



Customer-relationship platform recovery Stabilisation, adoption, run (2022–2023)

Work sample, anonymised — client, product, partner and people names removed; decks in French

Case summary, then the sponsors' committee of 28 June 2023 and the stabilisation sponsor meeting of 20 September 2022

Problem

- **A Salesforce/Genesys customer-relationship platform rolled out to 8 regions in March–August 2022 — with production quality far below usable**
- After the platform replaced the billing system's front office, only 39% of subscription journeys and 41% of robot cases passed end to end; false negatives, anomalies and abandonments eroded field confidence.
- Adoption reached 42% versus an 85% potential.
- A 244-ticket, 12-week support backlog and a 425-day 2023 demand pipeline exceeded capacity.
- Regional performance varied sharply, and reliable measurement began only in September 2022.

Action

- **July 2022 – October 2023 — programme director (transition): stabilisation, regional relaunch, adoption, run organisation**
- Created a seven-category case taxonomy — passing, back-office recovery, false negative, unfinished, anomaly, abandoned, unsupported — and used regional tables, owners and dated targets to turn exceptions into a managed plan.
- Delivered sponsor-agreed recovery steps on 11 August, 15 and 30 September 2022; removed 99% of false negatives through a batch fix.
- Relunched using evidence from the strongest region, protected advisers with explicit legacy-routing instructions, and ran weekly or thrice-weekly regional rituals.
- Connected adoption to managers' operating metrics through training, ambassadors and specialisation pilots, while reprioritising demand and securing a €350k budget extension.

Result

- **Pass rate 39% → 86%, adoption 42% → 66%, support backlog from 12 weeks to under 2**
- Subscription pass rates from 39% in July 2022 to 70% by 20 September and 86% in December; adoption from 42% in January 2023 to 66% in October, peaking at 71%.
- Support backlog reduced from 12 weeks to under 2 weeks; training increased usage by 10 points within a week of sessions.
- Web-specialisation pilot: answered calls from 68% to 89%, waiting time from 3 min 46 s to 57 s — adoption shifted from tool compliance to measurable service performance.
- Open at hand-over: one regional deployment, residual stability and 2024 planning items.



Comité Sponsors – Plateforme relation client

28 juin 2023

Ordre du jour

- Bilan plateforme du premier semestre et perspectives
- Gains métier attendus de la plateforme
- Budget plateforme du second semestre 2023
- Prochaines étapes

Malgré les nombreuses réalisations et succès du premier semestre, plusieurs défis restent à adresser pour atteindre les objectifs de la plateforme

Réalisations et Succès S1

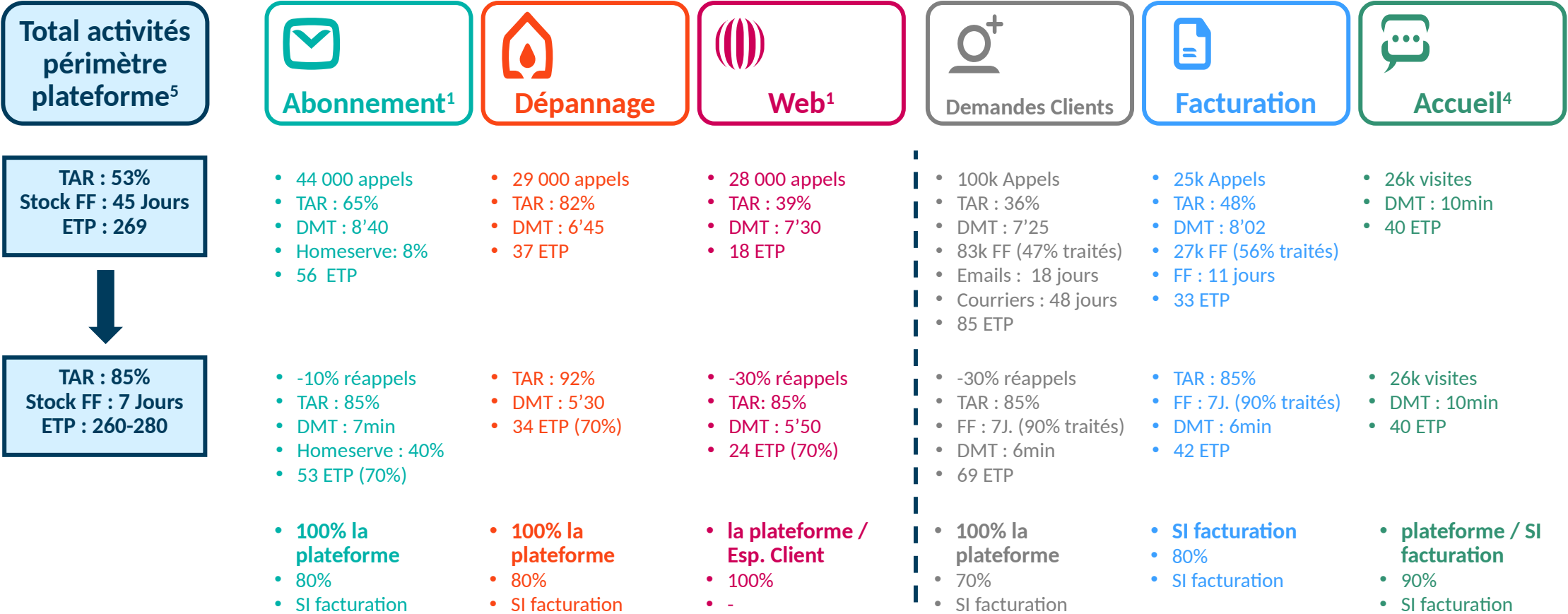
- **Formations de tous les CCL**, et mise en œuvre du parcours de formation nouveaux arrivants, mise en place du réseau d'ambassadeur pérenne
- **Stabilisation Technique** de la plateforme et diminution du backlog d'incidents (impact sur plan développement S1) – redressement efficacité des équipes l'infogérant
- Clarification et priorisation des axes d'évolution et définition du **plan S2 2023**
- **Lancement de Pilotes Métiers** « Spécialisation Web », « Écrêtage des Pics d'Abonnements » et « Satisfaction Client »
- Implémentation des fonctions pour traiter les abonnements contrat public A et contrat public B
- Déploiement de l'**organisation de pilotage des performances (T&P)**, identification des axes d'optimisation de performances

