

Campagne SMS111

Du 21/09/2018 au 27/10/2018

Les qualifications standards sont incluses

Les appels non qualifiés sont affichés

Qualifications	Occurences	Pourcentages		Trait.	Bénéfices	Occurences graph
Positif						
A-SIM	208	1.4%		0h03'42	0.00€	
	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-(validite+/-90jrs) / Trop court	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-CHANGEMENT SIM	17	0.1%	8.2%	0h03'09	0.00€	
- A-Changement sim non abouti	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-DEBLOCAGE PIN/PUK	12	0.1%	5.8%	0h02'27	0.00€	
- A-Encodage impossible par AXON	11	0.1%	5.3%	0h03'03	0.00€	
- A-Encodage sous un autre nom	3	0.0%	1.4%	0h02'29	0.00€	
- A-EVD envoi crédit mais non transmis	3	0.0%	1.4%	0h04'13	0.00€	
- A-EVD envoi crédit impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-FLASH Mauvaise qualité d'impression	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Impossible de recharger par appel 125	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Impossible de recharger par appel 97979797	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Impossible de recharger par USSD	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-INFO SUR ENREGISTREMENT SIM (ENCODAGE)	103	0.7%	49.5%	0h03'59	0.00€	
- A-INFOS EVD	4	0.0%	1.9%	0h02'57	0.00€	
- A-K!f + -Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-K!f+ - Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-KIT DE CONEXION	54	0.4%	26.0%	0h03'52	0.00€	
- A-Offre promotionnel(A specifier)-Activation impos	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Offre promotionnel(A specifier)-Désactivation im	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Pas de repertoire suite au changement sim	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Pas de reseau suite au changement sim	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Pas d'internet suite au changement sim	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-PSB- Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-PSB- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Recharge déjà utilisée	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Recharge effectuée mais crédit non reçu	1	0.0%	0.5%	0h02'42	0.00€	
- A-Recharge pending	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Rechargement à Distance via CLM	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Wabaa- Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	

