

RAPPORT D'ACTIVITE DEPARTEMENT QUALITE

S06

Rédacteurs		Vérifications		Approbation	
Nom	Georgine ADANTOFODJI Salimath RAIMI	Nom	Georgine ADANTOFODJI Salimath RAIMI	Nom	PADONOU Claude
Date	09/02/2015	Date	09/02/2015	Date	
Version		Version		Version	
Visa	GA/SR	Visa	GA/SR	Visa	CP

SOMMAIRE

<i>RAPPORT D'ACTIVITE DEPARTEMENT QUALITE S06</i>	1
<i>CONTEXTE</i>	3
<i>1 PRESENTATION DES ACTIVITES DU CONTROLE QUALITE INTERNE</i>	4
1.1 ECOUTE QUALITE	4
1.2 AUTRES ACTIVITES.....	5
<i>2 PRESENTATION DES ACTIVITES DU CONTROLE QUALITE EXTENE</i>	8
2.1 SUIVI CLF	8
2.2 SUIVI KPI PRODUCTION.....	11
2.3 SUIVI HEBDOMADAIRE IVR	16
2.4 SUIVI NPS.....	19
2.5 SUIVI CERTIFICATION.....	20
2.6 ENQUETE DE SATISFACTION E-NPS.....	20

CONTEXTE

Responsabiliser dans le contrôle et le suivi des activités de la plupart des départements de l'entreprise, le Département qualité durant la semaine du 02 au 08/02/2015, a menée plusieurs activités dans le cadre de l'exécution de son plan d'action.

Loin d'être une présentation de la feuille de route, ce rapport présentera ses diverses activités ainsi que les taux de réalisation et les difficultés rencontrées.

1 PRESENTATION DES ACTIVITES DU CONTROLE QUALITE INTERNE

1.1 ECOUTE QUALITE

ECOUTE (S06)											
CAMPAGNE	CATEGORIE	EFFECTIF GLOBAL	OBJECTIF	NOMBRE ECOUTES	TAUX DE REALISATION	ZONE VERTE	ZONE ORANGE	ZONE ROUGE	REMONTEES	COMMENTAIRE	DIFFICULTE
	AGENTS EN NC	24	95%	2	93%	33%	67%	0%	RAS	TIAMYOU Mohamed (78%). Il s'agit d'un enregistrement CLF	– Retard dans la répartition des effectifs – Traitement des données du Dashboard sur les journées du Jeudi, Vendredi et Samedi
	AGENTS EN NC	24		21	93%	33%	67%	0%			
	ABFPA	28		NON EVALUE							
MTN	AUTRES	158		19	93%	38%	56%	1%	RAS		
	TOTAL	210									

1.2 AUTRES ACTIVITES

ACTIVITES	CONTEXTE DE L'ACTIVITE/ CAMPAGNE	PILOTES	OBJECTIF	TAUX DE REALISATION	COMMENTAIRES	DIFFICULTES
1		ECOUTE MTN	103	95,14%	Les agents sont envoyés à la formation interne pour prise en charge le 05 Février	Descente des agents
DEBRIEF		MRC MTN	25	100%		
		ECOUTE MOOV	28	7,14%		
		MRC MOOV	14	0%	Seront reçus selon le planning envoyé	
2	MESURER LA MAITRISE DES PRODUITS ET SERVICES	MTN	100%	27%	Certains CSCSD sont reçus plusieurs fois. Ce qui justifie le taux peu élevé enregistré sur les 2 campagnes	Néant
APPELS MYSTERES		MOOV	100%	32%		
3	DETERMINATION DE L'INDICE QUALITE DES MANAGERS	BU MTN	95%	40%	RAPPORT DISPONIBLE	Accès aux informations des ressources Humaines
EVAL MANAGERS		BU MOOV		65%		
		DO		53%		

4	MIS EN PLACE DU PROCESS AUDIT FORMATION.	100%	50%	5 aspects des modules de l'émission d'appels (1, 2, 3, 4 et 6) sont à revoir avec le Formateur Lee-Freddy AKPEKOU à compter de ce lundi 09 Février 1-	En attente de la finalisation de la session émission d'appels
AUDIT FORMATION	➤ EVALUATION DE LA FORMATION ➤ RECOMMANDATION ➤ SUIVI DES RECOMMANDATIONS ➤ VALIDATION EN PRODUCTION				
5	SUIVRE EN TEMPS REEL L'EFFICIENCE DE LA PRODUCTION SUR LES CANAUX DIGITAUX	Reporting journalier et hebdomadaire	100%	- Moins de mails reçus cette semaine comparativement à la semaine passée. - Process en cours de validation pour un meilleur fonctionnement; - Ticket ouvert au niveau de la DSI en ce qui concerne l'automatisation de la signature des mails réponses. - Ticket ouvert auprès de la DSI par rapport à l'affichage des conversations précédentes	Lenteur de la connexion internet pour un meilleur suivi de la page Facebook MTN
SUIVI DIGITAL					

