

L'évolution des centres d'appels.

- En moyenne, ils sont en contact avec 34% de la clientèle. Cette proportion se maintient alors que le nombre d'appels reçus baisse régulièrement : 66 par jour en 2007 contre 59 en 2017. Dans certains cas, le développement d'une fonction, comme faire opposition, sur une appli bancaire peut provoquer une baisse de 5% à 10% des appels.
- De plus en plus orientés vers le conseil, les centres d'appels prennent désormais de nouveaux canaux, parfois très consommateurs de temps comme les chats (8 à 10 mn de traitement en moyenne).
- De 2007 à 2017, les conversations téléphoniques sont passées en moyenne de 2 mn 28 à 3 mn 34. Le temps moyen d'attente s'est accru de 0,36 à 0,65 mn. Et le taux d'abandon est passé de 5,1% à 7%.

Pour en savoir plus, consulter notre dossier : [*La banque digitale et multicanale. Chiffres et perspectives*](#) (dernière maj novembre 2018).