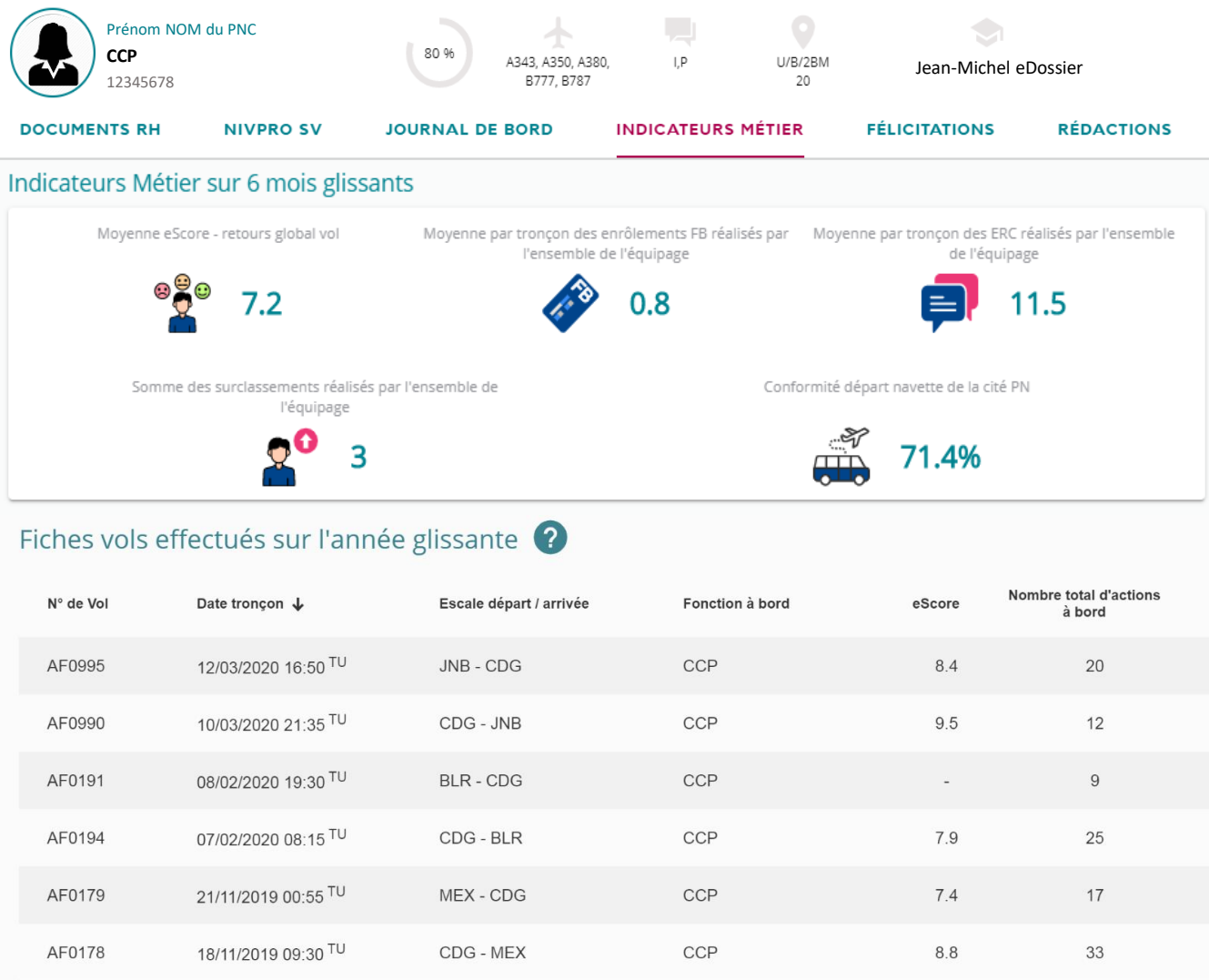


Indicateurs métier eDossierPNC

Version du 15/02/2021

Accès à la page Indicateurs Métier



- L'accès s'effectue via « **Mon effectif PNC** », puis recherche du PNC soit via la liste ou le moteur de recherche. L'onglet « **INDICATEURS METIER** » est alors disponible.
- Seuls les PNC suivants ont l'onglet Indicateurs métier dans leur eDossier :
 - PNC ayant au jour de la consultation une fonction CC, CCP ou CAD ou;
 - PNC qui a volé en fonction CCT ou CCPT pendant les 12 derniers mois.
- **Les PNC ont accès à leurs Indicateurs Métier depuis le 15/02/2021**
- Toujours pas d'accès en déconnecté dans cette seconde version.