Défis restant à adresser (S2)

- **Accélération de l'adoption des parcours de la plateforme et déploiement de l'organisation et du modèle opérationnel cible (spécialisation / mutualisation)**
- **Mise en œuvre du plan d'évolution 2023** après le retard pris sur S1 et Pérennisation de l'organisation centrale la plateforme
- **Optimisation de l'efficacité clientèle (TAR, DMT...)**, et déploiement du pilotage de la satisfaction client
- Déploiement de la plateforme pour contrat public A et contrat public B
- Standardisation, procédurisation et **industrialisation des process et parcours métier**
- Optimisation des **performances des robots**



La mise en œuvre du Modèle Opérationnel Cible permettra d'augmenter le TAR de +30% et diminuer de -38 jours l'âge du Stock Flux Froids avec les mêmes ressources



(1) les Pôles spécialisés traitent tous les flux spécialisés hors contrat public C, contrat public B et contrat public D – les conseillers en pôle de Spécialisation continueront à traiter 30% flux froids génériques
(2) Volumes mensuels moyens reçus sur la période juillet 2022 - avril 2023
(3) Performances mesurées basées sur période décembre 2022 - février 2023
(4) Activité d'accueil physique des clients à l'exclusion du traitement back-office et TLE
(5) Activité de traitement des flux clients, à l'exception des tâches managériales, administratives, TLE et facturation back-office

Le plan de développement S2 de la plateforme a été défini avec les métiers pour adresser les limitations d'usage et optimiser l'efficacité des conseillers

Abonnements / Interventions

Processus NAÏA	Usage S1	Plan S2
Abonnement	Confirmé	
Résiliation	Confirmé	
Création Intervention d'Exploitation	Confirmé	
Lancement relève d'index	Confirmé	
Navigation & Données Disponibles	Analyses Complémentaires	
		Correction

Paielements

Processus NAÏA	Usage S1	Plan S2
Régler carte bancaire	Confirmé	
Régler facture par prélèvement	Confirmé	
Annuler prélèvement	Confirmé	
Créer échéancier	Confirmé	
Modifier l'échéancier	Confirmé	
Activer / modifier la mensualisation	Réserves	Correction
Désactiver la mensualisation	Confirmé	
Activer/Désactiver prélèvement échéance	Confirmé	
Activer/Désactiver dématérialisation	Analyses Complémentaires	
Modifier l'IBAN / Renvoyer mandat SEPA	Analyses Complémentaires	Correction
Modifier coordonnées	Confirmé	

Robots

Processus NAÏA	Usage S1	Plan S2
Annulation frais de relance	Analyses Complémentaires	Correction
Modification adresse branchement	Confirmé	Correction
Suspension précontentieux	Analyses Complémentaires	
Correction dernière facture	Réserves	
Saisie d'index transmis par client	Réserves	Amélioration
Modifier dernier index (non facturé)	Réserves	Amélioration
Annuler dernier index (non facturé)	Réserves	Amélioration

Une extension budgétaire de 350K EUR est nécessaire pour implanter le plan d'évolution et poursuivre le pilotage du projet sur S2

Budget 2023	CAPEX IT (k€)	CAPEX Métiers (k€)	Total CAPEX (k€)	Commentaires
PLAN la plateforme 2023 initial	850	250	1,100	CAPEX métiers : 105 k€ : 6 mois de David à 100% et Patricia à 80%, Patrick à 20% 100 k€ : 1 Proxy PO pendant 6 mois du projet 45 k€ : 2 ETP ambassadeurs pendant 6 mois du projet
PLAN la plateforme 2023 V2 (à fin juin)	1,100	350	1,450	CAPEX métiers : 145 k€ pour couvrir 1 an David à 100% et Patricia à 80%, Patrick à 20% 145 k€ pour couvrir 1 Proxy PO pendant 1 an 60 k€ pour couvrir un renfort PO Métier sur 4 mois 0 k€ pour couvrir les ambassadeurs
Écarts	250	100	350	

Réalisé / RAF 2023	CAPEX IT (k€)	CAPEX Métiers (k€)	Total CAPEX (k€)	Commentaires
Réalisé à fin Juin 2023	565	145	710	Réalisé CAPEX métiers : 80 k€ pour couvrir David à 100% et Patricia à 80%, Patrick à 20% 65 k€ pour couvrir 1 Proxy PO pendant 6 mois 0 k€ pour couvrir les ambassadeurs
RAF 2023	535	205	740	RAF CAPEX métiers : 65 k€ pour couvrir David à 100% et Patricia à 80%, Patrick à 20% 80 k€ pour couvrir 1 Proxy PO pendant 6 mois 60 k€ pour couvrir un renfort PO Métier sur 4 mois 0 k€ pour couvrir les ambassadeurs
Total	1,100	350	1450	

Prochaines étapes

Plan d'action pour mettre en œuvre les améliorations métier la plateforme (+30% TAR et -38 jours Stock Flux Froids)

- Valider l'extension budgétaire de 350k pour mettre en œuvre le plan S2
- Accélérer l'adoption de la plateforme pour atteindre les usages cibles
- Mise en œuvre des Spécialisations Web, Abonnement, Dépannage et Facturation
- Appropriation de l'organisation et des usages de la plateforme par les DIRCLI pour mettre en œuvre les performances métier attendues

Prochaines actions

- Communication DIRCLI pour **appropriation du plan S2** (plan d'évolutions, transition plateforme et évolutions organisationnelles)
- Suivre et **confirmer les gains issus des pilotes** « Spé Web » et « Écrêtage des Flux »

Annexes

Le plan d'évolution S2 a été défini pour favoriser l'adoption de la plateforme, améliorer l'efficacité niveau 1 et diminuer les passages en Niveau 2

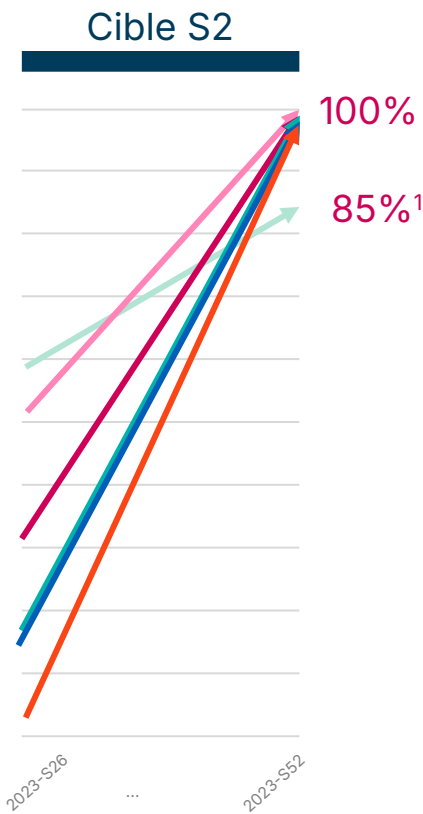
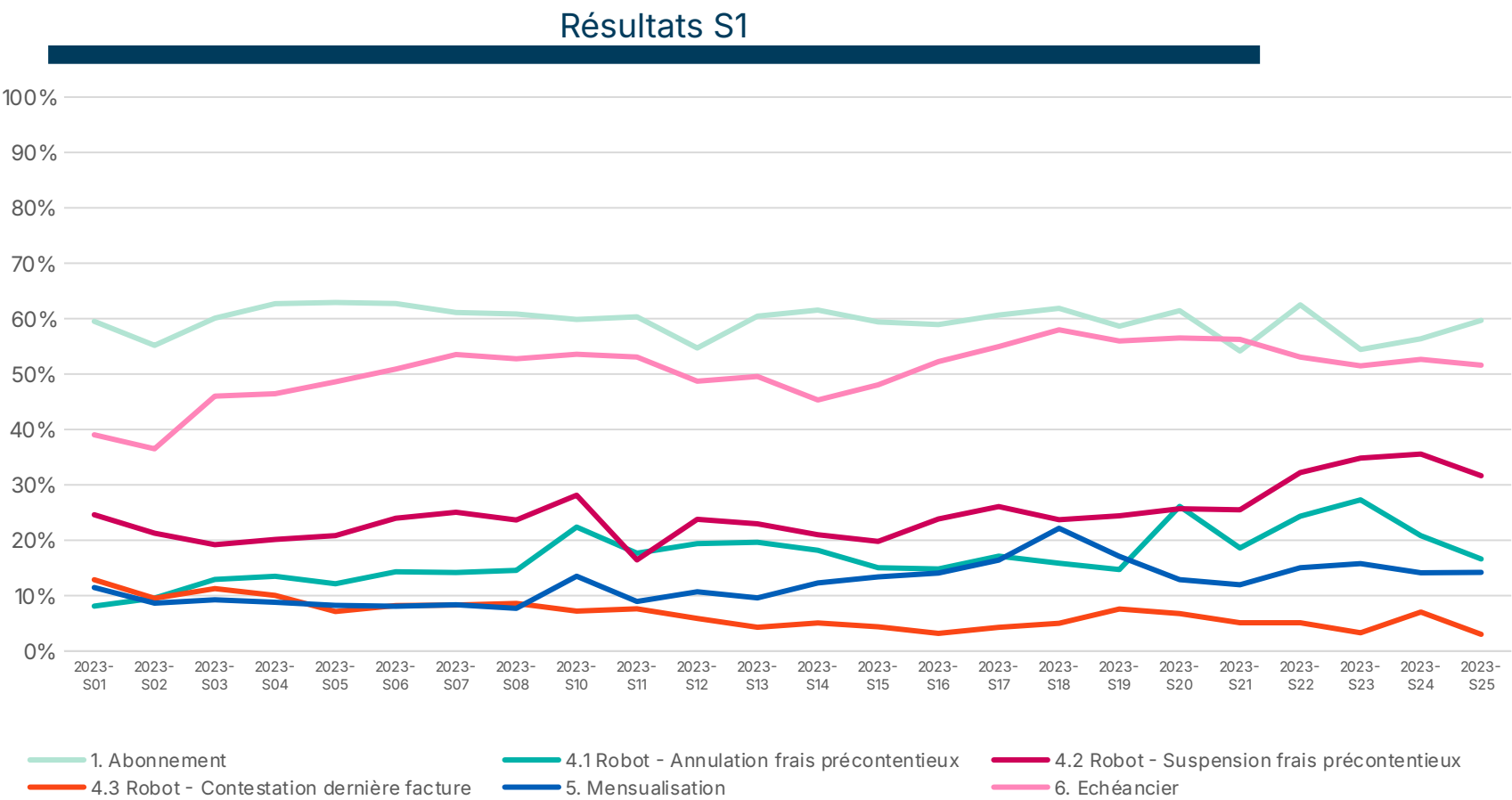
Thème	Charge (jours)	Budget (EUR)
Mensualisation / Facturation	102	43,387
Relève et index / vue client 360	132	72,522
Intervention	52	25,561
Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	67	35,786
Communication Client	29	11,281
Anomalie conso et comptes travaux	119	50,631
Mulesoft Dette Technique	75	48,750
Total	575	287,917

Adoptions – Analyse des volumes d’abonnements sur le mois de juin

	Volume	Taux	
A. Volume total d’abonnements réalisés	27,353		
B. SI facturation 1 (Non supporté par la plateforme- Mise en œuvre dans la plateforme prévue)	4,838	18%	
B1. Nouveau contrat (CNP > 1/1/2023)	887		
B2. contrat public B ² et contrat public A ³	2,409		
B3. Branchements neufs / TLE ⁴	1,542		
C. SI facturation 2 (Non supporté par la plateforme - Pas d'évolution prévue)	3,829	14%	
C1. Professionnels et Administrations	1,939		
C2. Contrats percepteurs	134		
C3. Contrats multiples	10		
C4. Assainissement seul	1,746		
D. Volume réalisable dans la plateforme (Actuel)	18,686	68%	
E. Volume réalisable dans la plateforme (Cible)	23,524	86%	17%
F. Volume réalisé dans la plateforme	13,934	51%	
F1. Niveau 1	11,454		82%
F2. Niveau 2	2,480		

(1) Tests en cours avec contrat public B
(2) Mise en production prévue fin juillet
(3) Branchement avec pose de compteur – évolution 2024

Adoption : Résultats S1 et Cible S2



(1) Chiffres abonnements corrigés des volumes de branchements TLE (non supportés en 2023)

Performance et Transversalité

Mise en place des Kpi's **Pilote "spécialisation Web "** depuis le 19/06

Pilote Spécialisation Web (Test sur 3 régions R4 R6 R9)