- A-Wabaa- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
A-APPELS	34	0.2%		0h03'44	0.00€
	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-CODE DES PAYS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-CONFIGURATION	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
LANGUE DU SERVEUR					
- A-EMISSION D'APPELS IMPOSSIBLE	12	0.1%	35.3%	0h05'29	0.00€
- A-END OF CALL NOTIFICATION	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ -Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ -Perte de crédit	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Disparution de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Pas de signal (A l'intérieur)	11	0.1%	32.4%	0h02'15	0.00€
- A-Pas de signal (A l'extérieur)	3	0.0%	8.8%	0h02'18	0.00€
- A-PSB -Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB -Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB -Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB -Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB-Disparution de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-PSB-Perte de crédit	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-RECEPTION D'APPELS IMPOSSIBLE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réception d'appels impossible	3	0.0%	8.8%	0h02'39	0.00€
- A-Vers Autres réseaux - Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers Autres réseaux- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers Autres réseaux- Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers Autres réseaux- Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers Autres réseaux- Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers International - Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- A-Vers International - Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers International- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers International- Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers International- Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers MTN- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers MTN- Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Vers MTN- Difficile d'appeler	2	0.0%	5.9%	0h03'32	0.00€
- A-Vers MTN- Impossible d'appeler	3	0.0%	8.8%	0h04'47	0.00€
- A-Vers MTN- Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Perte de crédit	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa -Disparition de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Wabaa-Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
A-SMS	72	0.5%		0h03'08	0.00€
- A-Autres - Tarifs SMS trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Autres -Ne reçois jamais de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Autres-Bonus SMS non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Autres-Bonus SMS reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Autres-Disparition de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Autres-Mauvaise facturation SMS(décompte anor	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Envoi SMS impossible Vers MTN	66	0.5%	91.7%	0h02'59	0.00€
- A-Envoi SMS impossible Vers Autres réseaux	1	0.0%	1.4%	0h01'33	0.00€
- A-Envoi SMS impossible Vers International	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ - Tarifs SMS trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ -Mauvaise facturation SMS(décompte anormal	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+ -Ne reçois jamais de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Bonus SMS non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- A-K!f+-Bonus SMS reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-K!f+-Disparution de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Non réception Bulk SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Non réception Pub SMS	1	0.0%	1.4%	0h02'34	0.00€
- A-Non Réception SMS venant d'autres réseaux	1	0.0%	1.4%	0h05'38	0.00€
- A-Non Réception SMS venant de MTN	3	0.0%	4.2%	0h06'21	0.00€
- A-Non Réception SMS venant international	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-orientation en agence	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
A-ROAMING	7	0.0%		0h03'00	0.00€
- A- Pas de signal	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Activation roaming impossible	7	0.0%	100.0%	0h03'00	0.00€
- A-Désactivation roaming impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)-Appels	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)-Data	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)-SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Réseau-Réception d'appels impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
A-PRODUITS & SERVICES	24	0.2%		0h06'53	0.00€
- A- Difficulté à activer GoPack	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A- Difficulté à activer Maxi Bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Activation difficile	1	0.0%	4.2%	0h00'25	0.00€
- A-Activation impossible	4	0.0%	16.7%	0h02'41	0.00€
- A-BLACKBERRY	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-CORPORATE POSTPAID	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-CORPORATE PREPAID	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Désactivation difficile	1	0.0%	4.2%	0h06'50	0.00€
- A-Désactivation impossible	1	0.0%	4.2%	0h17'40	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 1000F-Aide Activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 1000F-Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 2000F-Aide Activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 2000F-Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 200F-Aide Activation	1	0.0%	4.2%	0h28'30	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 200F-Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- A-FORFAITS MAXI 500F- Aide Activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI 500F- Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-FORFAITS MAXI- Aide Activation	1	0.0%	4.2%	0h03'44	0.00€
- A-FORFAITS MAXI- Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-GOPACK/ PACK LIBERTE	1	0.0%	4.2%	0h13'47	0.00€
- A-MAGIC VOICE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-ME2U (transfert/reinitialisation pin)	1	0.0%	4.2%	0h14'54	0.00€
- A-MTN DIVERTISSEMENT	2	0.0%	8.3%	0h18'00	0.00€
- A-MTN RELIGIEUX	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-MTN SAUVEGARDE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-MTN ZIK (ACTIVATION/DESACTIVATION)	1	0.0%	4.2%	0h09'37	0.00€
- A-OPTION LIBRE- Aide Activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-OPTION LIBRE- Aide Désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-RECHARGE CANAL+	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Service non fonctionnel malgré facturation	1	0.0%	4.2%	0h03'20	0.00€
- A-SMS CONTENT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Tarif trop élevé	1	0.0%	4.2%	0h01'59	0.00€
- A-TELECHARGEMENT APPLICATION MY MTN	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Validité incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-WAOH BONUS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Xtra Mo	1	0.0%	4.2%	0h00'44	0.00€
- A-XTRA TCHAT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-XTRA TIME	7	0.0%	29.2%	0h02'25	0.00€
A-DATA	644	4.4%		0h04'55	0.00€
	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-ACTIVATION GMCVS	9	0.1%	1.4%	0h10'03	0.00€
- A-Bonus internet non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Bonus internet reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Configuration à distance impossible	25	0.2%	3.9%	0h03'23	0.00€
- A-CONFIGURATION INTERNET	69	0.5%	10.7%	0h03'20	0.00€
- A-Configuration manuelle impossible	5	0.0%	0.8%	0h02'53	0.00€
- A-Disparition de bonus internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Disparition de forfait	24	0.2%	3.7%	0h04'41	0.00€
- A-Forfait non fonctionnel malgré facturation	2	0.0%	0.3%	0h02'39	0.00€
- A-K!f+ - Disparition de Bonus internet	1	0.0%	0.2%	0h06'30	0.00€
- A-K!f+ -Bonus internet non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)	3	0.0%	0.5%	0h07'15	0.00€
- A-Mobile-Connexion lente	20	0.1%	3.1%	0h04'11	0.00€

