|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes Telecentre exécutées dans les 2 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX2J TEL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI sur le Fixe Mobiles et Internet | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes Telecentre exécutées dans un délai de 2 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes Telecentre exécutées dans les 2 jours sur le nombre de demandes professionnelles exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes TEL exécutées dans un délai de 2 jours (NDTEL2J) * nombre total de demandes TEL exécutées (NDTEL) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX2J TEL:((NDTEL2J) /(NDTEL))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR | | | |
| **Segments :** TCC (Telecentre-cyber), TLC (Telecentre), CYB (cyber) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes Telecentre exécutées dans les 2 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX2J TEL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes Telecentre exécutées dans un délai de 2 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes Telecentre exécutées dans les 2 jours sur le nombre de demandes professionnelles exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes TEL exécutées dans un délai de 2 jours (NDTEL2J) * nombre total de demandes TEL exécutées (NDTEL) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX2J TEL:((NDTEL2J) /(NDTEL))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR | | | |
| **Segments :** TCC (Telecentre-cyber), TLC (Telecentre), CYB (cyber) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes Grand public exécutées dans les 5 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX5J GP** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes Grand public exécutées dans un délai de 5 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation suivi par les commerciaux | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes Grand public exécutées dans les 5 jours sur le nombre de demandes grand public exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes GP exécutées dans un délai de 5 jours (NDGP2J) * nombre total de demandes GP exécutées (NDGP) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX5J GP:((NDGP2J) /(NDGP))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Segments :** RE1 (Résidentiel 1), RE2 (Résidentiel 2), RE3 (Résidentiel 3) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes ADSL exécutées dans les 5 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX5J ADSL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes ADSL exécutées dans un délai de 5 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation suivi par les commerciaux | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes ADSL exécutées dans les 5 jours sur le nombre de demandes ADSL exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes ADSL exécutées dans un délai de 5 jours (NDADSL5J) * nombre total de demandes ADSL exécutées (NDADSL) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX5J ADSL:((NDADSL5J) /(NDADSL))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes TVO exécutées dans les 5 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX5J TVO** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes TVO exécutées dans un délai de 5 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation suivi par les commerciaux | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes TVO exécutées dans les 5 jours sur le nombre de demandes ADSL exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes TVO exécutées dans un délai de 5 jours (NDTV5J) * nombre total de demandes TVO exécutées (NDTV) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX5J TVO:((NDTV5J) /(NDTV))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes ADSL exécutées dans les 15 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX15J**  **PEX 10 ADSL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes ADSL exécutées dans un délai de 15 jours 10 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes ADSL exécutées dans les 15 jours 10 Jours sur le nombre de demandes ADSL exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes ADSL exécutées dans un délai de 15 jours 10 Jours (NDADSL10J) * nombre total de demandes ADSL exécutées (NDADSL) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX 10 J ADSL=((NDADSL10J) /(NDADSL))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DO/DINT | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de demandes TVO exécutées dans les 15 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **PEX15J**  **PEX 10 J TVO** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer une installation rapide des demandes * Mener des actions pour réduire les délais d’installation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de demandes TVO exécutées dans un délai de 10 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le délai d’installation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes TVO exécutées dans les 10 jours sur le nombre de demandes ADSL exécutées. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de demandes TVO exécutées dans un délai de 10 jours (NDTV10J) * nombre total de demandes TVO exécutées (NDTV) | | | **METHODE DE CALCUL:**  PEX10J TVO:((NDTV10J) /(NDTV))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de dérangements ADSL relevés dans les 2 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **VR2J ADSL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un traitement efficace des dérangements * Mener des actions pour réduire les dérangements | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de dérangements ADSL relevés dans un délai de 2 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le nombre de dérangements relevés et leur durée de relève. | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de dérangements ADSL relevés dans les 2 jours sur le nombre de dérangements ADSL relevés | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de dérangements ADSL relevés dans un délai de 2 jours (NDRA2J) * nombre total de dérangements ADSL relevés (NADR) | | | **METHODE DE CALCUL:**  VR2J ADSL:((NDRA2J) /(NDAR))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marchés :** (Affaires/opérateurs, Administration, Professionnels, GP) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de dérangements Grand public relevés dans les 2 jours** | | | **NOM ABREGE:** | **VR2J GP** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un traitement efficace des dérangements * Mener des actions pour réduire les dérangements | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de dérangements GP relevés dans un délai de 2 jours * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le nombre de dérangements relevés et leur durée de relève. | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de dérangements GP relevés dans les 2 jours sur le nombre de dérangements GP relevés | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de dérangements GP relevés dans un délai de 2 jours (NDRGP2J) * nombre total de dérangements GP relevés (NDRGP) | | | **METHODE DE CALCUL:**  VR2J GP:((NDRGP2J) /(NDRGP))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Segments :** RE1 (Résidentiel1), RE2 (Residentiel2), RE3 (Residentiel3) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de dérangements Professionnels relevés dans les 8 heures** | | | **NOM ABREGE:** | **VR8H PRO** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un traitement efficace des dérangements * Mener des actions pour réduire les dérangements | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de dérangements professionnels relevés dans un délai de 8 heures * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le nombre de dérangements relevés et leur durée de relève. | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de dérangements professionnels relevés dans les 8 heures sur le nombre de dérangements professionnels relevés | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de dérangements PRO relevés dans un délai de 8 heures (NDRPRO2J) * nombre total de dérangements PRO relevés (NDRPRO) | | | **METHODE DE CALCUL:**  VR8H PRO:((NDRPRO2J) /(NDRPRO))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR | | | |
| **Segments :** TPE (Très petite entreprise), PEI (Petite entreprise individuelle), PEC (Petite entreprise commerciale) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de dérangements Télécentre relevés dans les 8 heures** | | | **NOM ABREGE:** | **VR8H TEL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un traitement efficace des dérangements * Mener des actions pour réduire les dérangements | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de dérangements télécentres relevés dans un délai de 8 heures * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le nombre de dérangements relevés et leur durée de relève. | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de dérangements télécentre relevés dans les 8 heures sur le nombre de dérangements télécentre relevés | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de dérangements TEL relevés dans un délai de 8 heures (NDRTEL2J) * nombre total de dérangements TEL relevés (NDRTEL) | | | **METHODE DE CALCUL:**  VR8H TEL:((NDRTEL2J) /(NDRTEL))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de bord DSC | | | |
| **Segments :** TCC (Télécentre-cyber), TLC (Télécentre), CYB (Cybercafé) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Pourcentage de dérangements TVO relevés dans les 24 heures** | | | **NOM ABREGE:** | **VR24h TVO** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un traitement efficace des dérangements * Mener des actions pour réduire les dérangements | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le nombre de dérangements TVO relevés dans un délai de 24h * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le nombre de dérangements relevés et leur durée de relève. | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de dérangements TVO relevés dans les 24H sur le nombre de dérangements TVO relevés | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * nombre de dérangements TVO relevés dans un délai de 24 heures (NDRTV24h) * nombre total de dérangements TVO relevés (NDTVR) | | | **METHODE DE CALCUL:**  VR24h TVO: ((NDRTV24h) / (NDTVR))\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marchés :** (Affaires/opérateurs, Administration, Professionnels, GP) | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Taux de signalisation GP** | | | **NOM ABREGE:** | **TX SI GP** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un faible taux de signalisation * Mener des actions pour réduire les taux de signalisation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le taux de signalisation des clients * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le taux de signalisation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes de dérangements relevés GP sur le parc. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * Nombre de dérangements relevés (NDRGP) * Parc actif (Parc) | | | **METHODE DE CALCUL:**  TX SI = (NDRGP/ Parc )\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Taux de signalisation ADSL** | | | **NOM ABREGE:** | **TX SI ADSL** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un faible taux de signalisation * Mener des actions pour réduire les taux de signalisation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le taux de signalisation des clients * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le taux de signalisation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes de dérangements ADSL relevés sur le parc. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * Nombre de dérangements relevés (NDRADSL) * Parc actif (Parc) | | | **METHODE DE CALCUL:**  TX SI = (NDRADSL/ Parc )\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOM COMPLET** | **Taux de signalisation TVO** | | | **NOM ABREGE:** | **TX SI TVO** | |
| **PROCESSUS MACRO ASSOCIE:** Exploiter, Améliorer et maintenir les réseaux et SI | | | | | | |
| **PROCESSUS OPERATIONEL ASSOCIE :**Piloter la production Client, l’intervention et la maintenance des réseaux et SI | | | | | | |
| **ATTENTES CLIENTS :** | * Assurer un faible taux de signalisation * Mener des actions pour réduire les taux de signalisation | | **CODE INDICATEUR :** | | |  |
| **PERIODICITE :** Hebdomadaire | | | | | | |
| **OBJECTIF DE L’INDICATEUR :**   * Mesurer le taux de signalisation des clients * Mettre en place des plans d’actions pour réduire le taux de signalisation | | | | | | |
| **DEFINITION :**  C’est le rapport entre le nombre de demandes de dérangements TVO relevés sur le parc. | | | | | | |
| **LOI DE COMPOSITION :**   * Nombre de dérangements relevés (NDRTVO) * Parc actif (Parc) | | | **METHODE DE CALCUL:**  TX SI = (NDRTVO/ Parc )\*100 | | | |
| **ACHEMINEMENT DE L’INFORMATION:** | | | **NIVEAU D’UTILISATION :** | | | |
| DO/DINT/MSQ  DDS/DPIC | | Fin de semaine  S+1  S+1 | QS Hebdo  Tableau de bord IRD IRR  Tableau de pilotage IRD IRR  Tableau de bord DINT  Tableau de bord DSC | | | |
| **Marché :** Professionnels, GP | | | | | | |
| **SOURCES D’INFORMATION :**   * GAIA | | | | | | |