- Mutualisation des flux sur les 3 régions
- Démarrage 19 juin 13H
- 7 Ccl positionnés (dont 3 nouveaux recrutés)
- Traitement des appels

Suivi Performance :

➤ Modification du SVI en 3 étapes

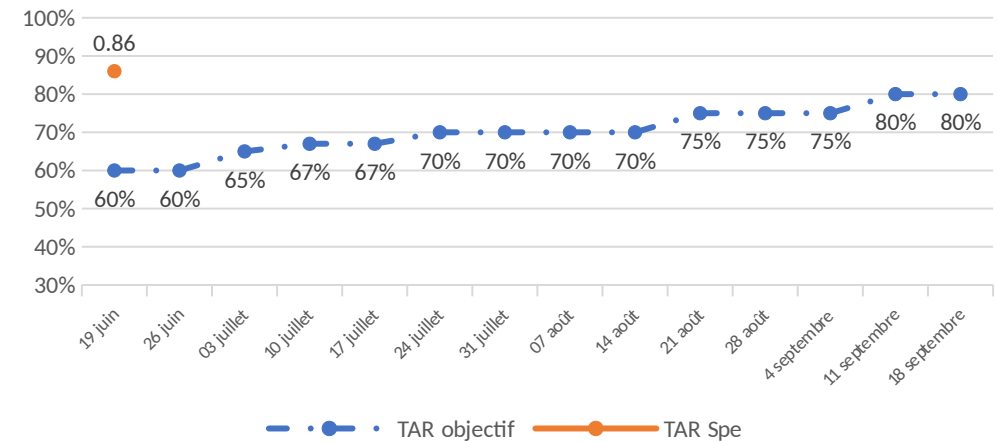
Constat : +54% de transferts : les clients ne choisissent pas les files en adéquation avec leurs demandes

- Baisse du taux de transfert : les clients choisissent '2' correctement
- Les transferts sont justifiés par des demandes complexes (2eme demande)
- **Objectif 30%** (déjà atteint par 2 ccl)

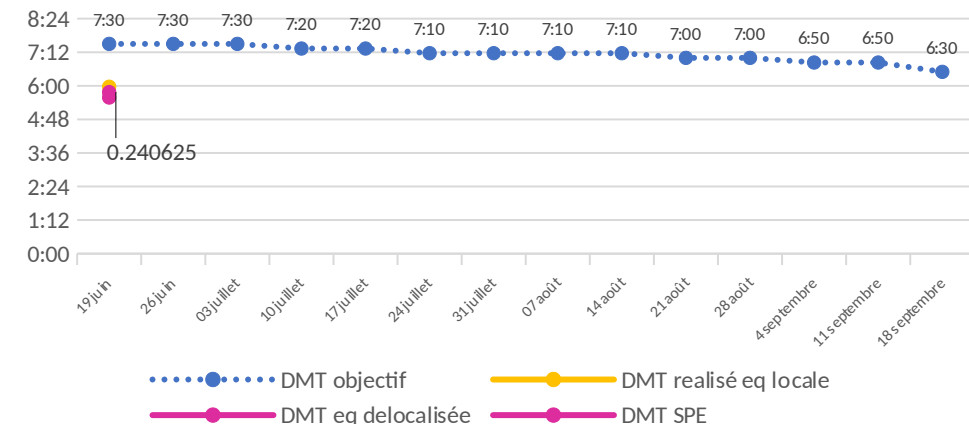
➤ Des résultats au top

- Tar : 89 % avec 1266 appels entrants
- Dmt 6:21 et QS 84%

evol TAR SPE WEB



Suivi - Dmt Spe Web



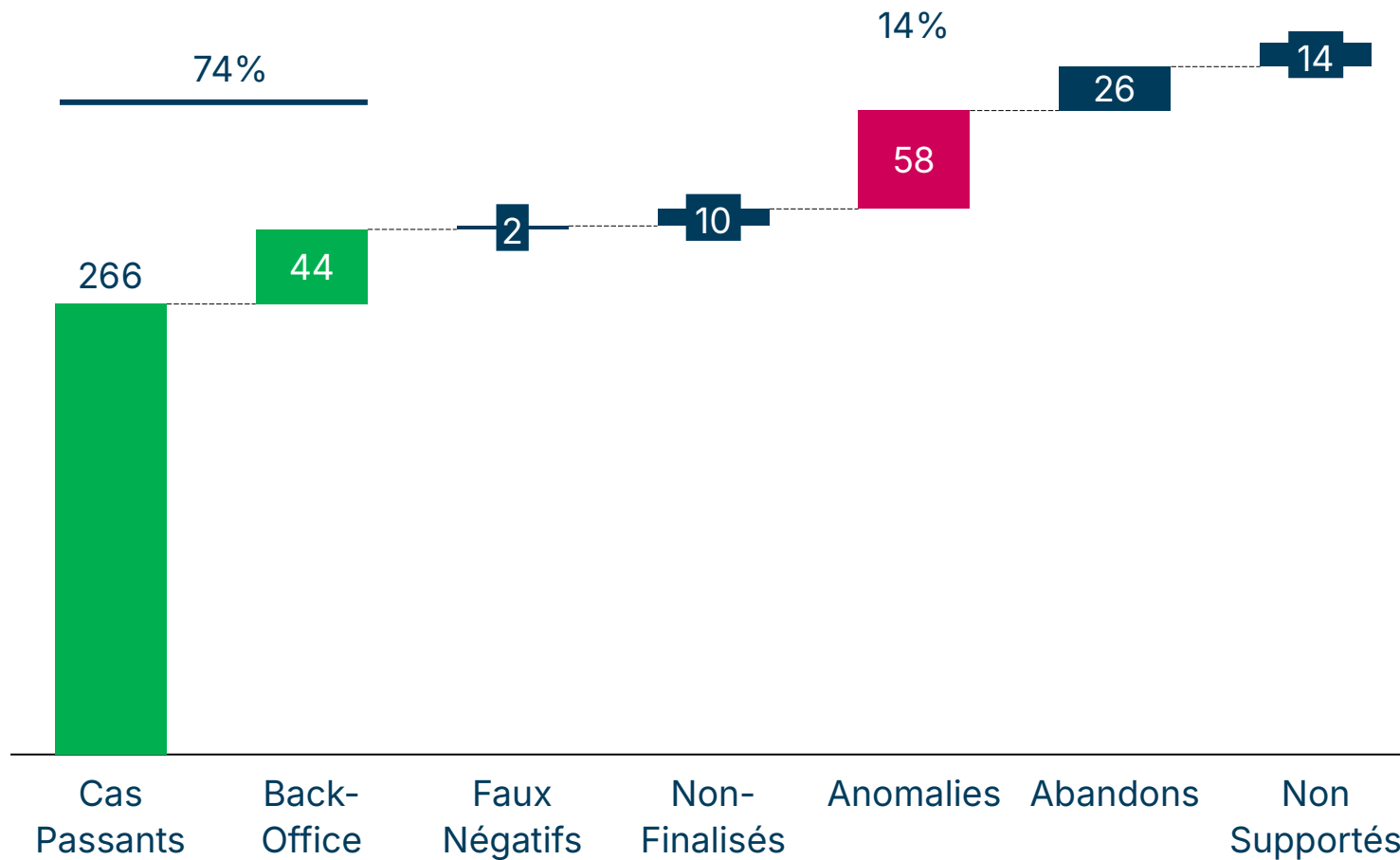
Plan de développement de la plateforme du second trimestre

