REFONTE DU SYTEME QUALITE DE LA SOCIETE TRANSATEL

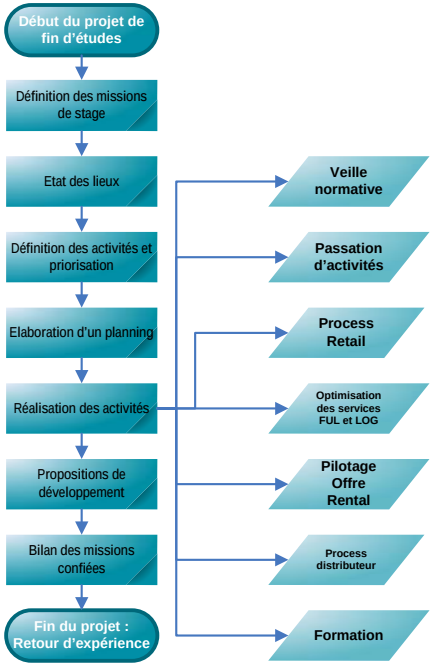
Angélique HAMONET, Stage professionnel de fin d'études, MASTER Management de la Qualité (MQ), UTC, 2007-2008

1. Présentation de la société

2. Etat des lieux

Qui ?	*Qui est concerné par le problème?*	Toute l'entité Retail
Quoi ?	*Quel est le problème ?*	Manque de rentabilité, délai de livraison trop important, problèmes techniques trop nombreux et problème de résolution de ceux-ci.
Où ?	*Où apparaît le problème ?*	Entité Retail, Partie MVNO de la société et en particulier au SCL, aux sales et aux services FUL LOG.
Quand ?	*Quand apparaît le problème ?*	Quand le taux de churn dépasse 45 et que le délai de livraison dépasse 5 jours.
Comment ?	*Comment résoudre le problème?*	Recrutement d'un stagiaire en Management de la Qualité en vue de : Mise à jour de l'existant et Elaboration des documents qualité manquants, optimisation des procédés grâce au regard neuf apporté, groupes de travail pour le recueil des besoins et la prise de décision collective facilitant l'implication des opérateurs, formation
Pourquoi ?	*Pourquoi faut-il résoudre ce problème?*	Pour optimiser les postes de travail, et de ce fait gagner en productivité et dans l'objectif d'améliorer la qualité de service perçue par le client final. Et permettre ainsi de baisser le taux churn, augmenter le nombre d'activation par rapport à N-1 et M-1.

3. Processus de réalisation



4. Bilan des travaux réalisés

Objectifs définis	Missions supplémentaires	%effectué
▪ Identification des processus manquants ou à améliorer (au niveau Retail)		100%
▪ Audit interne		0%
▪ Propositions, avec ou sans développement SI		100%
▪ Description des process au sein d'une documentation « qualité »		72%
▪ Formation des équipes		75%
▪ Réflexion sur la façon d'obtenir une certification « qualité de service » pour le service client		100%
▪ Book de formation nouvel arrivant		100%
	▪ Passation de compétences Helpdesk → Service Clients	100%
	▪ Optimisation Services Fullfilment et Logistique	50%
	▪ Pilotage offre Rental	70%
	▪ Process distributeur	100%

5. Retour d'expérience

¤ Apports pour l'entreprise:
Reprise du SMQ
Augmenter la professionnalisation des opérationnels
Homogénéiser les pratiques

¤ Points à retenir pour une mission similaire:
Communication
Notion de confiance
Prise en compte des avis des opérationnels
Actions scripts associés aux documents qualité

6. Perspectives d'avenir

¤ Perspectives d'avenir:
Poursuivre le Système de Management de la Qualité
Aller vers une reconnaissance « Elu service client de l'année »
Améliorer l'organisation interne de la société en vue d'améliorer la qualité de service rendu à l'utilisateur

¤ Améliorations à prévoir:
Augmenter le travail en équipe
Développer les prises de décision et les plans d'actions avec au moins 1 opérationnel