RAPPORT DEPARTEMENT QUALITE S06 2014



6	ORGANISER DES SEANCES DE FORMATION AVEC LES RESSOURCES HUMAINES SUR LES NON CONFORMITES SOULIGNES APRES EVALUATION	PREVU DU 02 AU 05/02/2015	100%	- Désactivation de logs - Convocation - Engagement collectif a été pris par les 24 CSCD absents.	Pour la journée du 05/02/2015 aucun agent de la BU MTN Prévu n'était présent
FORMATION NON CONFORMITES					
7	SUIVI DE LA FORMATION SUR LA NOUVELLE TRAME	PREVU LE 04/02/2015	100%	Tous le staff a assisté aux diverses séances	Néant
FORMATION CHARTE MTN					
8	REALISER DES ECOUTES EN LIVE SUR LE PLATEAU DE PRODUCTION EN PRESENCE DES CSCD	PREVUE LE 03 ET LE 06/02/2015	50%	Une séance sera prévue en plus du planning de la semaine S7	Compte tenu du contre évaluation des retours NPS et CLF, la séance prévue pour le 06/02/2015 n'a pu tenir.
SEMAINE QUALITE					
9	CONTRÔLE HYGIENNE DES LOCAUX	PREVU LE 03/02/2015	50%	- Etat de propreté du niveau2 (BU MTN) - Suivi des recommandations avec les services Généraux	Néant
AUDIT HYGIENNE					

2 PRESENTATION DES ACTIVITES DU CONTROLE QUALITE EXTERNE

2.1 SUIVI CLF

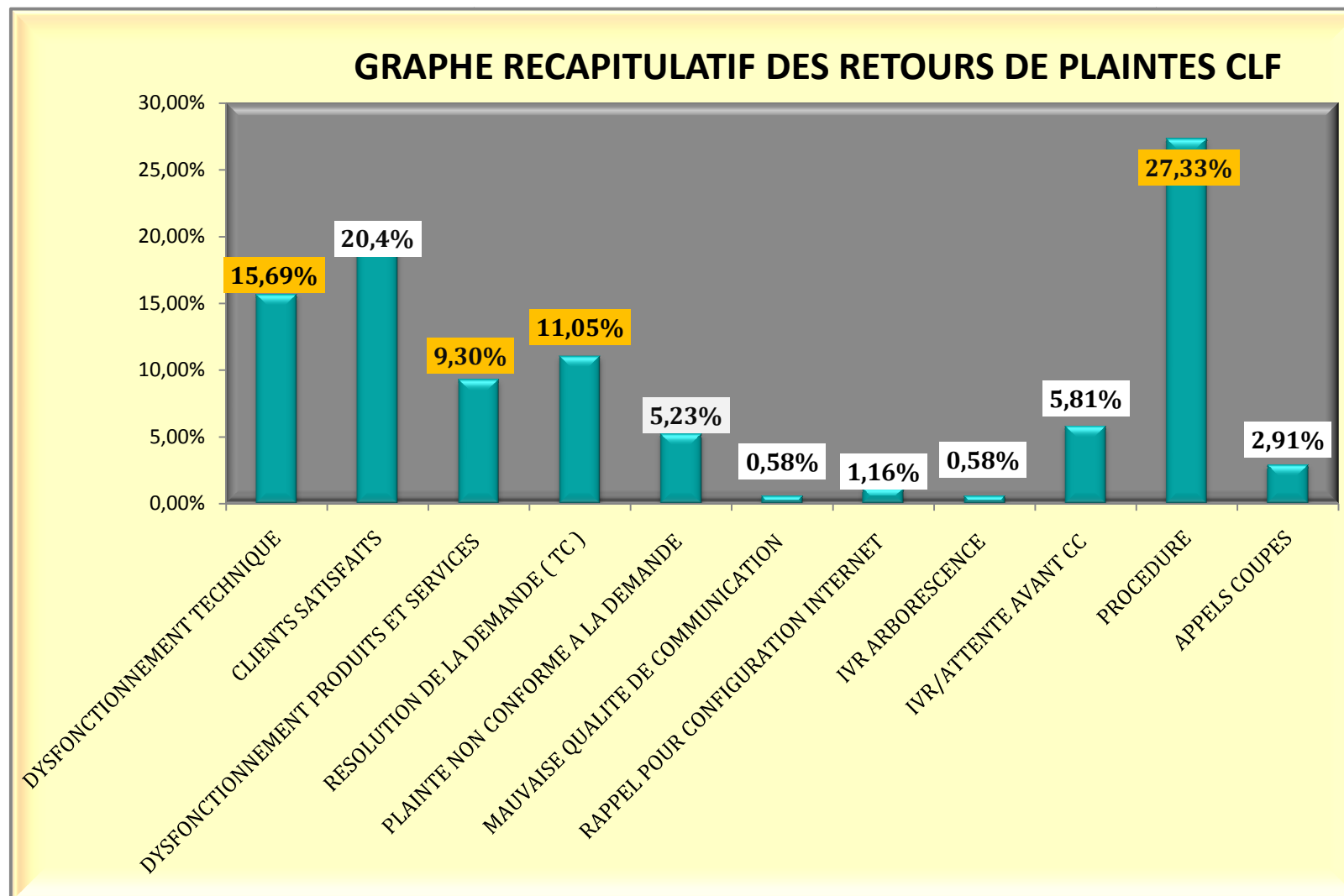
Nous avons eu au **total cent soixante douze (172)** retour CLF comptant pour la semaine 06. Après écoute et analyse ci-joint la classification par item :