Evol ID	Evol Description	Priorité	Responsable (la plateforme, MULESOFT, SI facturation ...)	THEME	Mois MEP
81596	[la plateforme][SI facturation] Processus de résiliation avec fermeture - Prendre en compte l'index et date transmis par le client	1	SI facturation	Abonnement/Résiliation	Jul-23
87860	[la plateforme] Séparer l'étape d'Edition dans le processus SI facturation	1	SI facturation	Abonnement/Résiliation	Jul-23
91911	[la plateforme][MULESOFT] paralléliser le traitement des événements d'abonnement la plateforme	1	Mulesoft	Abonnement/Résiliation	Jul-23
85838	[la plateforme] Abo : ajouter un verrou sur les statuts "New" et "Draft" de l'opportunité	1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Jul-23
	[la plateforme] Processus abonnement pour contrat public A et contrat public B				
87922		1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Jul-23
88801	[la plateforme] Résiliation - afficher le dernier relevé	1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Jul-23
84860	[la plateforme] Améliorer la recherche de branchement dans le parcours d'abonnement	1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Jul-23
85843	[la plateforme] Ajouter la ville de naissance sur les contrats (Lorient)	2	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Jul-23
96115	[la plateforme] Exclure les dettes en contentieux des échéanciers de paiement	1	SI facturation	Mensualisation / Facturation	Jul-23
	[la plateforme][SI facturation] Faire évoluer la simulation et la mensu pour gérer le cas du "calendrier vert" et mettre la date maxi d'échéance à la date d'EG suivante				
88812		1	SI facturation	Mensualisation / Facturation	Jul-23
84864	[la plateforme][SI facturation] abonnement avec mensu - décaler le premier jour de prélèvement	1	SI facturation	Mensualisation / Facturation	Jul-23
84008	[la plateforme] Rework sur la mensualisation	1	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Jul-23
89717	[la plateforme][REPORTING] Ajout et chargement du champ rôle sur le CNP pour les rapports DIRCLI	1	la plateforme	Pilotage	Jul-23
88101	[la plateforme] Compléter les règles du batch d'anonymisation de l'environnement de recette	1	la plateforme	RGPD	Jul-23
85794	[la plateforme] Intégrer l'API de contrôle d'index avant plusieurs parcours Robot	1	la plateforme	Robot	Jul-23
87935	[la plateforme] Modifier la règle de présentation des factures pour la suspension du précontentieux	1	la plateforme	Robot	Jul-23
84876	[la plateforme] Rechercher des tiers à partir de l'adresse du branchement	1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Aug-23
92086	[la plateforme][TLE] Mise en attente demande client sans client (exemple nouveau contrat avant insertion fichier)	1	la plateforme	Abonnement/Résiliation	Aug-23
84810	Parcours de mensualisation : affichage du montant estimé de prélèvement pour les nouveaux clients	1	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Aug-23
87554	[la plateforme] Initialisation date mensu lors d'une modification de la mensu	1	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Aug-23
26160	[la plateforme] Compte de facturation - afficher toutes les mensualités à venir non prélevées	2	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Aug-23
85844	[la plateforme] Mise à jour des informations du contrat/compte et branchement avant lancement d'une résiliation	1	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Aug-23
97254	[la plateforme] Afficher les index de télérelève dans la plateforme pour un branchement eau	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Aug-23
97423	[la plateforme][SYNCHRO] Nouvelles données CNP pour nouveau processus abonnement et délai de résiliation	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Aug-23
91729	[la plateforme][MENSU] Mettre à jour le montant ou jour de prélèvement d'un échéancier périodique (iso espace client)	2	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Sep-23
85811	[la plateforme] Afficher les factures depuis SI facturation pour une suspension ou annulation de frais par robot	2	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Sep-23
97272	[la plateforme] créer un libellé affichant le NOM + PRENOM comme dans SI facturation pour la création de l'espace client	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Sep-23
93120	[la plateforme] Lien et statut des co-titulaires et non suppression lors de la purge RGPD	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Sep-23
84857	[la plateforme] vue client 360 et rattachement du cotitulaire	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Sep-23
85797	[la plateforme] Modifier dates affichées dans le tableau des inters de la fiche client	2	la plateforme	Intervention	Oct-23
96038	[la plateforme] Mise à jour affichage compte de facturation et lignes de compte	2	la plateforme	Mensualisation / Facturation	Oct-23
96938	[la plateforme] Action Enregistrer le retour contrat et/ou mandat signé papier	2	la plateforme	Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	Oct-23
92904	[la plateforme] Ajout d'une date/heure de première prise en charge d'une requête	2	la plateforme	Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	Oct-23
85999	[la plateforme] Affichage index et conso optimisé et vue client	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Oct-23
81626	[SEM][la plateforme][Selligent] Envoyer un mail au client lorsqu'une demande change d'état	1	la plateforme	#N/A	Oct-23
91238	[la plateforme] Reporting signature des contrats docusign pour contrat public A/contrat public B	2	la plateforme	Anomalie conso et comptes travaux	Nov-23
84852	[la plateforme - Synchro données comptes travaux (TLE)]	2	la plateforme	Anomalie conso et comptes travaux	Nov-23
84863	[la plateforme] Lien intervention <-> Case	2	la plateforme	Intervention	Nov-23
88171	[la plateforme] Montant Paiement Paytweak et suivi dans les communications sortantes	2	la plateforme	Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	Nov-23
82741	[SEM][la plateforme] KPI Epic suivi de la demande	2	la plateforme	Relève et index / vue client 360	Nov-23
84879	[la plateforme] Traiter les anomalies de consommation	2	la plateforme	Anomalie conso et comptes travaux	Dec-23
84871	[la plateforme] Afficher les informations du dernier index sur l'écran de la requête	2	la plateforme	Intervention	Dec-23
95021	[FILEWATCHER] Arrêt l'envoi de mail vers le serveur d'envoi de mail téléphonie historique pour le décomissionner	1	SI facturation\FILEWATCHER	Mensualisation / Facturation	P119
97253	[la plateforme][MULESOFT] Mettre à jour le montant ou jour de prélèvement d'un échéancier périodique (iso espace client)	2	Mulesoft	Mensualisation / Facturation	P119
84869	[la plateforme] Compléter les lignes de paiement retournées par API SI facturation	2	SI facturation	Mensualisation / Facturation	P119
84787	[la plateforme][Flux froids] Garantir la réconciliation des données entre la plateforme et les formulaires internet et courriers Tessi		Mulesoft	Relève et index / vue client 360	P119
86856	[la plateforme] Synchroniser les nouveaux paramètres du contrôle d'identité et délai de résiliation présents dans le CNP		Mulesoft	Relève et index / vue client 360	P119
93734	[la plateforme][MULESOFT] Mise en place des healthchecks API SI facturation		Mulesoft	Relève et index / vue client 360	P119
87941	[la plateforme] Rapport sur les réclamations pour les RAD	2	BI Clientèle	Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	P120
91731	[la plateforme][SI facturation] API subscription et tarification permettre la mutation pour les nouveaux CNP	2	SI facturation	Anomalie conso et comptes travaux	
89995	[la plateforme] Résiliation et Abonnement - rendre passantes les interventions avec déplacement mais sans action	2	SI facturation	Intervention	
94676	[la plateforme] Ingestion dans SI facturation des CRI d'intervention la plateforme sans ref client (interventions réseau)	2	SI facturation	Intervention	
88975	[Mulesoft][ENABLER] Redéploiement de l'api Sapi-docusign		Mulesoft	Réclamation/ Paiement CB / Retour papier	
	[Mulesoft] Dette Technique		Mulesoft		
94539	[Mulesoft][Clientele]Rework XAPI-ATTACHMENT		Mulesoft	Relève et index / vue client 360	

Annexe — Point sponsors « Stabilisation »

20 septembre 2022

Analyse des abonnements



Résultat des actions de stabilisation récentes:

- Les cas passants atteignent 74%
- Les anomalies ont baissé de 5pts,
- La plupart des anomalies restants sont liées à des erreurs de manipulation (5%, ex. doublons), ou des erreurs techniques dépendantes de SI facturation (c. 3%, ex. http post)
- Des paramétrages CNP sont en cours pour stopper les erreurs de CNP (c. 2%)
- Les prochaines actions de stabilisation sont focalisées sur l'optimization de l'usage de la plateforme plutôt que sur la correction d'erreur techniques

Il est recommandé de relancer l'usage de la plateforme sur R6 en priorité

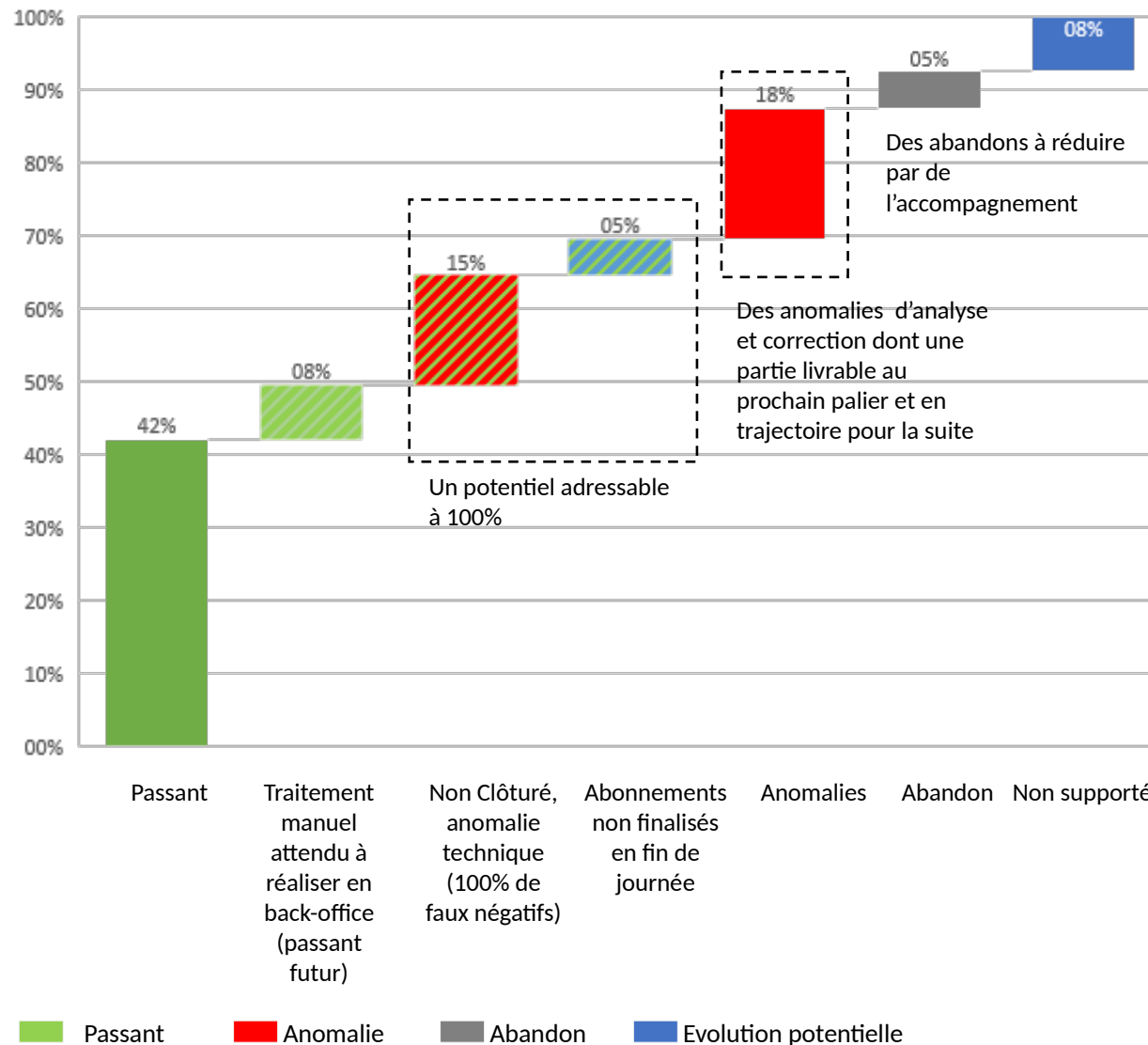
	R1	R17	R2	R3	R4	R5	R6	R9	Total	Taux
1. PAS	36	11	62	37	31	22	58	9	266	63%
2. TSF_BO	3	0	6	19	2	6	5	3	44	10%
3. FNEG	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0%
4. NFIN	0	0	1	4	2	1	1	1	10	2%
5. ANO	6	4	12	7	9	10	7	3	58	14%
6. ABD	5	0	6	7	2	2	4	0	26	6%
7. NSUP	2	1	3	1	3	3	0	1	14	3%
Total	53	16	90	76	49	44	75	17	420	100%
Taux passants	74%	69%	76%	74%	67%	64%	84%	71%	74%	