Indicateurs métier agrégés sur 6 mois glissants

Indicateurs Métier sur 6 mois glissants

Moyenne eScore - retours global vol



Moyenne par tronçon des enrôlements FB réalisés par l'ensemble de l'équipage



Moyenne par tronçon des ERC réalisés par l'ensemble de l'équipage



Somme des surclassements réalisés par l'ensemble de l'équipage



Conformité départ navette de la cité PN



- Accès aux indicateurs sur 6 mois glissants depuis la page d'accueil de l'onglet « **INDICATEURS METIER** »
- 5 types d'indicateurs restitués :
 - *Moyenne eScore ;*
 - *Moyenne par tronçon des ERC réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Moyenne par tronçon des enrôlements FlyingBlue réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Somme des surclassements réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Conformité du départ navette de la cité PN : moyenne basée sur les vols ou la donnée est renseignée au départ de CDG.*



Ces 5 indicateurs ne sont pas restitués pour tous les PNC.

En effet, l'affichage des indicateurs métier **dépend de la fonction & du type de courrier** sur lequel opère le PNC. Les règles d'affichage sont les suivantes :

	Division	Moyenne eScore	Moyenne ERC / enrôlement FB	Moyenne enrôlement FB	Somme des surclassements	Conformité départ navette (%)
CCP / CCPT / CAD		X	X	X	X	X
CC / CCT	ASI, AMO, AME, CILA, PPT, PTP	X				
CC / CCT	EUR	X	X	X	X	X
CC / CCT	FRA, FRA/BP	X	X	X		

Indicateurs métier – Liste des vols effectués sur l'année glissante

Fiches vols effectués sur l'année glissante ?

N° de Vol	Date tronçon	Escale départ / arrivée	Fonction à bord	eScore	Nombre total d'actions à bord
AF0719	13/12/2019 22:03 TU	DSS - CDG	CCP	6.4	20
AF0718	12/12/2019 13:40 TU	CDG - DSS	CCP	7.5	17
AF0023	29/11/2019 20:31 TU	JFK - CDG	CCP	6.6	27
AF0022	28/11/2019 06:00 TU	CDG - JFK	CCP	7.4	49
AF0655	14/10/2019 18:38 TU	DXB - CDG	CCP	4.1	17
AF0662	13/10/2019 09:40 TU	CDG - DXB	CCP	-	55
AF0351	27/09/2019 20:25 TU	YYZ - CDG	CCP	7.8	31
AF0386	25/09/2019 12:53 TU	CDG - YYZ	CCP	7.5	44
AF0379	31/07/2019 18:25 TU	YVR - CDG	CCP	8.2	27
AF0374	28/07/2019 06:20 TU	CDG - YVR	CCP	9.2	20
AF0293	20/06/2019 11:38 TU	HND - CDG	CCP	7.5	41
AF0274	17/06/2019 19:25 TU	CDG - HND	CCP	7.5	32
AF0055	29/03/2019 22:28 TU	IAD - CDG	CCP	7.5	15
AF0054	28/03/2019 11:45 TU	CDG - IAD	CCP	10	26
AF0349	16/03/2019 02:07 TU	YUL - CDG	CC	8.8	NA
AF0344	14/03/2019 11:45 TU	CDG - YUL	CC	8.1	NA
AF0055	22/02/2019 22:15 TU	IAD - CDG	CCP	10	13
AF0054	21/02/2019 11:42 TU	CDG - IAD	CCP	8.6	9

- La liste ci-contre regroupe tous les tronçons effectués par le PNC au cours de l'année glissante.
- Par défaut, les vols sont affichés par date chronologique décroissante : du vol le plus récent au plus ancien. En cliquant sur le titre de la colonne, il est également possible d'effectuer un tri par :
 - N° de Vol ;
 - Fonction à bord ;
 - eScore (croissant / décroissant) ;
 - Nombre total d'actions à bord (croissant / décroissant).
- Les flèches de tri ne sont pas visibles instantanément, elles s'affichent en cliquant sur le libellé du titre.
- Lorsque je rentre dans le détail d'un vol et que je reviens sur la liste, le tri appliqué précédemment est gardé en mémoire.
- Il est possible de changer de page pour pouvoir consulter le détail des fiches de vols plus anciens.