ITEMS	TOTAL RECU	REALISATION	COMMENTAIRES	DEBRIEF CLF
DYSFONCTIONNEMENT TECHNIQUE	27	15,69%	Pour la S06, les items qui nous ont le plus impacté sont : 1-CONFORMITE PROCEDURE 2-DYSFONCTIONNEMENTS TECHNIQUES 3-DYSFONCTIONNEMENTS	Au total 20 CSCD ont été convoqués en Débrief pour les cas de résolutions de la demande et attitudes CSCD
CLIENTS SATISFAITS	35	20,40%		
DYSFONCTIONNEMENT PRODUITS ET SERVICES	16	9,30%		
RESOLUTION DE LA DEMANDE (TC)	19	11,05%		
PLAINTES NON CONFORMES A LA DEMANDE	9	5,23%		

MAUVAISE QUALITE DE COMMUNICATION	1	0,58%	PRODUITS ET SERVICES	
RAPPEL POUR CONFIGURATION INTERNET	2	1,16%	4- RESOLUTION DE LA DEMANDE	
IVR ARBORESCENCE	1	0,58%		
IVR/ATTENTE AVANT CC	10	5,81%		
PROCEDURE	47	27,33%		
APPELS COUPES	5	2,91%		

TABLEAU RECAPITULATIF DES PLAINTES CLF S06

Ci-joint le graphe récapitulatif :



GRAPHE RECAPITULATIF DES RETOURS CLF S06

2.2 SUIVI KPI PRODUCTION

Le tableau ci-dessous montre le point de l'évolution des KPI de la production (MOOV et MTN) et des propositions d'actions sur la semaine 06 :

DU 01 AU 08 FEVRIER 2015						
	INDICATEURS	REALISATION (Semaine actuelle)		TAUX D'ATTEINTE PAR RAPPORT A L'OBJECTIF MENSUEL	COMMENTAIRES	PROPOSITIONS D'ACTIONS
MTN	FCR 90%	REALISATION GLOBALE	REALISATION PAR PILOTE	ECART	OBJECTIF ATTEINT	Continuer sur cette lancée
		96,35%	111 : 96,33% {HVC : 96,51% ; MVC: 96,64% ; MM : 96,07 %) 120: 93,94% 175: 100% 110 : 94,04%	1,50%		