Le pilote Robot sur R1 est , il est recommandé de généraliser l'usage du robot, notamment sur l'annulation/suspension de frais précontentieux, la contestation de factures et la modification d'adresse

Robot	Case_status	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R9	Total
Annulation frais précontentieux	1. PAS	3	1	7	2	0	2	1	16
Contestation dernière facture	1. PAS	2	0	0	0	0	2	0	4
Modification dernier index	1. PAS	4	0	1	0	0	0	2	7
	2. TSF_BO	2	0	2	0	0	0	3	7
	5. ANO	0	0	1	0	0	0	0	1
Saisie d'index	1. PAS	5	6	1	4	0	0	4	20
	2. TSF_BO	4	11	2	6	0	1	2	26
Suspension frais précontentieux	1. PAS	4	2	1	1	1	0	4	13
	5. ANO	1	0	0	0	0	0	2	3
Total		25	20	15	13	1	5	18	97



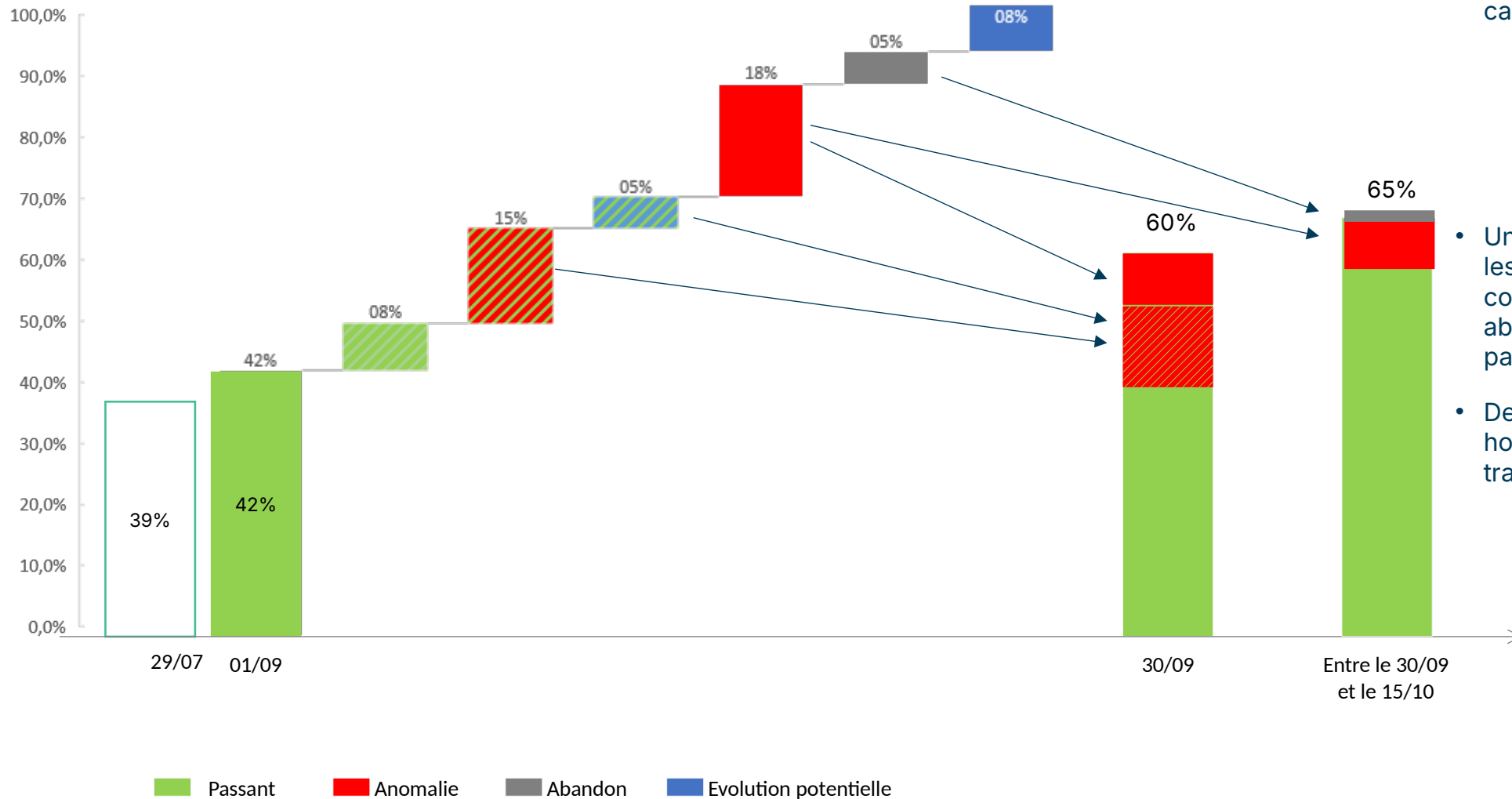
Rappel de la situation en date du 7/09



Situation

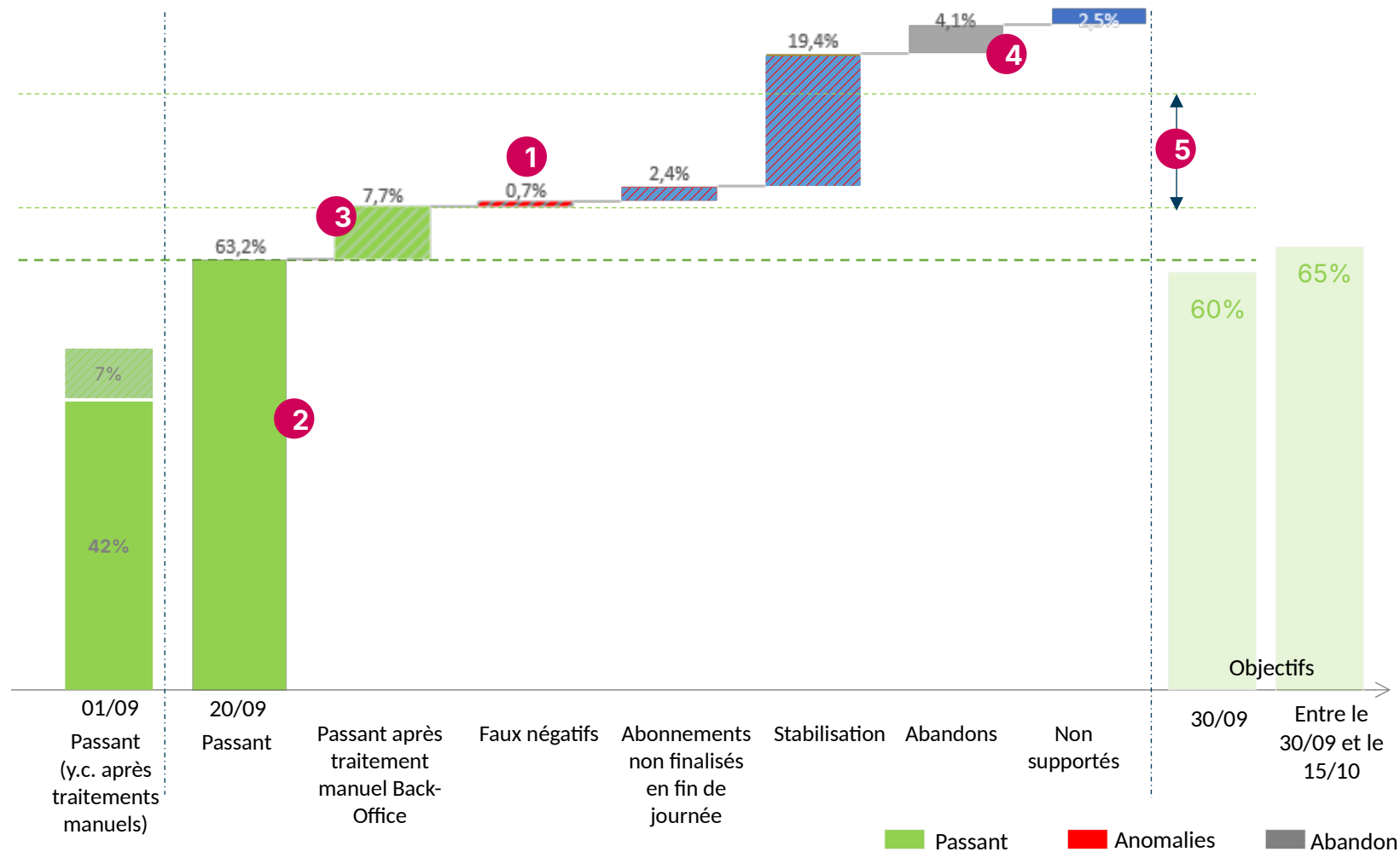
- Environ **42% de cas passant** de bout en bout
- Des **cas à traiter manuellement** au fur et à mesure en back office par les métiers pour **les rendre passants à J+n** mais qui peuvent évoluer en fonction de l'organisation
- **15 % chaque jour de cas passant** mais au statut « non clôturé » (« faux négatifs ») pour lesquels :
 - Une **anomalie a été remontée à Salesforce**
 - Un **traitement quotidien** de reprise automatique (batch) peut être réalisé
- **5% de contrat « »** dont une partie est d'analyse mais avec une part significative de « coquilles vides » potentiellement à abandonner
- **18% d'anomalies** d'instructions (synchronisation de données par exemple)
- Des **abandons** dont certains non justifiés qu'on peut réduire de 50% avec des consignes et de la formation