Indicateurs métier – Liste des vols effectués sur l'année glissante : particularités

Fiches vols effectués sur l'année glissante



N° de Vol	Date tronçon	Escale départ / arrivée	Fonction à bord	eScore	Nombre total d'actions à bord
AF0349	23/03/2019 02:15 TU	YUL - CDG	CC	8.8	NA
AF0007	06/12/2019 22:40 TU	JFK - CDG	CCP	8.6	12
AF0853	15/11/2019 21:00 TU	CAY - ORY	CCP	—	7
AF0276	10/07/2019 09:30 TU	CDG - NRT	CCP	7.8	27
AF0344	21/03/2019 11:45 TU	CDG - YUL	CC	—	NA
AF0275	12/07/2019 23:35 TU	NRT - CDG	CCP	7.5	24

- A l'exception des CC-LC, l'eScore affiché est celui du vol dans sa globalité ;
- Pour le CC-LC, l'eScore est celui spécifique à sa cabine de travail.
- Certains vols n'ont pas d'eScore (« - ») soit parce qu'il n'y a pas eu de retours de la part des clients soit, dans le cas des CC-LC, parce qu'on ne sait dire sur quelle cabine de travail ce dernier officiait.
- La donnée « NA » apparaît dans la colonne « Nombre total d'actions à bord » pour un vol LC ou le PNC a volé en tant que CC, les actions commerciales du vol étant attribuées au CCP du vol.
- Un légende est disponible afin d'informer le PNC des données mises à sa disposition. Pour cela, cliquer sur le « ? » disponible avant la liste des vols de l'année glissante.

Fiches vols effectués sur l'année glissante




N° de Vol	Date tronçon ↓	Es
AF0852	17/06/2020 08:10 TU	CC
AF0853	30/03/2020 19:00 TU	CC

- Note eScore absente :
 - Aucune réponse reçue sur la cabine du C/C ; OU
 - Cabine de travail du C/C non identifiée.

NA Vous n'avez pas d'informations relatives aux actions à bord car l'ensemble de ces dernières sont attribuées au CCP du vol.

Infos vol, PerfOps et Actions à bord

 AF0566

30/07/2019 04:30^{TU}

CDG - BEY


eScore : 10


Actions à bord : 12


Infos Vol

Type Avion	Version d'exploitation	Remplissage	Compo PEQ
77W	P004J038W028Y252	P001J019W015Y121	1 CCP - 2 C/C - 9 HST


PerfOps


Départ navette PN
 H+2 minutes


Arrivée navette avion
 H-0 minutes


Départ bloc
 H+9 minutes


Actions à bord


ERC
 9

Continuité client
 -

Enrôlement FB
 -

GFC
 -

Surclassements
 3

KDO
 -

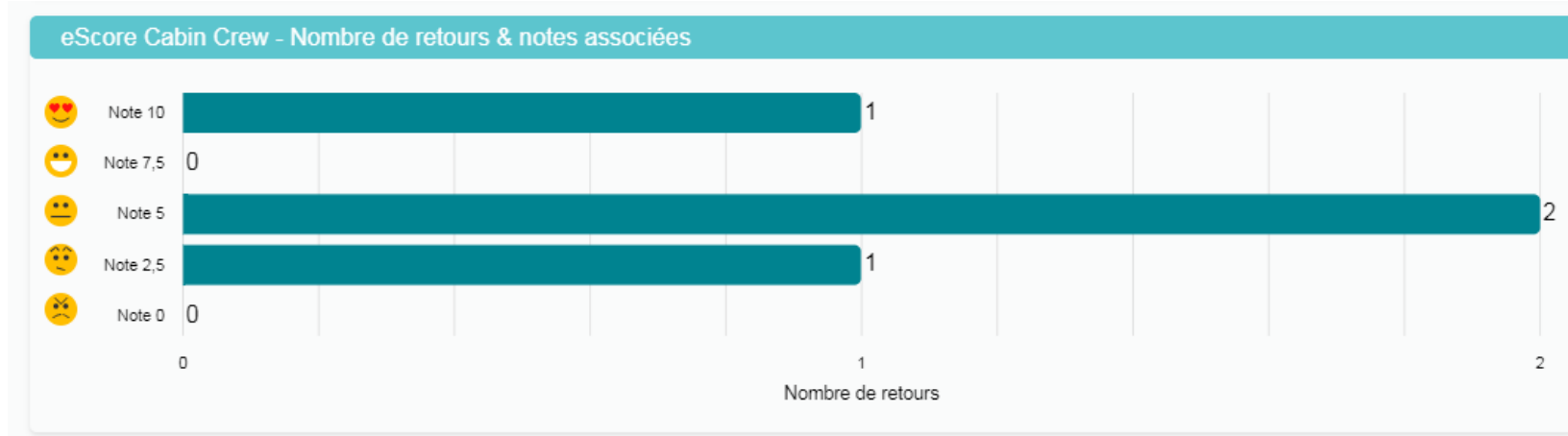
Nombre d'actions réalisées à bord par l'équipage

- Lorsque je clique sur le vol de mon choix depuis la liste, j'accède en détail aux informations relatives à ce vol.
- A l'ouverture 4 blocs sont visibles :
 - Les infos récapitulatives du vol;
 - Les informations de remplissages et de compo PEQ;
 - Les données relatives à la Performance Opérationnelle et;
 - Les actions commerciales menées à bord.

- Le bloc PerfOps donne en minutes, l'avance (à minima **H-0minute**) ou le retard accumulé (à minima **H+1minute**) sur des jalons spécifiques:
 - Départ de la navette de la cité PN;
 - Arrivée de la navette à l'avion ;
 - Départ bloc.
- L'avance est restituée de couleur verte et le retard de couleur rouge.
- Ces valeurs ne sont données qu'à titre informatif et **il convient de les contextualiser selon les conditions d'exploitation départ.**

- Le bloc « Actions à bord » indique le nombre d'actions commerciales menées sur le vol **par l'ensemble de l'équipage**:
 - ERC ;
 - Continuité Client ;
 - Enrôlement FB ;
 - Gift For Care ;
 - Surclassements et ;
 - KDO.
- **Ce bloc n'est pas visible pour les CC officiant sur LC, les actions a bord étant attribuées au CCP du vol.**

Graphique eScore – Nombre de retours & notes associées



- Sur chaque vol, lorsqu'une note eScore a été attribuée, il est possible de voir en détail le nombre de répondants ainsi que les notes que ces derniers ont attribuées.
- Pour le CC officiant sur LC, le détail des notes est celui de sa cabine de travail et non le global vol.
- L'eScore est toujours compris entre 0 et 10 / 10; le passager a le choix entre 5 niveaux de notation :
 - 0
 - 2,5
 - 5,
 - 7,5 et
 - 10
- Dans l'exemple ci-dessus :
 - 1 passager m'a donné une note de 10 /10
 - 2 passagers m'ont donné une note de 5 /10
 - 1 passager m'a donné une note de 2,5/10