QOS 95%	79,84%	111 : 85,49% {HVC : 89,76% ; MVC: 81,15% ; MM : 86,90%) 120: 67,74% 175: 74,58% 110 : 96,92%	15,16% (Ecart Négatif)	Objectif non atteint par rapport à l'objectif global	Continuer le suivi par rapport aux différentes actions mises en place pour améliorer les chiffres sur le DATA et le DEALERS/ Mettre en place un planning de renfort sur les heures de pics pour le segment 111 (HVC, MVC et MM)
TMA 30S	11,72	111 : 10sec; {HVC : 8S ; MVC: 12,75 S ; MM : 9,62 S ; 120: 18,62 S ; 175: 14,25 S ; 110 : 3,87 S	18,28 secs	OBJECTIF ATTEINT	Maintenir et améliorer la tendance
CAR 95%	81,34%	111 : {HVC : 91,48% ; MVC: 88,95% ; MM : 91,37%) 120: 63,76% 175: 74,91% 110 : 88,89%	7,29% (Ecart Négatif)	Objectif non atteint. On constate cependant une progression en comparaison à la semaine précédente	On constate une amélioration de cet indicateur par rapport à la semaine écoulée, Vu l'impact positif des actions entreprises, nous proposons de continuer sur cette lancée, et renforcer l'effectif 111 aux heures de pic par des plannings d'astreinte

	TMT	179,93	111 :135 {HVC : 136,87 ; MVC: 138,12 ; MM : 129,12) 120: 153,75 175: 173,37 110 : 287,57	MM : 9,12 sec (Ecart négatif)	Objectif non atteint sur le 111 MM	Bonne évolution de cet indicateur sur tous les pilotes toutefois nous invitons le responsable du 111 Mass Market, à porter un regard particulier sur les performances par agent et sensibiliser les agents du 111 MM à faire preuve de directivité
	APPELS FACTURABLES SOIT 600.0000	147085 soit 85,79%	111 : {HVC : 17143 ; MVC: 28522 ; MM : 45363) 120: 33753 175: 21784 110 :520	24343,08 (Ecart Négatif)	Objectif non atteint comparativement à la prévision; soit un écart négatif de 24343.	Les appels facturables sont impactés négativement du fait de la non atteinte des résultats (CAR et QOS). Vu les actions entreprises la semaine passée et l'impact positif observé en fin de semaine, nous proposons que le suivi soit maintenu, et qu'un planning d'astreinte soit mise en place aux heures de pics pour les segments 111, afin de contenir le flux d'appels.

	MAILING	En attente S05 : 04 Reçus: 71 REALISE: 75		NEANT	Au cours de cette semaine, moins de mails ont été traité comparativement à la semaine écoulée. L'écart entre le nombre de mails reçu et traité pour la S06 se justifie donc par le nombre de mail non traité en S05 (4mails).	Sensibiliser les agents à une disponibilité permanente (éviter les états hermès : agents non disponible). Régler le souci de lenteur au niveau de la connexion internet pour le suivi de la page facebook MTN.
MOOV	FCR	100%	1919: 100%; 3334: 100%	NEANT	OBJECTIF ATTEINT	Continuer sur cette lancée
	QOS 80%	79,80%	1919: 79,50%; 3334: 80%	0,20%	OBJECTIF ATTEINT	Maintenir et améliorer la tendance
	TMA 1919 20S	42	1919: 38 SEC 3334: 46 SEC	1919:18 SEC (Ecart négatif)	Objectif non atteint avec un écart largement en hausse	Sensibiliser les agents sur la Directivité; Faire un suivi en temps réel de la performance des agents en production
	TMA 3334 20S			3334 :26 SEC (Ecart négatif)		

	CAR 95%	83,50%	1919: 80,1%; 3334: 85,7%	11,18% (Ecart négatif)	Objectif non atteint	Améliorer le suivi de la production afin de faire preuve de réactivité dans les moments de hausse de flux d'appels. Réduire la DMC
	TMT (1919 : 120 sec ; 3334 : 240 S)	135	1919: 131; 3334: 139	11 secs (Ecart négatif)	Objectif non atteint sur le 1919	Garder la même tendance sur le 3334 mais les agents du 1919 doivent être sensibilisé sur la DMC et la directivité surtout en cas de dysfonctionnement lié aux produits et services et en période de rush
	APPELS TRAITES CC SOIT 250.000	48380 soit 67,73%	1919: 19 754 Appels ; 3334: 23 396 Appels	23048,56 (Ecart négatif)	Target non atteint comparativement à la prévision	Réduire la DMC et améliorer les chiffres du CAR notamment sur le 1919 afin d'absorber le maximum du flux reçu.