- A-Mobile-Difficulté à naviguer	276	1.9%	42.9%	0h05'02	0.00€	I
- A-Mobile-impossible de se connecter	43	0.3%	6.7%	0h04'00	0.00€	
- A-Mobile-Pas de signal (à l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Mobile-Pas de signal (à l'intérieur)	3	0.0%	0.5%	0h03'29	0.00€	
- A-Mobile-Signal faible (a l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Mobile-Signal faible (a l'intérieur)	4	0.0%	0.6%	0h03'10	0.00€	
-	1	0.0%	0.2%	0h01'31	0.00€	
A-Modem/Routeur-Connexion lente						
-	1	0.0%	0.2%	0h00'49	0.00€	
A-Modem/Routeur-Difficulté à naviguer						
-	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
A-Modem/Routeur-impossible de se connecter						
- A-Modem/Routeur-Pas de signal (à l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Modem/Routeur-Pas de signal (à l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Modem/Routeur-Signal faible (a l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Modem/Routeur-Signal faible (a l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Ne reçois jamais de bonus internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Perte de crédit (compte principal)	106	0.7%	16.5%	0h04'40	0.00€	
- A-SMS- Désactivation forfait impossible	1	0.0%	0.2%	0h03'26	0.00€	
- A-SMS-Activation forfait impossible	9	0.1%	1.4%	0h25'35	0.00€	
- A-Tarifs trop élevés	2	0.0%	0.3%	0h06'51	0.00€	
- A-USSD -Activation BIS impossible	4	0.0%	0.6%	0h02'28	0.00€	
- A-USSD -Activation forfait impossible	34	0.2%	5.3%	0h04'23	0.00€	
- A-USSD- Désactivation forfait impossible	2	0.0%	0.3%	0h13'32	0.00€	
A-MM	390	2.7%		0h03'59	0.00€	I
	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Activation difficile	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Activation Mobile Money impossible	30	0.2%	7.7%	0h02'32	0.00€	
- A-Actualisation Mobile Money (Mise à Jour)	47	0.3%	12.1%	0h05'13	0.00€	
- A-Annulation Invitation Mobile Money	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Annulation Token	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-AUTO ENREGISTREMENT	4	0.0%	1.0%	0h04'00	0.00€	
- A-Autres(A spécifier)	245	1.7%	62.8%	0h03'18	0.00€	I
- A-Décompte anormal sur transaction cash in	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Décompte anormal sur transaction cash out	1	0.0%	0.3%	0h05'41	0.00€	
- A-DEPÔT MOBILE MONEY ERRONE	2	0.0%	0.5%	0h05'28	0.00€	

- A-Désactivation difficile	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Désactivation Mobile Money impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Dysfonctionnement (menu) Mobile Money	1	0.0%	0.3%	0h24'18	0.00€	
- A-Dysfonctionnement (système) Mobile Money	3	0.0%	0.8%	0h07'35	0.00€	
- A-Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Réinitialisation de Pin Mobile Money	52	0.4%	13.3%	0h06'05	0.00€	
- A-Renvoi de Token	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Service non fonctionnel malgré facturation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Tarif trop élevé	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-TRANSFERT REGIONAL ERRONE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-Validité incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-VERIFICATION / TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-VERIFICATION / RETRAIT MOBILE MONEY	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- A-VERIFICATION / DEPÔT MOBILE MONEY	5	0.0%	1.3%	0h05'33	0.00€	
DIVERS	6135	42.3%		0h02'33	0.00€	
- Appels coupés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- clients satisfait	9	0.1%	0.1%	0h02'00	0.00€	
- FORFAITS MAXI-	701	4.8%	11.4%	0h02'37	0.00€	
- Feedback/ Suggestions client	1	0.0%	0.0%	0h00'48	0.00€	
- fun callers	1030	7.1%	16.8%	0h02'17	0.00€	
- MAUVAISE COMMUNICATION	5	0.0%	0.1%	0h06'34	0.00€	
- OPTION LIBRE-	4	0.0%	0.1%	0h06'32	0.00€	
- Feedback/ Suggestions client	4385	30.2%	71.5%	0h02'36	0.00€	
RECLAMATIONS	153	1.1%		0h05'04	0.00€	
- R- Tarifs trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-(validite+/-90jrs) / Trop court	1	0.0%	0.7%	0h00'48	0.00€	
- R/PROMO DATA BUNDLE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Activation difficile	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Activation Mobile Money impossible	1	0.0%	0.7%	0h11'16	0.00€	
- R-Activation roaming impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-AUTO ENREGISTREMENT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Autres -Mauvaise facturation SMS (décompte an	1	0.0%	0.7%	0h07'39	0.00€	
- R-Autres - Tarifs SMS trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Autres -Ne reçois jamais de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Autres-Bonus SMS non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	