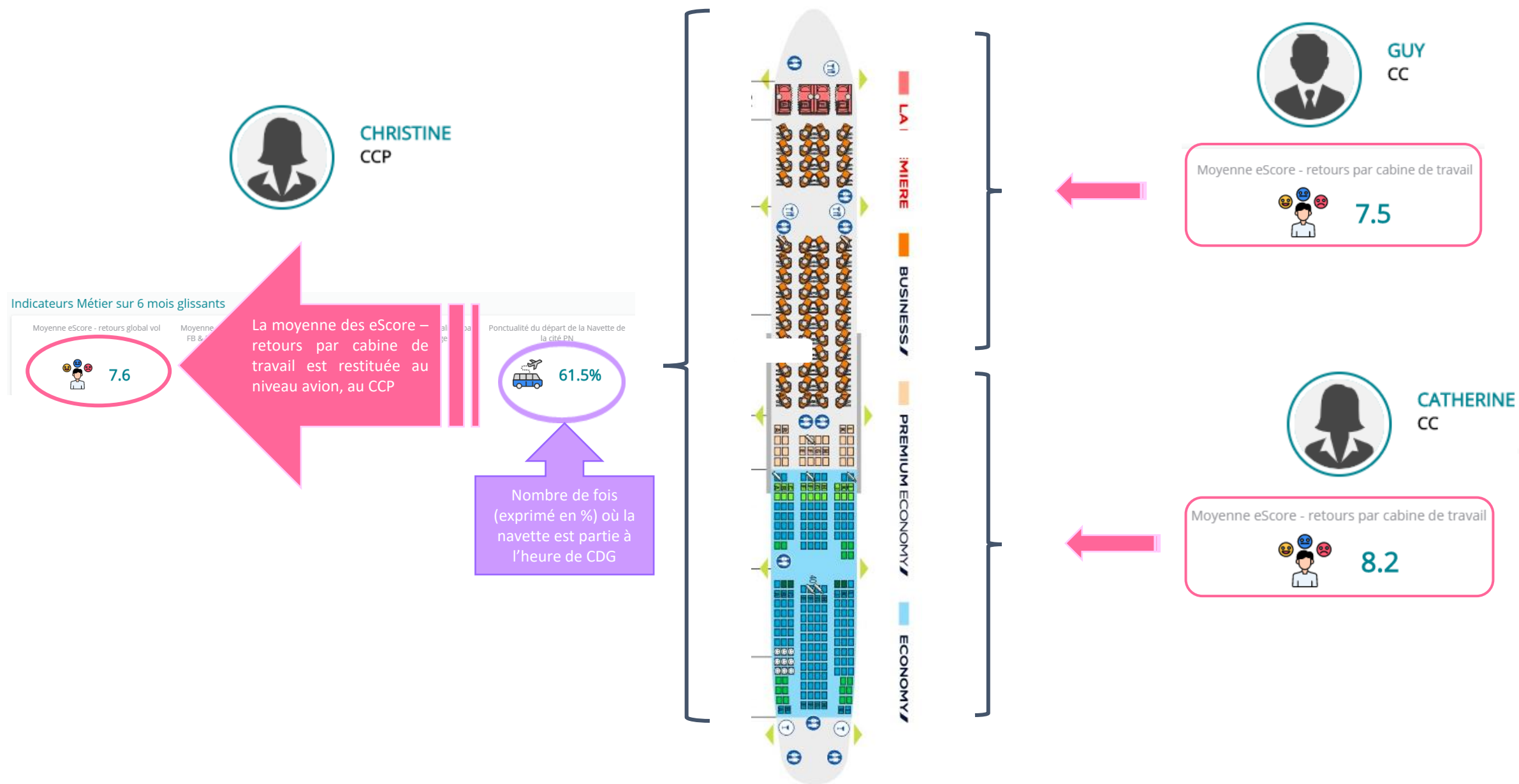
Commentaires Boucles courtes

Commentaires issus des questionnaires Boucles Courtes remis aux passagers

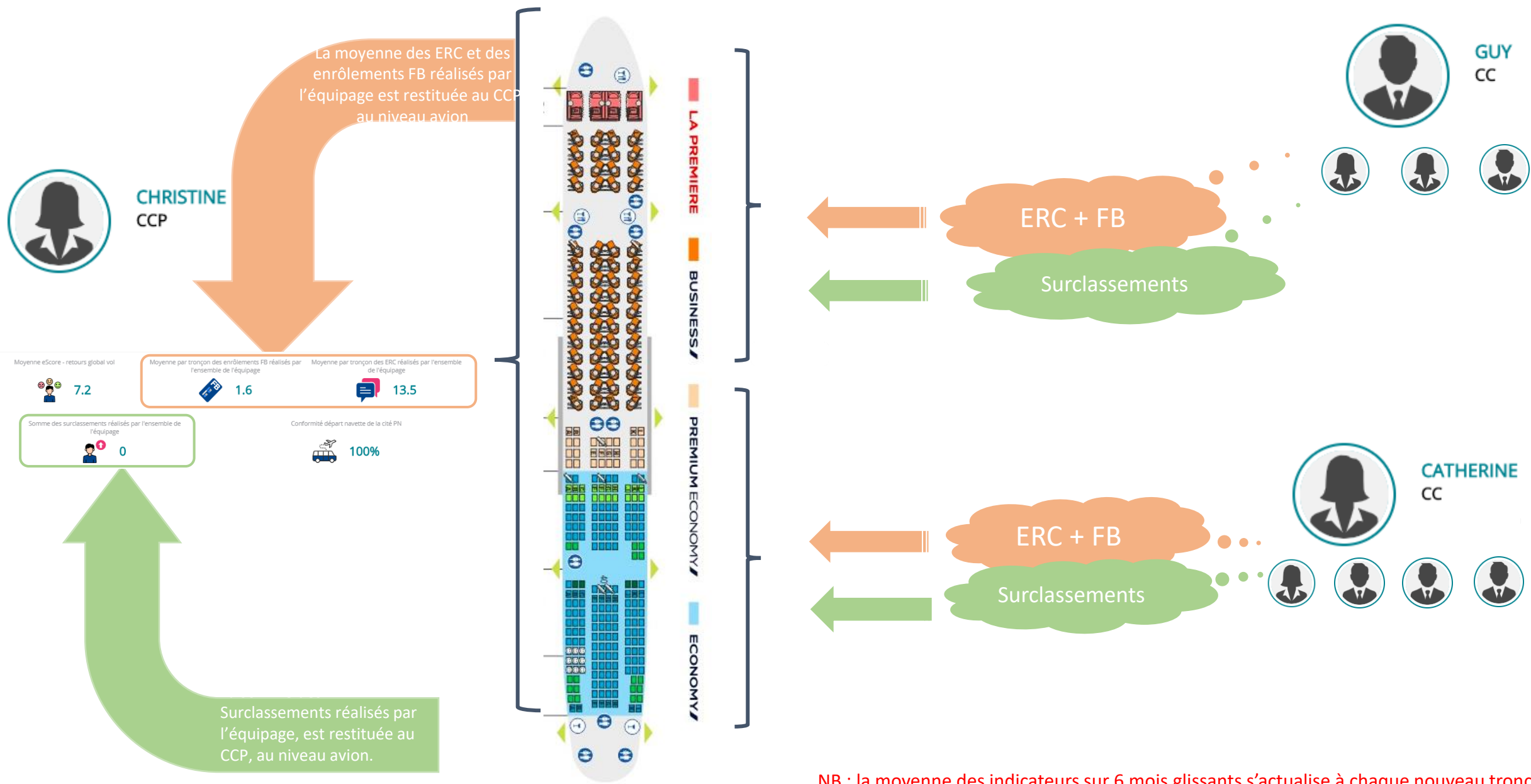
Note	Points appréciés	Points à améliorer
★★★★★★	Everything	Données non disponibles
★★★★★★	The special care of the cabine crew.	Nothing Im thinking currently
★★★★★★	Good services from the staff (listening passengers and responding).	Overall, everything is good.
★★★★★★	Données non disponibles	L'application AirFrance reste non fiable car elle me donnait l'embarquement terminal 2F.... American Airlines est compliquée mais fiable et à jour. Turkish également..... Alors!
★★★★★	La ponctualité, l'accueil et la capacité à travailler	La qualité des sièges
★★★★★	Ponctualite	Duree du service déjeuner un peu long
★★★★★	Very comfortable and very nice staff who working in the flight	No comments
★★★★★	Smooth, efficient and professional crew. Good seats and entertainment.	Toilet smell in the back is terrible before take off and landing. Please do something about it.
★★★★★	Service et ponctualité	Offre amenities
★★★★★	La qualite de l'attention portée par le personnel navigant commercial. Les ecrans de bonne qualité	Données non disponibles
★★★★	Horaire respecté.	Le personnel de bord upgrade les collègues voyageant sur le vol pour leurs congés avant les passagers SkyTeam Platinum/Gold. Idem pour les choix de repas. Ce devrait être "customers first".
★★★★	Service provided by hostess and responsiveness. Flight schedule respected Boarding easiness	Seat screen quality was very poor, lighting of screen was not adjustable, as per also the orientation of the screen for better visualization. Sound quality was not adjustable for better experience