TABLEAU RECAPITULATIF SUIVI KPI S06

2.3 SUIVI HEBDOMADAIRE IVR

Le point du suivi hebdomadaire IVR se présente comme suit :

⇒ OBJECTIF QUANTITATIF

REALISATION QUANTITATIVE DE LA SEMAINE DU 01 AU 08 FEVRIER 2015 (S06)

SUIVI IVR DU 01 AU 08 FEVRIER 2015 (S06)						
DATES	Appels reçus SVI (Appels reçus)	Appels traités SVI (Raccrochés SVI)	Taux de réalisation (IVR RATIO SOLVED 60%)	Ecart Journalier par rapport à l'objectif prévisionnel	Taux de réalisation appels traités par rapport à l'objectif mensuel	COMMENTAIRES
01/02/2015	77568	67442	86,95	18272,29	25,53%	On constate que l'objectif IVR RATIO SOLVED est atteint avec un écart positif de 25,91% . Toutefois, la réalisation des appels traités
02/02/2015	87066	77070	88,52	8644,29		
03/02/2015	87333	77160	88,35	8554,29		
04/02/2015	112051	99439	88,74	-13724,71		

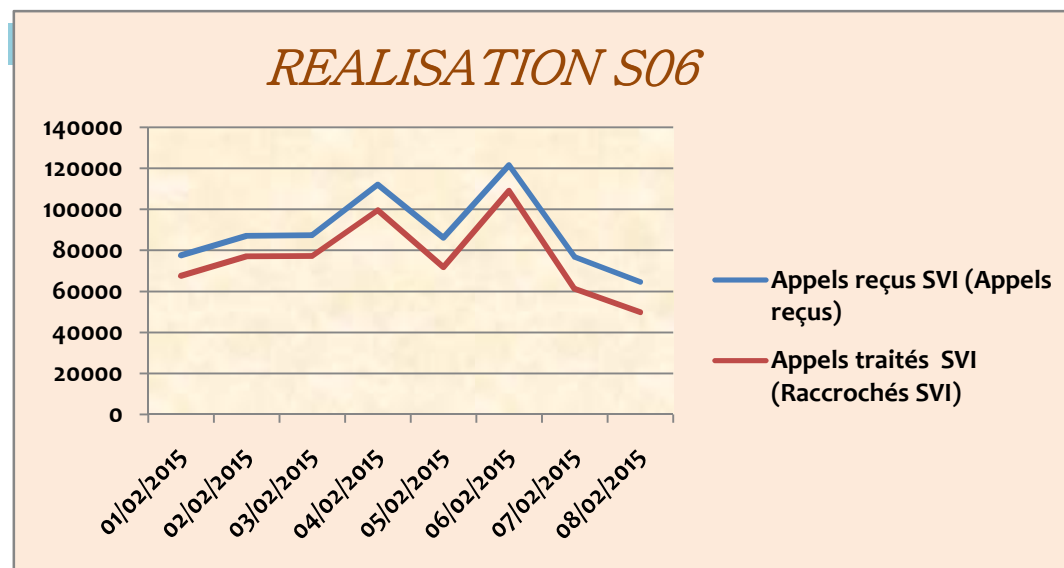
RAPPORT DEPARTEMENT QUALITE S06 2014



05/02/2015	86121	71741	83,30	13973,29
06/02/2015	121529	109007	89,70	-23292,71
07/02/2015	76775	61055	79,52	24659,29
08/02/2015	64632	49693	76,89	36021,29
S06	713075	612607	85,91	73107,32

par rapport à l'objectif mensuel (2400000) est non atteint pour la S06 avec un écart de **-73107,32 appels**.