- R-Autres-Bonus SMS reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Autres-Disparition de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-BLACKBERRY	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-BONUS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Bonus internet non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Bonus internet reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-CANAL+	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-CHANGEMENT SIM	1	0.0%	0.7%	0h13'42	0.00€
- R-Changement sim non abouti	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-CODE DES PAYS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-COMPTÉ DESACTIVE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Configuration à distance impossible	2	0.0%	1.3%	0h07'44	0.00€
- R-CONFIGURATION LANGUE DU SERVEUR	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Configuration manuelle impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-DEBLOCAGE PIN/PUK	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Décompte anormal sur transaction cash in	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Décompte anormal sur transaction cash out	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-DEPÔT MOBILE MONEY ERRONE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Désactivation difficile	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Désactivation Mobile Money impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Désactivation roaming impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Disparition de bonus internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Disparition de forfait	6	0.0%	3.9%	0h02'30	0.00€
- R-Dysfonctionnement (menu) Mobile Money	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Dysfonctionnement (système) Mobile Money	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-EMISSION D'APPELS IMPOSSIBLE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Encodage impossible par AXON	3	0.0%	2.0%	0h01'15	0.00€
- R-Encodage sous un autre nom	1	0.0%	0.7%	0h02'13	0.00€
- R-END OF CALL NOTIFICATION	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-ENREGISTREMENT SIM (ENCODAGE)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Envoi SMS impossible Vers MTN	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Envoi SMS impossible Vers Autres réseaux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Envoi SMS impossible Vers International	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-EVD envoi crédit mais non transmis	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-EVD envoi crédit impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- R-FLASH Mauvaise qualité d'impression	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Forfait non fonctionnel malgré facturation	45	0.3%	29.4%	0h02'51	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Autres plaintes	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Bonus non reçu	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Mauvaise facturation (décompte an	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Perte de crédit appels	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Perte de crédit internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Perte de crédit sms	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Tarifs de communication appels &	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Tarifs internet élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-FORFAITS MAXI- Validité incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-GMCVS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-GOPACK/ PACK LIBERTE	1	0.0%	0.7%	0h34'10	0.00€
- R-Impossible de recharger par appel 125	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Impossible de recharger par appel 97979797	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Impossible de recharger par USSD	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-INFOS EVD	1	0.0%	0.7%	0h03'52	0.00€
- R-INFOS GENERALES MM	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f + -Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ - Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ - Disparition de Bonus internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ - Tarifs SMS trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ -Bonus internet non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ -Mauvaise facturation (décompte anormal)	1	0.0%	0.7%	0h00'31	0.00€
- R-K!f+ -Mauvaise facturation SMS (décompte anorm	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ -Ne reçois jamais de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+ -Perte de crédit	23	0.2%	15.0%	0h05'01	0.00€

