

WORK FORCE MANAGEMENT : module BUSINESS INTELLIGENCE

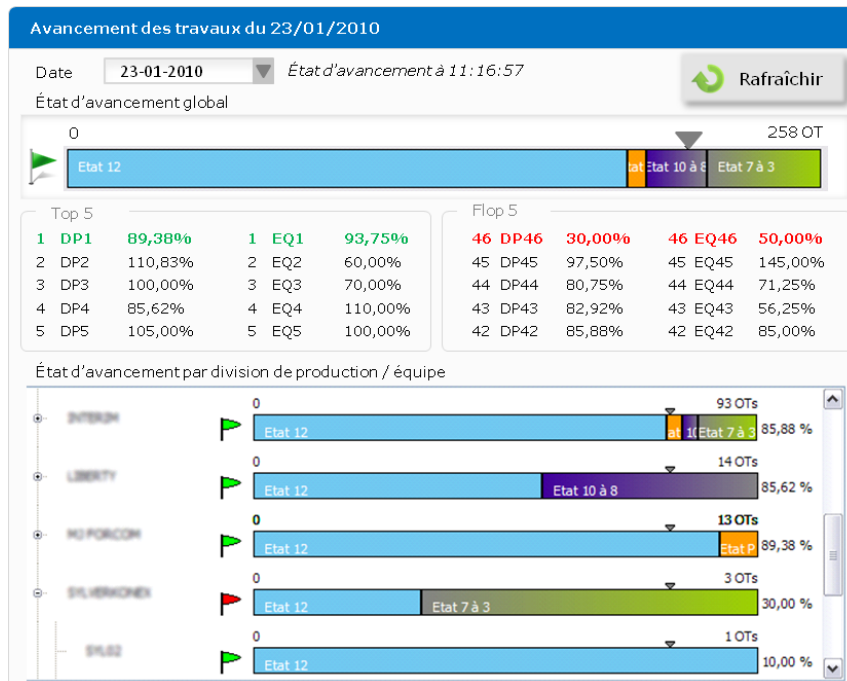
- Suivi de la production
- Statistiques
- Indicateurs qualité
- Indicateurs de performance
- Suivi financier
- Suivi et historique des alarmes
- Exports
- Bulletins d'information



Business Intelligence

- ▶ Management de l'activité
- ▶ Analyse de performance collective et individuelle
- ▶ Extractions et statistiques

Suivi temps réel de la production

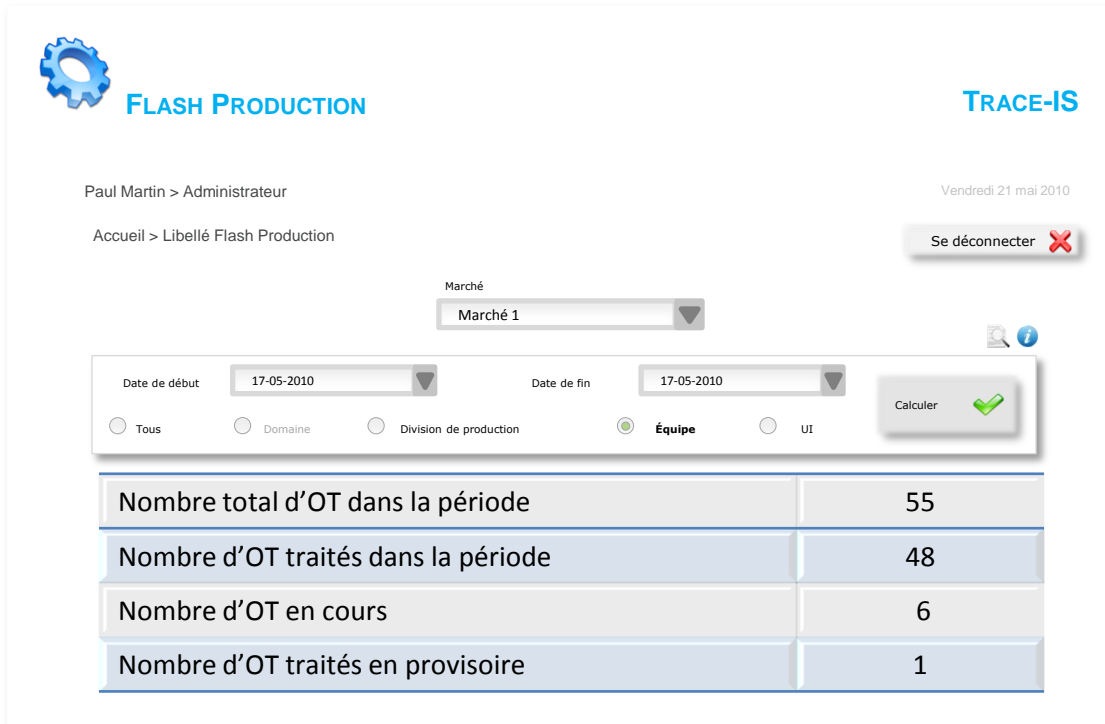


Avancement Travaux

- ▶ Visualisation en temps réel
- ▶ Visualisation globale et unitaire
- ▶ Taux d'occupation des équipes
- ▶ Classement des équipes

