Optimisation du système qualité de l'entité MVNO Retail de Transatel

Présentation de la société et du marché

L'entreprise :

Mobile Virtual Network Operator (MVNO)
Mobile Virtual Network Enabler (MVNE)
- 100 collaborateurs et 10 m€ de CA
- Principe de la technologie Transatel

Le marché de la téléphonie mobile :

- Le marché de la téléphonie en Europe (situation de quasi monopole pour les MNO mais une volonté de la Commission Européenne pour l'ouverture à la concurrence)
- Taux de pénétration arrivant à saturation

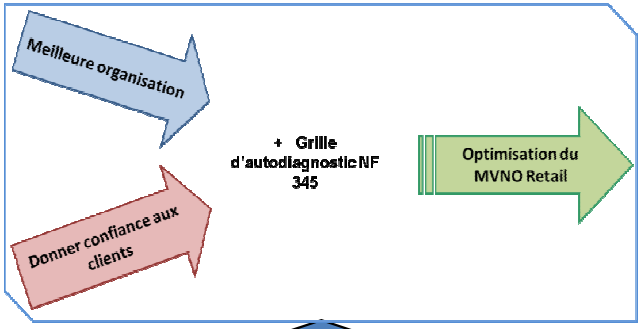
Enjeux du projet mené

- Problématique :
Le système qualité souffre de l'absence de personnel chargé de la qualité mais également de l'évolution rapide des pratiques dans le domaine de la téléphonie mobile.

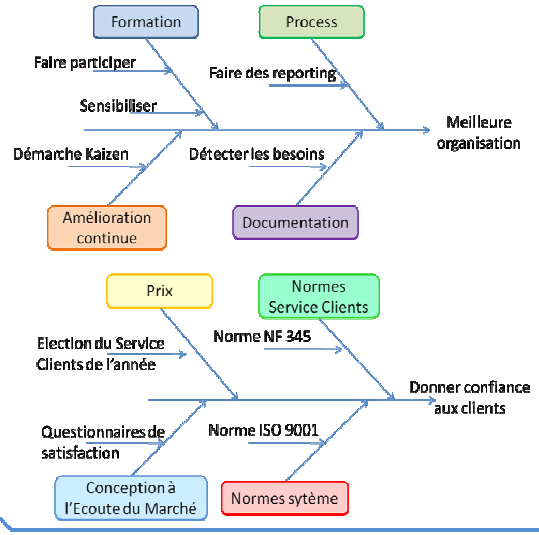
- Missions confiées :
Optimiser le système qualité pour répondre aux besoins du terrain et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Mais également réfléchir sur la façon d'engager le MVNO Retail à long terme dans une démarche qualité.

- Objectif :
Proposer des solutions pour réduire le nombre de résiliations clients et améliorer la satisfaction des clients.

Principe de la démarche



2 axes suivis pour optimiser le MVNO Retail :



Résultats obtenus et Perspectives

Résultats obtenus :

-Mise à jour et / ou création d'une partie de la documentation qualité
- Mise à disposition de classeurs de formation pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Poursuite des « Mardis de la Qualité »
- Création de documents à destination des clients

Perspectives :

- Se baser sur la proposition de vision à long terme d'une démarche de certification pour obtenir la reconnaissance du Service Clients
- Assurer la gestion de la documentation
- Mettre en ligne la documentation lorsque le Content Management System sera opérationnel

Retours d'expériences

Apports :
-Découverte du domaine de la téléphonie mobile et du Service Clients
- Participation à des projets pluridisciplinaires (ex : lancement de l'iPhone)
- Grande autonomie dans les missions confiées
- Rôle de responsable qualité pour le MVNO Retail

Difficultés :
- Nécessité d'un temps d'adaptation assez long compte tenu de la technicité du domaine
- Communication parfois difficile en raison des différences de langues

Bibliographie

NF X 50-798 Juillet 2003 – Services des Centres de relation Client – Edition AFNOR
NF 345 septembre 2007 – Règles de certification de la marque NF Service Centre de relation client – Edition AFNOR
ARCEP – Présentation des indicateurs pour la téléphonie mobile – Disponible sur http://www.arcep.fr/index.php?id=35 – Page consultée le 24 avril 2009

Geoffrey NEPOTE – Université de Technologie de Compiègne – Master 2 "Management de la Qualité" – 2008/2009
Tuteurs : Nathalie BARBERIS Jean-Pierre CALISTE