

CAHIER DE CHARGE

Tasks Manager

Presentation du projet

Le projet consiste à regrouper dans un seul outil toutes les actions du manager en partant de l'entretien de l'intégration aux débriefs des appels.

Objectif du projet

Obtenir un suivi des actions du manager avec ses agents aussi d'avoir une vision synthétique des actions de formation nécessaire à la montée en compétence d'un agent bien précis.

Besoins

Pour le manager, ce sera une feuille de route (**un guide**) qui définit ses tâches journalières avec un R/O sur la partie reporting des outils.

Description du projet

Cibles

- Team leader
- Agents

Fonctionnalités

I. Tableau de bord

Synthèse de toutes les actions faites par le manager.

1. Côté Team Leader
 - Réalisations de l'équipe import depuis le dashboard.

II. Mes actions

Les actes de management à faire par le manager.

1. Côté Team Leader:

- Liste des actions réalisables par le coach de l'équipe.
- Réalisation d'une action par une interface de réalisation d'action de cet action spécifique.
- Obtenir l'objectif du quota mensuel d'une action avec le nombre des actions déjà réalisées.
- Répartition des actions primaires et secondaires avec un indicatif de son type.
- Enregistrement en brouillon d'une action en cours de complétion dans la colonne d'actions encore à compléter et possibilité de continuer cet action.
- Indication dans le calendrier du nombre d'actions encore à faire.
- Formulaire de réalisation de chaque action et possibilité de soumettre cet action.
- Envoie d'un email de demande de confirmation d'une action faite à un agent et indicateur visuel de l'état d'une action réalisée.
- Possibilité de recherche des actions dans le guide.
- Obtenir une vue en calendrier par mois sur une semaine avec le nombre des actions en attente de complétion.

2. Côté Agent

- Interface de liste des tâches à valider par l'agent en question.
- Capacité de valider la réalisation d'une action et historiser.

III. Mon équipe

La liste des équipes dans la composition.

- Avoir la liste des agents dans la composition courante.
- Variabilité de l'équipe ou l'équipe peut changer de temps en temps.

IV. Reporting

Le R/O des actions par rapport aux attendus.

1. Côté Team leader

- Suivi de la progression des actions primaires par le manager en pourcentage des objectifs / réalisations mensuels.
- Obtenir un suivi et rapport mensuel des réalisations et objectifs d'une action.
- Export des reportings mensuels en format XLSX.
- Réinitialisation des informations de reporting par mois.

V. Parametrages

Certaines parties de l'application sont paramétrables.

- Capacité de modifier le rapport de quota d'une action.
- Capacité de mise à jour des agents d'une équipe.

VI. Authentification

- Interface d'authentification Team Leader et agents.
- Gestion d'accès des pages par rôle des utilisateurs.