- R-K!f+-Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Bonus SMS non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Bonus SMS reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Disparution de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Disparution de bonus SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-K!f+-Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-KIT DE CONEXION	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MAGIC VOICE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mauvaise facturation (décompte anormal)-Appels	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mauvaise facturation (décompte anormal)-Data	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mauvaise facturation (décompte anormal)-SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MAXI BONUS	3	0.0%	2.0%	0h03'08	0.00€
- R-ME2U (transfert/reinitialisation pin)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Connexion lente	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Difficulté à naviguer	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-impossible de se connecter	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Pas de signal (à l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Pas de signal (à l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Signal faible (a l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Mobile-Signal faible (a l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Connexion lente	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Difficulté à naviguer	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-impossible de se connecter	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Pas de signal (à l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Pas de signal (à l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Signal faible (a l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Modem/Routeur-Signal faible (a l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN BIP ME	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN DEMASQUEZ	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN DIVERTISSEMENT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN FORFAITS INTERNATIONAUX	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- R-MTN PLUS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN PROPRE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN RELIGIEUX	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN SAUVEGARDE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-MTN ZIK	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
(ACTIVATION/DESACTIVATION)					
- R-Ne reçois jamais de bonus internet	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Non réception Bulk SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Non réception Pub SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Non Réception SMS venant d'autres réseaux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Non Réception SMS venant de MTN	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Non Réception SMS venant international	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Offre promotionnel(A spécifier)-Désactivation im	1	0.0%	0.7%	0h10'23	0.00€
- R-Offre promotionnel(A spécifier)-Activation im	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-OPTION LIBRE-Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-OPTION LIBRE- Autres plaintes	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-OPTION LIBRE- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-OPTION LIBRE- Mauvaise facturation (décompte ano	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-OPTION LIBRE- Tarif élevé	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Pas de repertoire suite au changement sim	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Pas de reseau suite au changement sim	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Pas de signal	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Pas de signal (A l'intérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Pas de signal (A l'extérieur)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PAY MY CALL	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Perte de crédit (compte principal)	8	0.1%	5.2%	0h02'09	0.00€
- R-PSB -Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB- Activation impossible	8	0.1%	5.2%	0h02'05	0.00€
- R-PSB -Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB -Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB -Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-PSB-Disparition de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- R-PSB-Perte de crédit	8	0.1%	5.2%	0h10'23	0.00€
- R-RECEPTION D'APPELS IMPOSSIBLE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réception d'appels impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Recharge déjà utilisée	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Recharge effectuée mais crédit non reçu	3	0.0%	2.0%	0h06'07	0.00€
- R-Recharge pending	1	0.0%	0.7%	0h02'38	0.00€
- R-Réseau-Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réseau-Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réseau-Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réseau-Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réseau-Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Réseau-Réception d'appels impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Service non fonctionnel malgré facturation	1	0.0%	0.7%	0h04'37	0.00€
- R-SMS CONTENT	1	0.0%	0.7%	0h01'39	0.00€
- R-SMS- Désactivation forfait impossible	1	0.0%	0.7%	0h09'33	0.00€
- R-SMS-Activation forfait impossible	1	0.0%	0.7%	0h06'56	0.00€
- R-Tarif trop élevé	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-TELECHARGEMENT APPLICATION MY MTN	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-TRANSFERT REGIONAL ERRONE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-USSD -Activation BIS impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-USSD -Activation forfait impossible	21	0.1%	13.7%	0h09'24	0.00€
- R-USSD- Désactivation forfait impossible	2	0.0%	1.3%	0h06'05	0.00€
- R-Validité incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-VERIFICATION / TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-VERIFICATION / RETRAIT MOBILE MONEY	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-VERIFICATION / DEPÔT MOBILE MONEY	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers Autres réseaux - Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers Autres réseaux- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers Autres réseaux- Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers Autres réseaux- Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers International - Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers International - Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers International- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- R-Vers International- Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€