- Un code couleur par état
- Bandeau supérieur : indique le volume total d'OT à traiter dans la journée par l'ensemble des équipes
- Bandeau inférieur : indique le volume à traiter par les différentes unités de production
- Classement des 5 meilleures équipes et des 5 équipes les moins performantes sur la journée

Flash Production



The screenshot shows the 'FLASH PRODUCTION' interface. At the top left is a gear icon and the text 'FLASH PRODUCTION'. At the top right is 'TRACE-IS'. Below the header, it shows the user 'Paul Martin > Administrateur' and the date 'Vendredi 21 mai 2010'. There is a 'Se déconnecter' button with a red 'X' icon. The main area contains a 'Marché' dropdown menu set to 'Marché 1'. Below this are two date pickers for 'Date de début' and 'Date de fin', both set to '17-05-2010'. There are radio buttons for filtering by 'Tous', 'Domaine', 'Division de production', 'Équipe' (which is selected), and 'UI'. A 'Calculer' button with a green checkmark is also present. At the bottom, a table displays the following data:

Nombre total d'OT dans la période	55
Nombre d'OT traités dans la période	48
Nombre d'OT en cours	6
Nombre d'OT traités en provisoire	1



Flash Production

- ▶ Evaluer l'avancement de la production sur une période définie
- ▶ Filtrage par entité, période et domaine de production

Calculs :

- nombre d'OT traités : comptabilise tous les OT renvoyés à l'opérateur
- nombre d'OT en cours : comptabilise tous les OT non terminés
- nombre d'OT traités en provisoire : comptabilise tous les OT clôturés provisoire

Application Statistiques

- Suivi des indicateurs de l'opérateur :
 - sur la base sur les fiches Label de l'opérateur
 - affichage par marché, unité d'intervention, division de production ou équipe
 - extractions des OT sources au format csv
- Outils de management :
 - Suivi et comparaison des productions
 - Suivi de la qualité
 - Suivi financier : valorisations externes et internes
 - Eléments de facturation ou de contrôle de facturation



Statistiques

Exemples de statistiques opérateurs disponibles :

- Taux de respect rendez-vous client
- Taux de respect Garantie de Relève (GTR) Grand Public
- Taux de relève
- Taux de Signalisation nouvel abonné 2 semaines
- Taux de Répétition de Dérangement 2 semaines
- Taux de facturé / facturable
- Taux de Ré-Intervention
- Suivi des mutations



Statistiques

- ▶ Statistiques nationales et régionales suivant indicateurs de l'opérateur
- ▶ Visualisation globale et unitaire (par marché, unité de production, équipe)

Statistiques - exemples

Statistiques Télécom TRACE-IS

Paul Martin > Administrateur Jeudi 27 mai 2010

Accueil > Libellé indicateur SAV Se déconnecter ✖

Libellé indicateur SAV

Marché:

Date de début: Date de fin:

Tous
 Marché
 Division de production
 Équipe
 UI
 Afficher les statistiques ✓

Entité	Nombre d'OT SAV sur la période	Nombre de TREIN SAV sur la période	Taux de TREIN SAV sur la période
Toutes	32	4	12,5 %
Équipe 1	10	1	10 %
Équipe 2	3	0	0 %
Équipe 3	5	2	40 %
Équipe 4	10	1	10 %
Équipe 5	0	0	-
Équipe 6	4	0	0 %
Équipe 7	0	0	-

Sur une période sélectionnée, extraction des :

- nombre d'OT SAV
- nombre de ré-interventions (TREIN) SAV
- taux de ré-interventions (TREIN) SAV

Statistiques Télécom TRACE-IS

Paul Martin > Administrateur Jeudi 27 mai 2010

Accueil > Libellé indicateur GTR Se déconnecter ✖

Libellé indicateur GTR

Marché:

Date de début: Date de fin:

Tous
 Marché
 Division de production
 Équipe
 UI
 Afficher les statistiques ✓

Entité	OT avec GTR sur la période	Nombre de GTR non respectés	Taux de GTR non respectés	Nombre de GTR non respectés cause interne	Taux de GTR non respectés cause interne
Toutes	32	4	12,5 %	2	6,25 %
Équipe 1	10	1	10 %		10 %
Équipe 2	3	0	0 %		0 %
Équipe 3	5	2	40 %		20 %
Équipe 4	10	1	10 %		10 %
Équipe 5	0	0	-	0	-
Équipe 6	4	0	0 %	0	0 %
Équipe 7	0	0	-	0	-

Nombre de GTR non respectés cause interne / nombre d'OT avec GTR
 Les GTR non respectés avec cause interne correspondent aux OT dont l'heure de réception dans le système (état 3) est inférieure ou égale à 2H avant la GTR.

Sur une période sélectionnée, affichage des :

- nombre d'OT avec GTR
- nombre de GTR non respectés
- nombre de GTR non respectés cause interne (OT dont l'heure de réception dans le système est inférieure ou égale à 2H avant la GTR)
- Taux de GTR non respectés

Indicateurs de Performances (PIC)

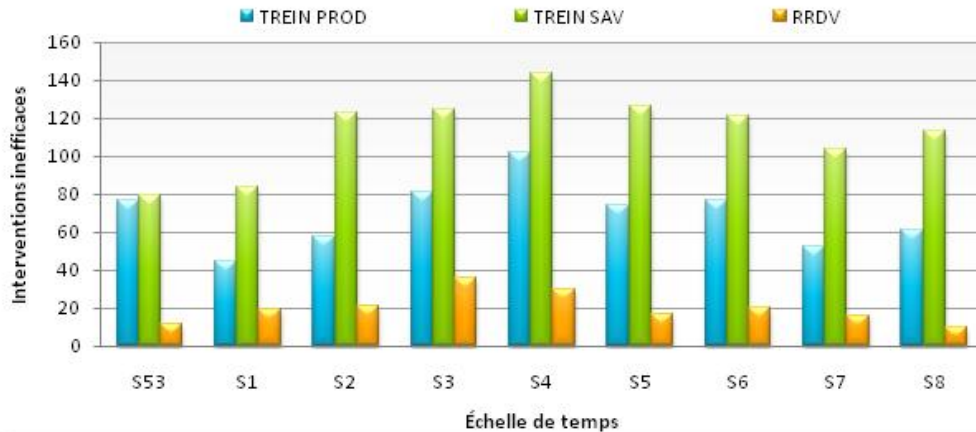
- Suivi et comparaison des taux de réussite et d'échec de tous les indicateurs
- Comparaison par marché, division de production et équipe
- Affichage des tendances par jour, semaine ou mois
- Fichiers d'extractions des OT sources par indicateur
- Envoi automatique des extractions par e-mail
- Accès distant par web service



- base de données dédiée
- mise à jour quotidienne automatique
- choix des indicateurs à comparer parmi une liste complète
- extractions sous forme de fichiers compressés
- rapports quotidiens, hebdomadaires ou mensuels

Indicateurs de Performances (PIC)

Tendance globale par marché – Suivi des TREIN et RRDV

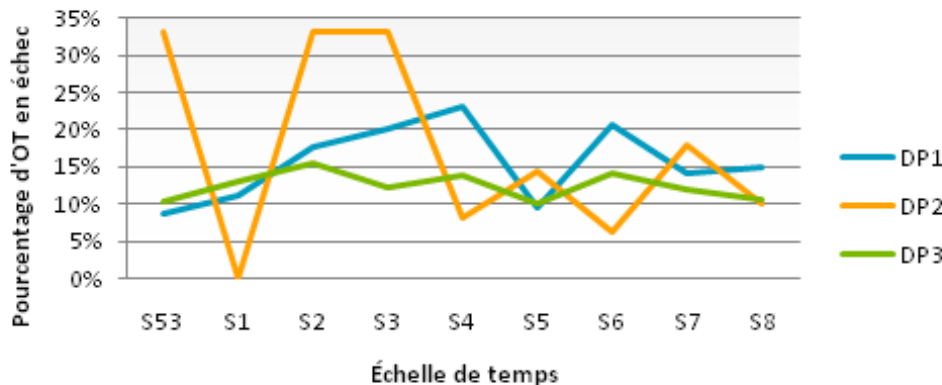


Exemples de statistiques de performances :