Exemple interfaces

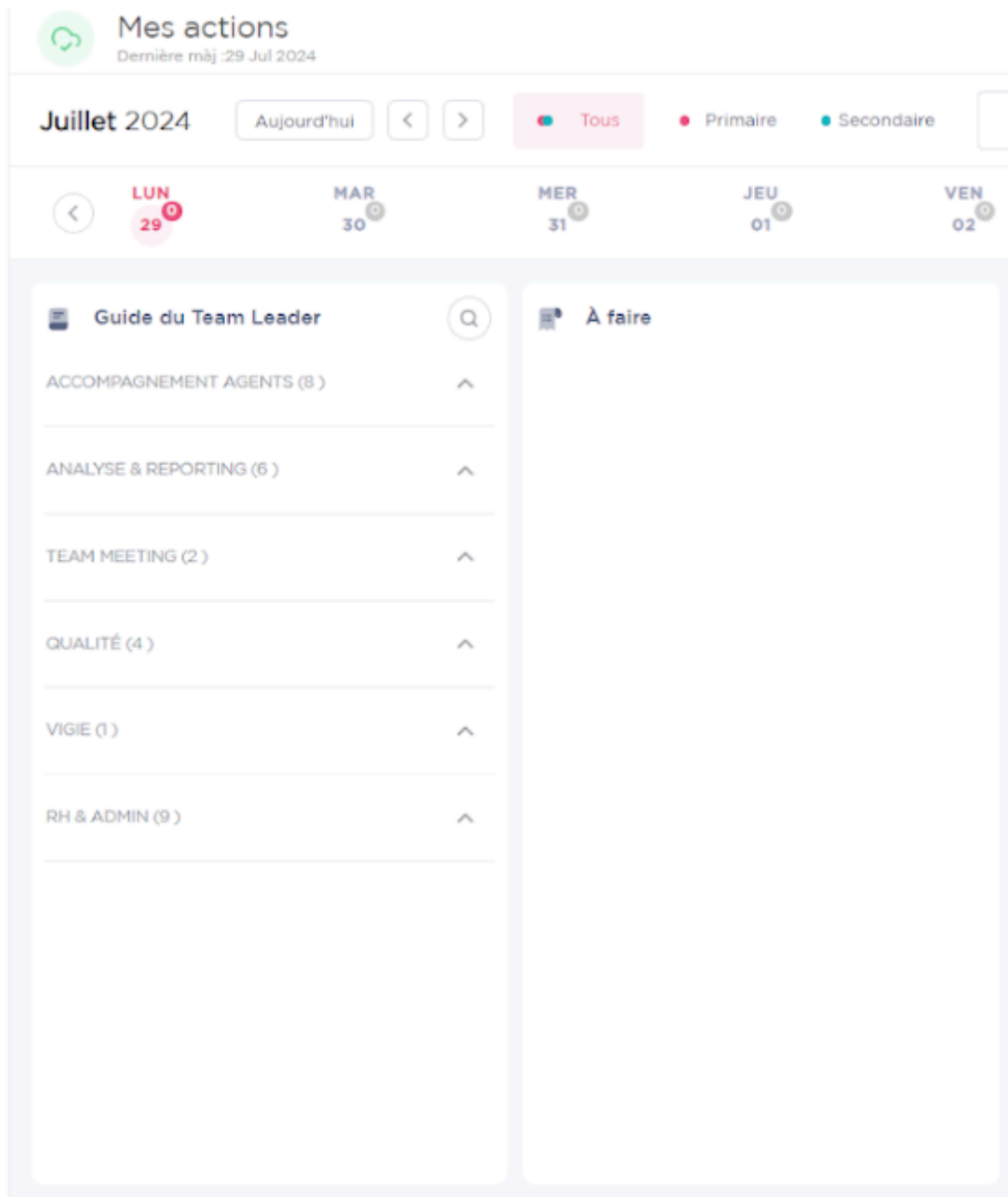


Figure 1: Interfaces page “Mes actions”

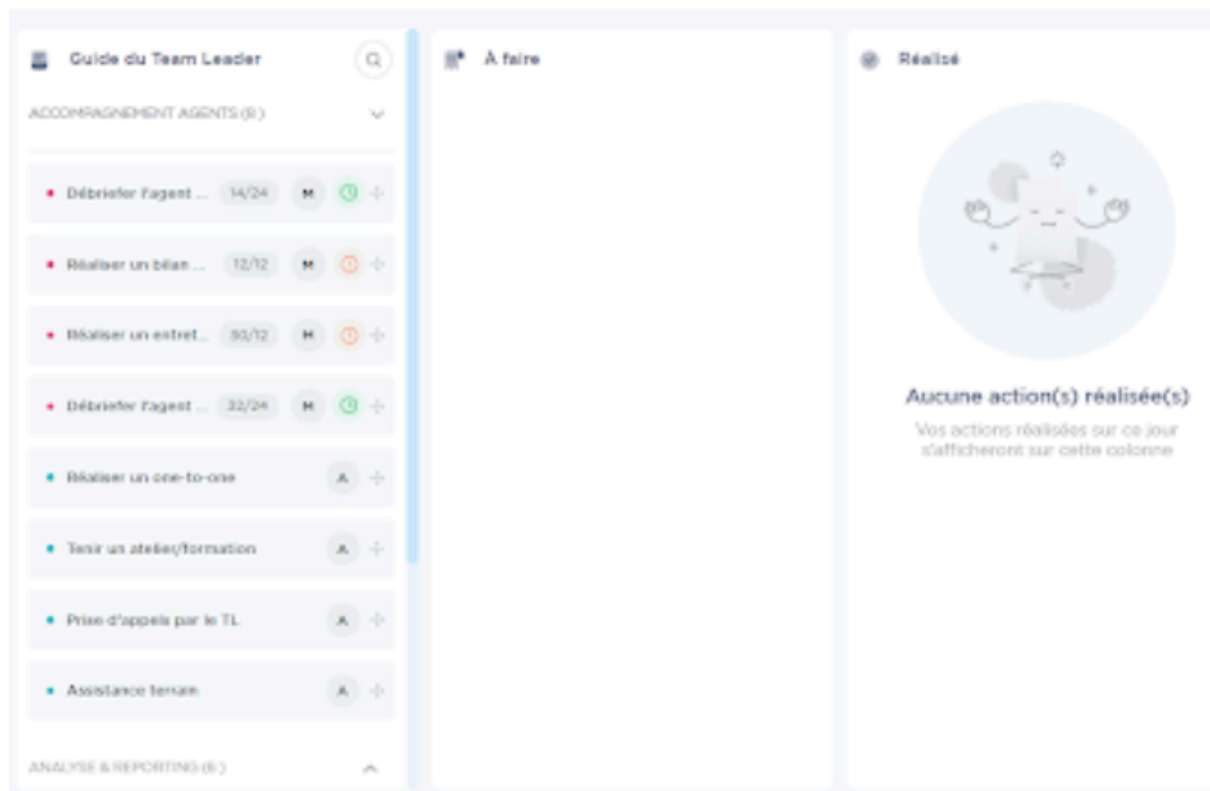


Figure 2: Interface page "Mes actions"