- R-Vers International-Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Vers MTN- Appels interrompus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Vers MTN- Appels silencieux	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Vers MTN- Difficile d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Vers MTN- Impossible d'appeler	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Vers MTN- Mauvaise qualité écoute	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Mauvaise facturation (décompte anormal)	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Ne reçois jamais de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Perte de crédit	5	0.0%	3.3%	0h06'02	0.00€	
- R-Wabaa - Tarifs de communication trop élevés	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa- Activation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Bonus non reçu malgré éligibilité	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Bonus reçu hors délai	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa- Désactivation impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa -Disparution de bonus	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Wabaa-Validité bonus incorrecte	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-WAOH BONUS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-Xtra Mo	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-XTRA TCHAT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- R-XTRA TIME	2	0.0%	1.3%	0h01'46	0.00€	
DEMANDES	3506	24.2%		0h04'08	0.00€	
- D- Klif + activation	6	0.0%	0.2%	0h01'35	0.00€	
- D- Klif+ désactivation	1	0.0%	0.0%	0h02'41	0.00€	
- D- PSB activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D- PSB désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D- Wabaa activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-ACTIVATION GMCVS	51	0.4%	1.5%	0h03'45	0.00€	
- D-Actualisation dossier	3	0.0%	0.1%	0h07'42	0.00€	
- D-AUTO	5	0.0%	0.1%	0h02'41	0.00€	
ENREGISTREMENT						
- D-Autres - Tarifs SMS	10	0.1%	0.3%	0h04'35	0.00€	
- D-BLACKBERRY	2	0.0%	0.1%	0h04'33	0.00€	
- D-BONUS	79	0.5%	2.3%	0h03'52	0.00€	
- D-CANAL+	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-Changement de limite Mobile Money	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-CHANGEMENT SIM	14	0.1%	0.4%	0h04'26	0.00€	
- D-Changement sim (Prix,Agences etc..)	9	0.1%	0.3%	0h03'53	0.00€	
- D-CODE DES PAYS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-CONFIGURATION INTERNET	173	1.2%	4.9%	0h04'00	0.00€	
- D-CONFIGURATION LANGUE DU SERVEUR	9	0.1%	0.3%	0h01'56	0.00€	
- D-Corporate	1	0.0%	0.0%	0h01'35	0.00€	
- D-Couverture réseau	9	0.1%	0.3%	0h03'23	0.00€	
- D-DATA KDO	6	0.0%	0.2%	0h02'52	0.00€	

- D-DEBLOCAGE PIN/PUK	52	0.4%	1.5%	0h04'27	0.00€	
- D-Demande Ouverture de POS Mobile Money	11	0.1%	0.3%	0h02'54	0.00€	
- D-DEPÔT MOBILE MONEY ERRONE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-EMISSION D'APPELS IMPOSSIBLE	1	0.0%	0.0%	0h05'04	0.00€	
- D-END OF CALL NOTIFICATION	2	0.0%	0.1%	0h02'21	0.00€	
- D-ENREGISTREMENT SIM (ENCODAGE)	122	0.8%	3.5%	0h04'55	0.00€	
- D-EVD-envoi crédit	8	0.1%	0.2%	0h01'44	0.00€	
- D-Explication Bulk SMS	2	0.0%	0.1%	0h05'26	0.00€	
- D-Facturation détaillée	27	0.2%	0.8%	0h06'15	0.00€	
- D-FORFAITS MAXI - Infos générales (activation, dés	24	0.2%	0.7%	0h03'55	0.00€	
- D-FORFAITS MAXI 1000F- Infos générales (activation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-FORFAITS MAXI 2000F- Infos générales (activation	2	0.0%	0.1%	0h08'15	0.00€	
- D-FORFAITS MAXI 200F- Infos générales (activation,	1	0.0%	0.0%	0h00'51	0.00€	
- D-FORFAITS MAXI 500F- Infos générales (activation,	1	0.0%	0.0%	0h01'59	0.00€	
- D-GOPACK/ PACK LIBERTE	94	0.6%	2.7%	0h04'53	0.00€	
- D-Info PQ disponible	2	0.0%	0.1%	0h02'47	0.00€	
- D-Info rechargement à distance	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-Info rechargement par USSD	4	0.0%	0.1%	0h06'55	0.00€	
- D-Infos Emplacements Points Cash in / Cash out	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-INFOS EVD	49	0.3%	1.4%	0h04'39	0.00€	
- D-Infos générales forfaits (Activation, Prix, val	873	6.0%	24.9%	0h03'36	0.00€	■
- D-Infos générales forfaits (Activation, Prix, vali	174	1.2%	5.0%	0h03'09	0.00€	
- D-Infos générales Mobile Money(Activation, coût,	285	2.0%	8.1%	0h04'13	0.00€	
- D-Infos générales modem/routeurs (	5	0.0%	0.1%	0h04'20	0.00€	
- D-Infos générales produits et services Mobile Mone	62	0.4%	1.8%	0h04'03	0.00€	
- D-Infos générales roaming(Activation, Coût, Tarif,	11	0.1%	0.3%	0h06'44	0.00€	
- D-infos mouvements financiers Mobile Money	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-K!f+ - Tarifs SMS	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-K!f+ -Autres infos	47	0.3%	1.3%	0h07'39	0.00€	
- D-K!f+ -tarif vers autres réseaux	2	0.0%	0.1%	0h01'58	0.00€	
- D-K!f+ -tarif vers international	2	0.0%	0.1%	0h03'31	0.00€	
- D-k!f+ -tarif vers MTN	7	0.0%	0.2%	0h07'07	0.00€	
- D-KIT DE CONEXION	70	0.5%	2.0%	0h05'14	0.00€	
- D-MAGIC VOICE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- D-MAXI BONUS	118	0.8%	3.4%	0h05'32	0.00€	
- D-ME2U (transfert/reinitialisation pin)	39	0.3%	1.1%	0h03'17	0.00€	

