|  |  |
| --- | --- |
| **OBJET DU PROJET (Ce dont il s’agit)** | Mettre en place un dispositif de prise en charge des premières demandes des clients, en focalisant sur l'accessibilité, la réactivité, la qualité de réponse et la résolution des problèmes simples |
| **PARTIES PRENANTES CLES (les parties prenantes principales concernées par le projet)**

|  |
| --- |
| **Qui (nom ou titre)** |
|  |
| • **Clients** : Clients particuliers abonnés• **Personnel** : Téléconseillers, Techniciens SAV  |
|  |

 |
| **DIAGNOSTIC (la situation actuelle vue par ces parties prenantes)**

|  |
| --- |
| **BESOINS (les besoins et les attentes des parties prenantes pour ce sujet)** |
|  |
| Clients abonnés : Facilité d’accès aux services, Fiabilité des réponses, Rapidité de prise de rendez-vous Téléconseillers : Compétences techniques, Accessibilité des informations, Délégation Techniciens SAV : Autonomie d’organisation  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **TOP (les points positifs)** | **FLOP (les points négatifs)** |
|  |  |
| * Qualité des solutions techniques proposées
* Compétence technique des techniciens
 | * Difficulté d’obtenir un conseiller
* Manque d’information sur les délais de traitement des demandes
* Manque de fiabilité des réponses
* Manque de compétences techniques des conseillers
* Manque de connaissance des données sur les installations des clients
 |
|  |  |

|  |
| --- |
| **AMELIORATIONS (les axes d’améliorations principaux souhaités par ces parties prenantes)** |
|  |
| • Clients particuliers abonnés : Accéder aux services par Internet, Etendre les plages horaires et la facilité d'accès par téléphone, Obtenir un conseiller qui connaisse son contexte.• Téléconseillers : Augmenter les niveaux de délégation et de compétences sur les produits, Apporter une première réponse aux clients, Améliorer l'ergonomie des équipements téléphoniques et l'environnement global de travail, Améliorer les relations avec les techniciens• Techniciens : Etre moins sollicités pour des interventions peu techniques, Faire davantage de conseil, Avoir moins d'annulations de rendez-vous |
|  |

 |
| **PROPOSITIONS DE VALEURS (les « promesses » du projet à terme vis à vis de ces parties prenantes)*** En tant que client, je peux accéder à la plateforme Web pour programmer un rendez-vous avec un technicien.
* En tant que client, je peux obtenir sans délai une première réponse technique par téléphone.
* En tant que conseiller, je dispose de l'autonomie et de la compétence technique nécessaires pour apporter une première réponse technique au client
* En tant que conseiller, je peux consulter en temps réel les données de contexte du client appelant.
* En tant que technicien, je peux organiser mon agenda en toute autonomie.
 |