- Pour chaque commentaire, on affiche la note attribuée au vol par le passager.
 - Le barème de notation se faire via un système d'étoiles, les notes pouvant être attribuées vont de 1 à 5 étoiles.
 - Les commentaires sont classés selon la note attribuée par le passager : de la meilleure note à la moins bonne.
- Les commentaires sont restitués dans la langue utilisée par le client.
- Si le passager n'a pas rédigé de commentaire dans l'une des catégories dédiée, on affiche un « - »
- Quand le verbatim est trop long, il est possible de le visualiser dans sa totalité en cliquant sur « Afficher plus ». Le verbatim s'affiche ainsi dans une fenêtre dédiée.
- **Les CC qui officient sur LC n'ont pas accès au détail des verbatim Boucles Courtes car il est impossible de lier le commentaire du passager à une cabine de travail précise.**
- Les verbatim BC sont donc, par défaut, tous attribués au CCP du vol; seul ce dernier peut les consulter.

LC - Exemple sur l'eScore

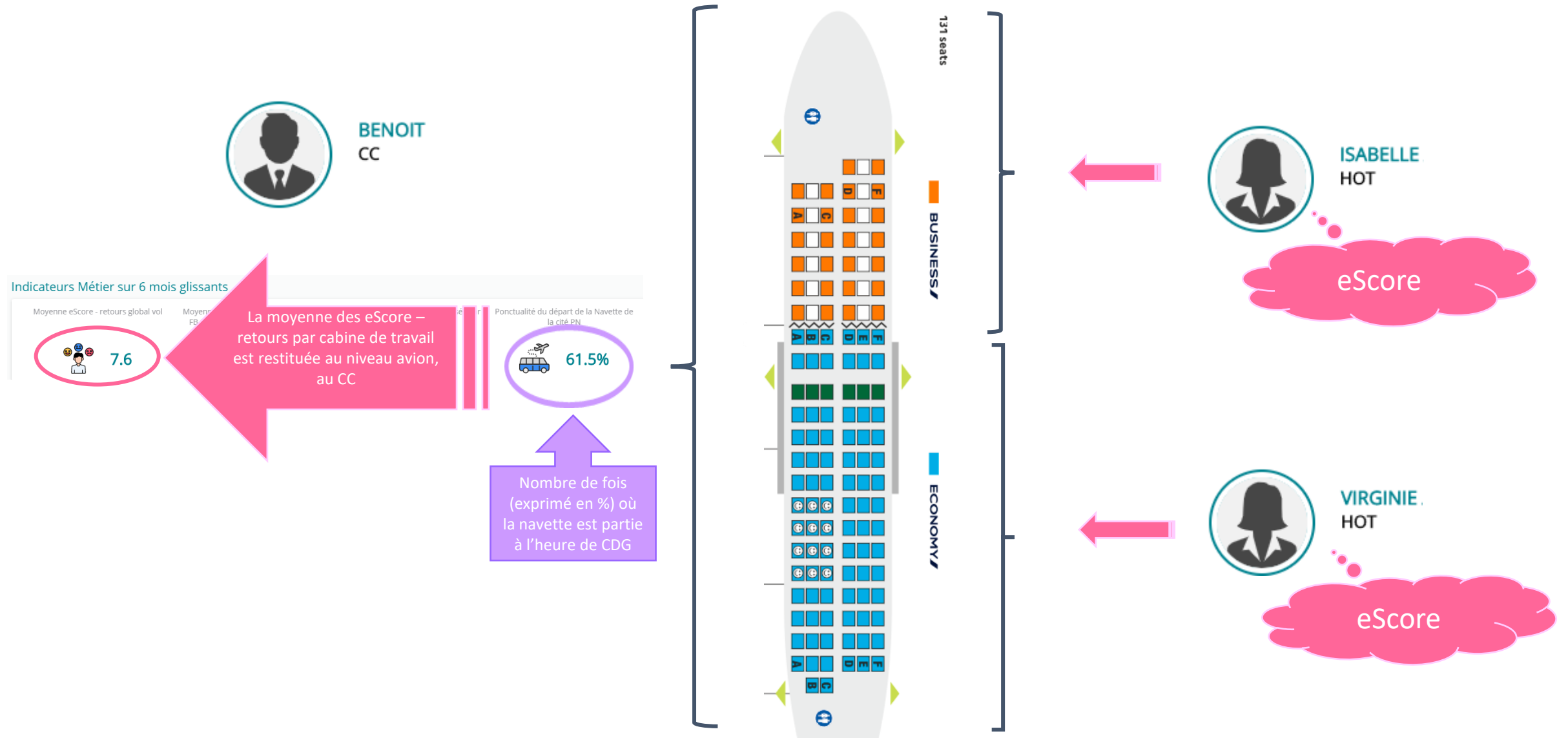


LC – Exemple sur les Actions Clients



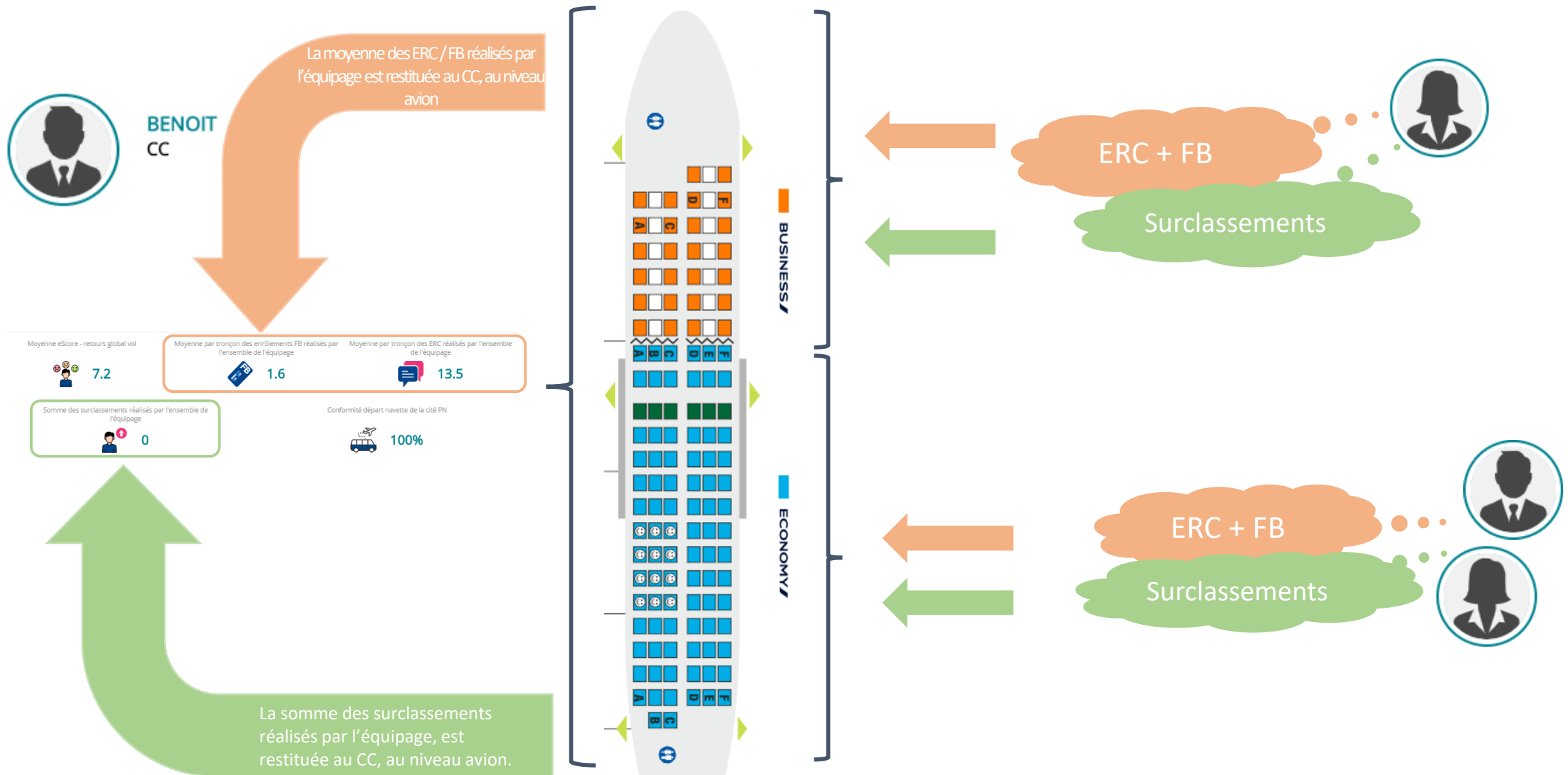
NB : la moyenne des indicateurs sur 6 mois glissants s'actualise à chaque nouveau tronçon

MC - Exemple sur l'eScore



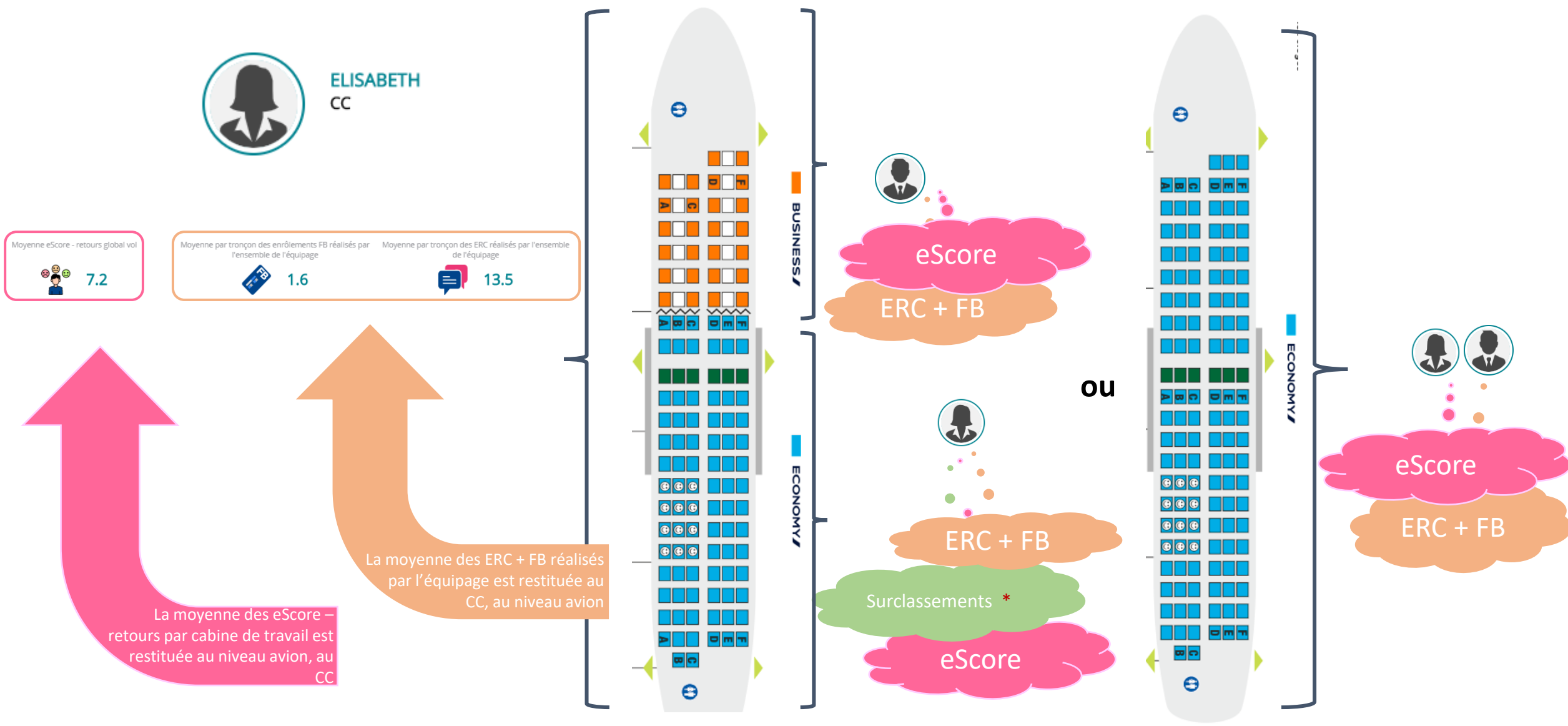
NB : la moyenne des indicateurs sur 6 mois glissants s'actualise à chaque nouveau tronçon

MC – Exemple sur les Actions Clients



NB : la moyenne des indicateurs sur 6 mois glissants s'actualise à chaque nouveau tronçon

CC – Exemple sur l'eScore et les Actions Clients



* A ce jour, la somme des surclassements n'est pas restituée dans eDossier en raison de la configuration avion sans classe Business