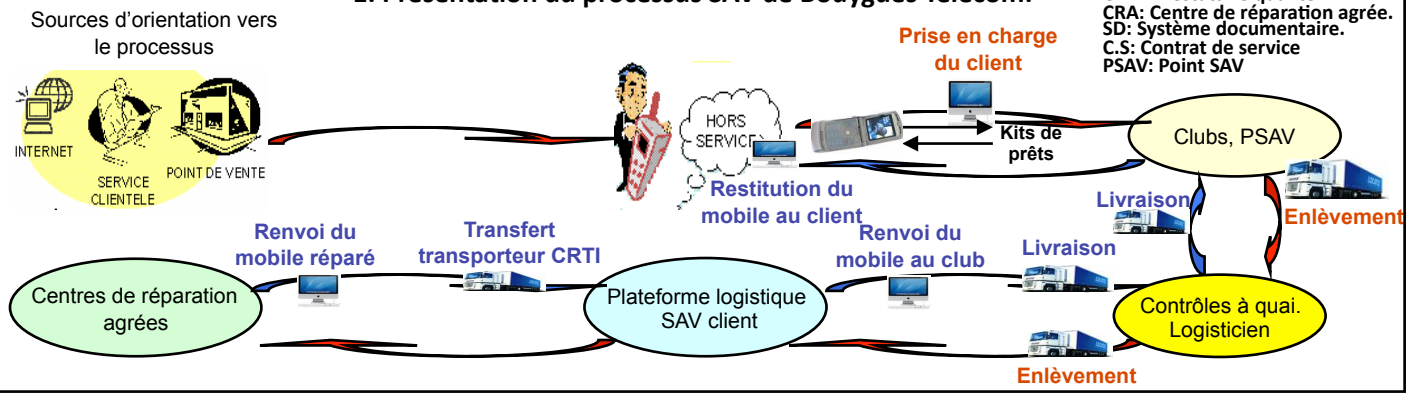
UNIVERSITÉ DE TECHNOLOGIE DE COMPIÈGNE - MASTER - Spécialité "Management de la Qualité"

Pilotage de la refonte des contrats de service SAV et de leurs mise en œuvre

Année: 2007 / 2008 Nom de l'entreprise: Bouygues Telecom Auteur: Yassine BOUZAFFOUR

1. Présentation du processus SAV de Bouygues Telecom:

Glossaire:
CRTI: Prestataire qualité
CRA: Centre de réparation agrée.
SD: Système documentaire.
C.S: Contrat de service
PSAV: Point SAV



2. contexte et problématique

• Contexte :
Réorganisation de la DRC

Mission / Raison d'être
- Analyse critique des contrats de service
- Repérage des pistes d'amélioration
- Amélioration des contrats existants
- Mise en place des contrats manquants

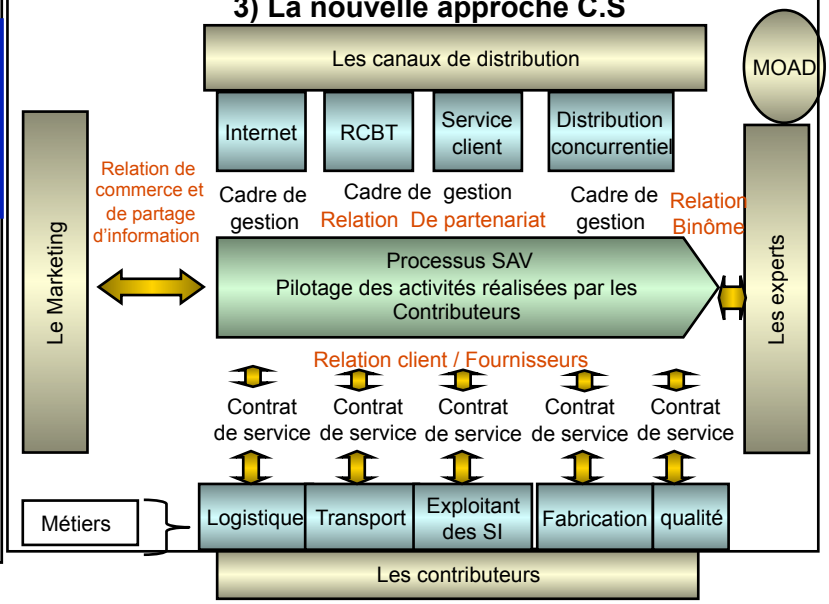
Objectifs mesurables:
- Analyse des 6 C.S existants.
- Mise en place de 5 C.S :
- Mise en œuvre des C.S.
- Formalisation du SD / SAV
- C.S Efficient

Priorités choisies
* Fond et forme des contrats
* Priorité 1: C.S logistique
* Priorité 2: Cadres de gestion.

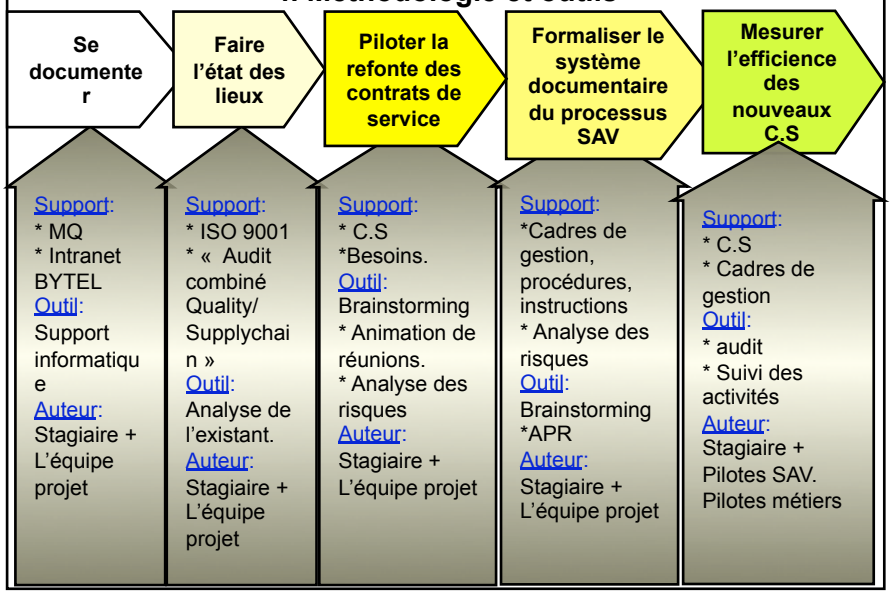
Attentes générales du porteur du projet :
Améliorer l'efficience et l'efficacité des documents et leurs utilisation pour le pilotage de l'activité.

Besoin particulier du porteur du projet :
Eviter les changements brusque, et Mettre en évidence la valeur ajouté pour toutes les parties prenantes

3) La nouvelle approche C.S



4. Méthodologie et outils



5. Résultats

Objectifs	Résultats	Ecart
5 C.S	5 C.S (En cours)	Finalisation en fin Juin
SD du SAV formalisé	En cours	(1 mois)
Classeurs projet	* CR de réunions, * APR métiers * 5 CS	Rien à signaler
Efficience des C.S	Mesure de la mise en œuvre	Rien à signaler

6. Bibliographie

* MQ SAV de Bouygues Telecom
* Intranet Master MQ UTC http://www.utc.fr/mastermq
*Audit combiné Quality/Supply Chain ISBN: 2-7081-3219-9