- D-MTN BIP ME	10	0.1%	0.3%	0h05'09	0.00€
- D-MTN c'était qui	8	0.1%	0.2%	0h07'08	0.00€
- D-MTN Démasqué	3	0.0%	0.1%	0h07'17	0.00€
- D-MTN	13	0.1%	0.4%	0h04'53	0.00€
DIVERTISSEMENT					
- D-MTN FORFAITS	10	0.1%	0.3%	0h04'32	0.00€
INTERNATIONAUX					
- D-MTN PLUS	13	0.1%	0.4%	0h04'16	0.00€
- D-MTN PROPRE	1	0.0%	0.0%	0h09'41	0.00€
- D-MTN RELIGIEUX	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-MTN SAUVEGARDE	15	0.1%	0.4%	0h09'40	0.00€
- D-MTN ZIK	101	0.7%	2.9%	0h04'32	0.00€
(ACTIVATION/DESACTIVATION)					
- D-Offre promotionnelle(A spécifier)	21	0.1%	0.6%	0h10'18	0.00€
- D-OPTION LIBRE- Infos générales (activation, désac	47	0.3%	1.3%	0h05'16	0.00€
- D-PAY MY CALL	9	0.1%	0.3%	0h05'06	0.00€
- D-Postpaid	4	0.0%	0.1%	0h05'29	0.00€
- D-Prix Kit de connexion	7	0.0%	0.2%	0h05'23	0.00€
- D-PSB-Autres infos	88	0.6%	2.5%	0h03'15	0.00€
- D-PSB-tarif vers autres réseaux	6	0.0%	0.2%	0h03'50	0.00€
- D-PSB-tarif vers international	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-PSB-tarif vers MTN	1	0.0%	0.0%	0h01'46	0.00€
- D-RECEPTION D'APPELS IMPOSSIBLE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-Renvoi d'appels	1	0.0%	0.0%	0h04'09	0.00€
- D-Safe Number	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-SMS CONTENT	88	0.6%	2.5%	0h04'32	0.00€
- D-SMS PRO	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-Solde du compte Mobile Money	6	0.0%	0.2%	0h05'25	0.00€
- D-TELECHARGEMENT APPLICATION MY MTN	6	0.0%	0.2%	0h03'28	0.00€
- D-TRANSFERT REGIONAL ERRONE	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-VERIFICATION / TRANSFERT WARI	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-VERIFICATION / RETRAIT MOBILE MONEY	1	0.0%	0.0%	0h02'42	0.00€
- D-VERIFICATION / DEPÔT MOBILE MONEY	3	0.0%	0.1%	0h04'31	0.00€
- D-Vérification encodage	34	0.2%	1.0%	0h01'28	0.00€
- D-Wabaa -Autres infos	4	0.0%	0.1%	0h18'02	0.00€
- D-Wabaa désactivation	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-Wabaa -tarif vers autres réseaux	2	0.0%	0.1%	0h02'33	0.00€
- D-Wabaa -tarif vers international	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-Wabaa -tarif vers MTN	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-WAOH BONUS	22	0.2%	0.6%	0h04'16	0.00€
- D-Xtra Mo	34	0.2%	1.0%	0h05'12	0.00€
- D-XTRA TCHAT	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- D-XTRA TIME	473	3.3%	13.5%	0h03'31	0.00€
RECLAMATION	305	2.1%		0h03'32	0.00€
RESTRUCTURATION					
	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€
- Activation forfait Go Pack via MoMo impossible	9	0.1%	3.0%	0h05'27	0.00€