COURBE EVOLUTIVE DE LA S06



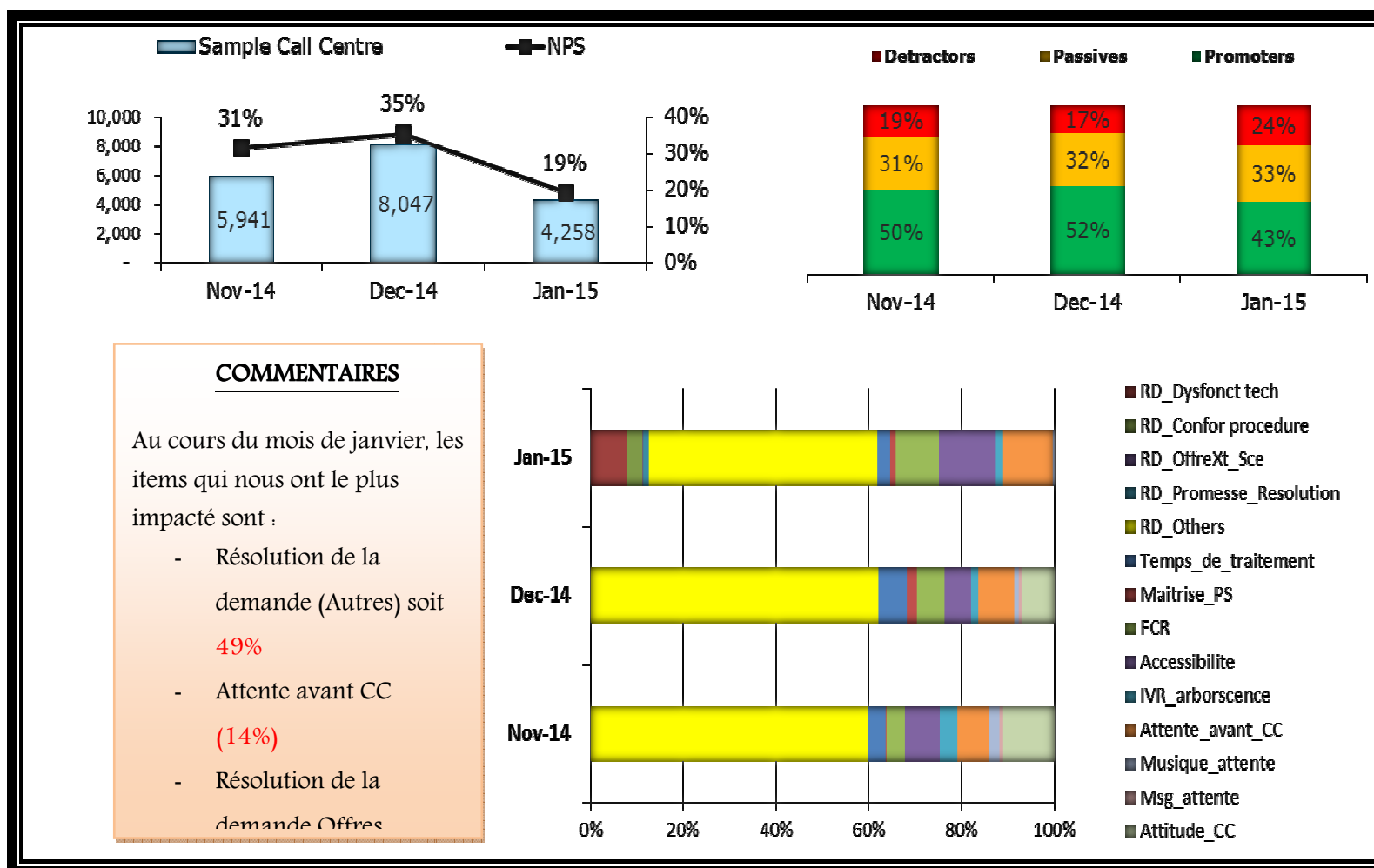
⇒ OBJECTIF QUALITATIF

REALISATION QUALITATIVE DE LA SEMAINE DU 01 AU 08 FEVRIER 2015 (S06)

OBJECTIF	REALISATION (S06)	COMMENTAIRES DES EVALUATIONS		ACTIONS PROPOSEES
95%	95%	ACCESSIBILITE: RAS		Corriger les informations au niveau de l'arborescence en français 1. 1. 2.4 & 1. 1. 2. 5
		ARBORESCENCE		
		1.1.2.5 : Change Sim (Service non disponible sur le changement Sim)	1.1.2.4 : CODE PUK (Le serveur demande d'insérer le code d'opération suivi de #, mais le code n'est pas connu au préalable par le client. A chaque code erroné, le serveur demande au client de réessayer.)	

2.4 SUIVI NPS

Les résultats du NPS du mois de janvier se présentent comme suit :



2.5 SUIVI CERTIFICATION

Les activités menées pour le compte de l'audit certification se résument comme suit :

TACHES	DIFFICULTEE
1- Collecte des Plans d'Actions de tous les Départements 2- Toilettage des PA des départements (Planification, Formation, Ressources Humaines) en vue de vérifier si les actions correctives ont été proposées par rapport au NC 2014	Perte des données (Points des NON CONFORMITES 2014 par département), à cause de la difficulté technique liée aux lecteurs RH et QUALITE

2.6 ENQUETE DE SATISFACTION E-NPS

Les actions menées sont :

- ⇒ Elaboration du questionnaire et validation par la Direction Générale
- ⇒ Implémentation du questionnaire dans l'application (En cours)

La date prévisionnelle du démarrage de l'enquête est **le 20 février 2015**.

Fin.