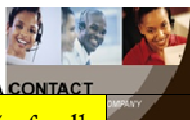


KEYS PERFORMANCE INDICATOR	OBJECTIFS	ELEMENT DE MESURE	IMPACT	PONDERATION	REALISATION
Taux d'automatisati on	100%	Utilisation des applications par le département demandeur	Exécution automatique des tâches	15%	0
Taux de disponibilité serveurs et matériels	95%	Rapport issu de l'application OGTI	Amélioration des conditions de travail	10%	0
Blockage rate in IVR	70%	Les reporting IVR	Améliorer nos résultats pour le challenge MTN	50%	
IVR Ratio solved	60%				
NPS % of calls handled by IVR (top 20%)	40%				
NPS % of calls handled by IVR (Next 30 %)	40%				



FICHE OBJECTIF DEPARTEMENT
SYSTEME D'INFORMATION 2015

2

NPS % of calls handled by IVR (bottom 80%)	40%				50%
Réalisation IVR MOOV	100% de taux de réalisation	Mise en ligne de l'IVR	Améliorer la prise en charge des clients MOOV	10%	0
TOTAL					50%

Légende

	Activités en cours non encore finalisé
	Note non disponible objectif atteint par défaut
	objectif non atteint
	objectif atteint

Commentaire

RAS confère légende

NB. Les objectifs définis plus haut ne vous dispensent de la réalisation des activités contenues dans votre plan d'action validées par la Direction générale. Ils n'excluent non plus les tâches courantes et régaliennes de votre département.