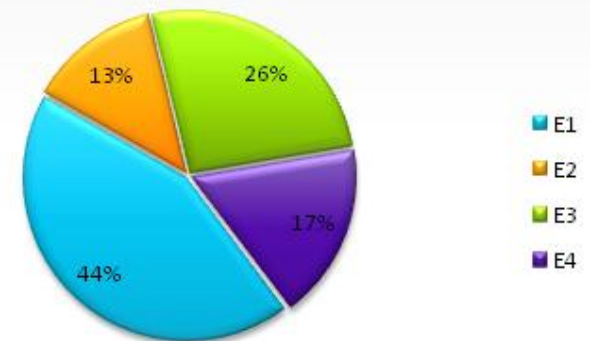
Suivi des performances sur les indicateurs Taux de RE-Intervention et Respect des RDV :

- ▶ Evolution hebdomadaire des interventions inefficaces sur un marché donné (1)
- ▶ Evolution hebdomadaire et comparaison des performances des divisions de production d'un marché donné (2)
- ▶ Répartition des taux d'échec par équipe au sein d'une division de production (3)

Tendances comparées par Division de production Suivi des TREIN SAV



Répartition des taux d'échecs par équipe Suivi des TREIN PROD - DP1



Flash Finances

FLASH FINANCES **TRACE-IS**

Paul Martin > Administrateur Vendredi 21 mai 2010

Accueil > Libellé Flash Finances Se déconnecter ✖

Marché
Marché 1

Date de début: 17-05-2010 Date de fin: 17-05-2010

Tous
 Marché
 Division de production
 Équipe
 UI
 Calculer ✓

Chiffre d'affaires total prévu dans la période	€
Chiffre d'affaires total réalisé dans la période	€
Chiffre d'affaires facturable	€

Flash Finances

- ▶ Evaluer son chiffre d'affaire prévisionnel
- ▶ Export vers les outils comptables de l'entreprise

Calcul et export des :

- chiffre d'affaires total prévu dans la période : comptabilise tous les OT de la période
- chiffre d'affaires total réalisé dans la période : comptabilise les OT clôturés de la période
- chiffre d'affaires facturable : comptabilise tous les OT clôturés de la période facturables (indicateurs prédéfinis et paramétrables)

Suivi et historique des alarmes

- Suivi des retards, des écarts, des clôtures
- Paramétrage des alarmes
- Visualisation des alarmes par
 - N° OT
 - ND
 - Alarme
 - Date/Heure alarme
 - Traitement
 - Equipe
 - Commentaire



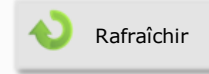
Alarmes

- ▶ Repérer les dysfonctionnements
- ▶ Détecter les écarts
- ▶ Assurer la qualité de la production

Suivi et historique des alarmes

Suivi des alarmes

Date	Heure	OT	ND	Type Alarme	Equipe	Traiter
23/05/10	12:11:02	12411	66329864	Non chargement OT	PASL1	➡
23/05/10	12:11:02	12403	66128541	Non démarrage OT	PASL2	➡
23/05/10	12:11:02	12408	66336778	Dépassement de Temps	PASL1	➡
23/05/10	12:11:02	12417	66190724	Interruption activité	PASL2	➡
23/05/10	12:11:02	12420	66186523	Non respect GTR	PASL2	➡



Filtrage par :

- date/heure début
- date/heure fin
- type d'alarme
- division de production
- équipes

Types d'alarmes :

- non chargement OT : OT non téléchargé x minutes après le rendez-vous réel
- non démarrage OT : intervention non commencée x minutes après le rendez-vous réel
- dépassement de temps : OT non clôturé x minutes après le premier test
- interruption activité : aucune opération pendant x minutes consécutives après le dernier test
- non clôture : OT non validé par le dispatching x minutes après avoir reçu le CRAT
- non respect GTR : intervention hors délai GTR

Outils d'export



Exports

- ▶ Export en csv ou Excel
- ▶ Vers les logiciels propres à l'entreprise
- ▶ Programmation des requêtes
- ▶ Personnalisation des extractions

Types d'exports :

- facturation
- équipe : calcul des primes
- attachements : client / activités/articles

Bulletins d'information

- Envoi quotidien d'un fichier d'export :
 - liste des OT avec RDV planifiés par l'opérateur le jour-même
 - liste des OT avec GTR planifiés le jour même
 - liste des OT non clôturés de la veille
- Envoi régulier des PIC :
 - quotidien : sur les OT de la veille
 - hebdomadaire : sur les OT de la semaine précédente (lundi au dimanche)
 - mensuel : sur les OT du moins précédent (premier au dernier jour du mois)



Information

- ▶ Réception des statistiques par courrier électronique
- ▶ Fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle