Projet Unification Trouble Ticketing : Conduite de changement

1. Présentation et contexte

Contexte: Deux groupe en rapprochement SFR et 9 C :
Multiplicité d'outils de gestion des incidents du groupe SFR → perte de traçabilité, coûts de maintenance et d'exploitation non optimisés.

Objectifs et enjeux : **Solution cible → Clarify TT**

- Unifier la gestion des Incidents → Un outil commun, partagé et reconnu
- Amélioration de la qualité du service perçue par les client lors de la résolution de leurs incidents

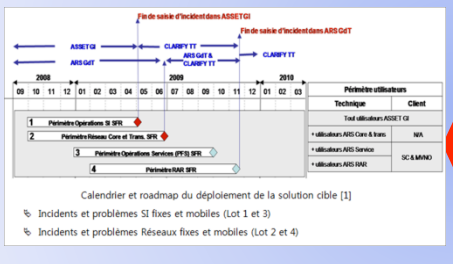
Mission: .Intégrer le volet conduite de changement du projet Clarify TT

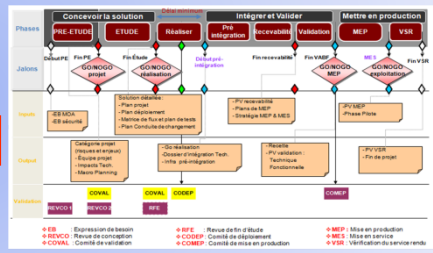
- Intégration de Clarify TT dans des conditions optimales et réduire les facteurs de rejets

Chiffres Clés du projet :

- 3 000 acteurs directement et indirectement concernées : Interne, partenaires et sous traitants externes :
- 200 000 tickets gérés tous les mois
- 1 000 personnes à former

2. Méthodologie et planification du projet

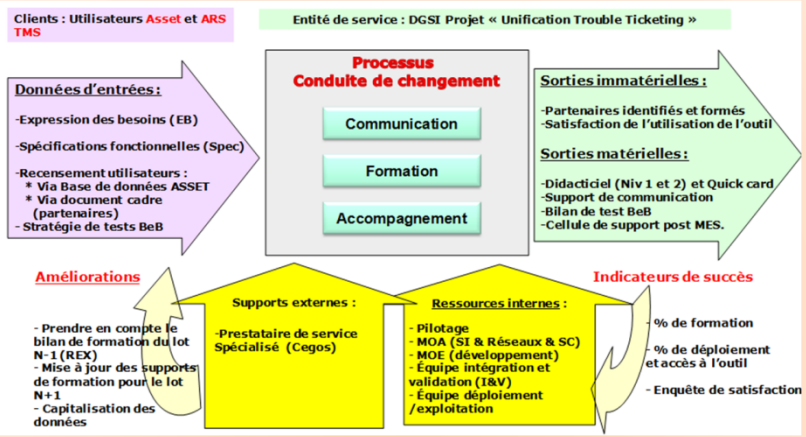




Planning général du projet Clarify TT [1]

3. Conduite de changement du projet

Processus Conduite de changement



Communication

Éléments clés :

- Clarify vs ASSET
- Principes files d'attentes
- Matrice d'affectation

Accompagnement

- Document cadre partenaires
- Ingénierie conduite de changement

Formation

- e-learning
- Présenciel : jeu de rôle BeB
- Aide mémoire: Quick Card

4. Bilan et perspectives

Enquête Satisfaction : (note/4)

- Information dans les convocations **3.2**
- Accueil, organisation, lieu **3.3**
- Durée de la formation **3.1**

Objectifs atteints :

- Déploiement de l'outil terminé
- Satisfaction des utilisateurs pour la conduite de changement réalisée.

Perspectives:

- Étendre l'expérience à d'autres volets du projet

Bibliographie
[1] Documents internes SFR :
[2] http://www.arcep.fr/index.php?id=36, consulté le 05/04/2009

Bassem ZAIDI - Master 2 Management de la qualité 2008/2009
Directeur projet : Jean Yves POICHOTTE, Maitre de stage : Michel ESCALLIER Tuteur: Jean Pierre CALISTE
12/06/2009