points, passant de 88 % à 92 %.

- Volume en hausse : 520 demandes reçues (+40 par rapport à août) et 505 demandes résolues (+55).
- Qualité de service améliorée : première réponse moyenne ramenée de 4 heures à 3 heures.
- Satisfaction en progression : 92 % en septembre, contre 88 % en août.
- Le détail par catégorie des demandes de septembre figure en section 4 ; les actions du mois en section 5.

> **Données de démonstration**
> Rapport de démonstration établi pour une entreprise fictive. Tous les chiffres présentés sont des données de démonstration : ils ne proviennent d'aucune mesure réelle et aucun résultat n'est extrapolé au-delà des valeurs fournies.

Indicateurs de septembre et écarts avec août

Les quatre cartes ci-dessous affichent la valeur constatée en septembre 2026 et l'écart par rapport à août 2026.

Demandes reçues	Demandes résolues	lai moyen de première répon	Satisfaction client
520	505	3 heures	92 %
+40 vs août	+55 vs août	-1 heure vs août	+4 points vs août

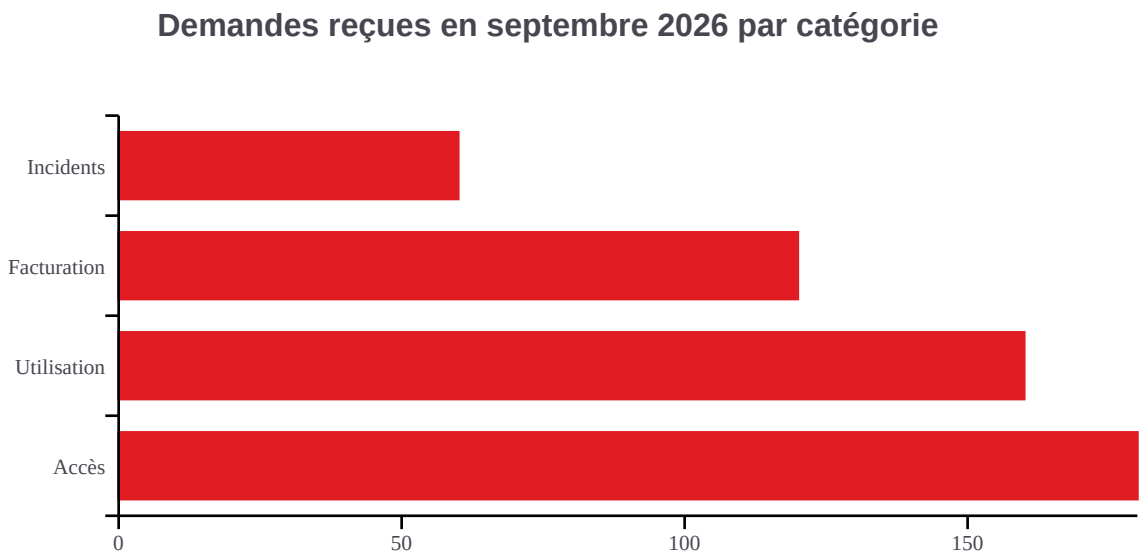
Comparaison août 2026 / septembre 2026

Lecture : les écarts sont calculés entre les valeurs d'août et de septembre 2026, sans retraitement ni projection. Données de démonstration.

Indicateur	Août 2026	Septembre 2026	Écart août → septembre
Demandes reçues	480	520	+40
Demandes résolues	450	505	+55
Délai moyen de première réponse	4 heures	3 heures	-1 heure
Satisfaction client	88 %	92 %	+4 points

Répartition des 520 demandes de septembre par catégorie

Répartition des 520 demandes reçues en septembre 2026 : accès 180, utilisation 160, facturation 120, incidents 60 - total 520.



Actions de septembre et pistes d'amélioration proposées

Les trois jalons ci-dessous correspondent aux actions réalisées au cours du mois de septembre 2026.

- Deux pistes d'amélioration, présentées comme des propositions - non décidées et sans résultat mesuré à ce jour :
- 1. Étendre le suivi partagé ouvert le 25 septembre aux catégories « Facturation » et « Utilisation », afin d'aligner le pilotage sur les volumes les plus importants après les accès.
- 2. Adosser la nouvelle FAQ aux catégories « Accès » et « Utilisation », afin d'orienter une partie de ces demandes vers l'auto-résolution et de préserver le temps d'équipe sur les incidents.



Propositions à arbitrer

Les deux pistes ci-dessus sont des propositions soumises à discussion : elles ne sont ni décidées ni planifiées, et aucun gain n'est affirmé. Données de démonstration.