

	Rapport d'audit interne 08/04/2019	
--	---------------------------------------	--

<b>Objet</b>	<i>Rapport d'audit interne</i>
<b>Rédacteur</b>	<i>Amandine Leroy</i>
<b>Destinataire(s)</b>	<i>Avenir Télécom</i>
<b>Nom du fichier</b>	Rapport d'audit interne

	RAPPORT D'AUDIT QUALITÉ N°209	Page 2
But	<i>Audit interne concernant les outils utilisés chez Avenir Télécom</i>	
Type audit	<i>Audit interne</i>	
Domaine à auditer	<i>Audit de l'utilisation des outils de la DSI pour les commerciaux du SUD chez Avenir Telecom</i>	
Auditeur(s)	<i>Amandine Leroy</i>	
Nom du service/processus/autre audité	<i>Solutions mises à disposition pour les collaborateurs de la zone Sud</i>	
Conclusion de l'audit	<p>Les équipes commerciales et de relation client travaillent sur une solution qui n'a pas évolué au gré des besoins métiers.</p> <p>Dans ce contexte, une première analyse a permis de mettre en avant des attentes et des points d'amélioration importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un manque de fluidité dans les parcours utilisateurs avec des outils peu intégrés et qui requièrent de nombreuses tâches manuelles ;</li> <li>• Des processus hétérogènes entre les différents segments et canal de distribution ;</li> <li>• Peu de visibilité et de suivi des leads générés par le marketing pour les commerciaux ;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas d'homogénéité sur la digitalisation des processus en fonction des segments clients ;</li> <li>• Une vision 360°des clients assez limitée.</li> </ul>		
		Signature du responsable de l'audit	<i>Amandine Leroy</i>