- Activation forfait Go Pack via MyMTN impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- Activation forfait Go Pack via USSD impossible	2	0.0%	0.7%	0h01'01	0.00€	
- Activation forfait internet via MoMo impossible	46	0.3%	15.1%	0h03'11	0.00€	
- Activation forfait internet via MyMTN impossible	3	0.0%	1.0%	0h04'18	0.00€	
- Activation forfait internet via USSD impossible	19	0.1%	6.2%	0h03'49	0.00€	
- Activation forfait MAXI via MoMo impossible	6	0.0%	2.0%	0h19'06	0.00€	
- Activation forfait MAXI via MyMTN impossible	1	0.0%	0.3%	0h07'29	0.00€	
- Activation forfait MAXI via USSD impossible	2	0.0%	0.7%	0h02'43	0.00€	
- Activation forfait Perso via MyMTN impossible	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- Activation forfait Perso impossible	7	0.0%	2.3%	0h03'22	0.00€	
- Info migration SIM LIBERCOM	0	0.0%	0.0%	0h00'00	0.00€	
- Non réception forfait Go Pack après activation via	9	0.1%	3.0%	0h03'44	0.00€	
- Non réception forfait internet après activation vi	156	1.1%	51.1%	0h02'54	0.00€	
- Non réception forfait MAXI après activation via Mo	45	0.3%	14.8%	0h03'27	0.00€	
	11478	79.1%		0h03'19	0.00€	
Non argumenté (et non positif)						
Non qualifié	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Client contacté	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Msg sur répondeur	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Demandes /Abonnés Glo vers MTN	1	0.0%		0h00'26	0.00€	
Appel raccroché	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Occupé	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Faux numéro	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Absent	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Répondeur	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Rappel personnel	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Relance	2887	19.9%		0h02'11	0.00	
Indisponible	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Transfert	30	0.2%		0h02'27	0.00	
Consultation externe	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Injoignable permanent	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Ne plus appeler	0	0.0%		0h00'00	0.00	
Messages ignorés	0	0.0%		0h00'00	0.00	
	2918	20.1%		0h02'11	0.00	
Autres						
Statut inconnu (99)	99	0.7%		0h00'03		
Non qualifié	17	0.1%		0h00'00	0.00	
	116	0.8%		0h00'03	0.00	
Total	14512	100.0%		0h03'04	0.00€	

Ratios	Occurences
Positif / Argumenté	100.0%
Positif / Tous	79.1%

Coût temps	Durée traitement
Positif	0h03'52
Argumenté	0h03'52

Messages traités et ignorés	
Messages traités	14512
Messages ignorés	1

Argumenté / Tous

79.1%

Messages traités

0h03'04