- Des cas non supportés aujourd'hui (contrat public A) avec des évolutions à mettre en trajectoire

Rappel des objectifs et de la stratégie de résorption



- Un palier 1 de stabilisation permettant d'atteindre 60% de cas passants avec :
 - la fiabilisation des cas faux négatifs
 - La poursuite de la correction des anomalies
- Une priorité mise en suite sur les corrections résiduelles, les contrôles et une actions sur les abandons non justifiés pour un palier 2 courant octobre
- Des travaux en parallèle sur le hors scope à mettre en trajectoire

Situation au 20/09 : un premier objectif atteint



1 Première correction apportée sur l'origine d'anomalie sur les non-clôturés (« A2 ») permettant de résorber 99% des problèmes

2 Poursuite de la correction des anomalies identifiées depuis août

Entre 60 et 65% de cas passants quotidiens

3 7% environ de cas passants à finaliser en back office

Environ 70% de cas passant quotidiens

4 à 5% d'abandons réguliers

4 des irritants terrain dus aux anomalies et/ou à des options d'organisation et des processus qui freinent l'adoption

5 Des corrections à finaliser et des analyses à poursuivre sécuriser l'adoption de l'outil et optimiser les processus (amélioration continue)

Les principaux irritants perçus et les leviers de résolution

SITUATION

- Les messages d'erreur techniques incompréhensibles par le conseiller (HTTP Post, An error has been thrown, etc.)
- Les problèmes d'estimation du tarif qui oblige le CCL à tout reprendre dans Saphir

Des anomalies inexpliquées qui génèrent de l'incompréhension et une perte de confiance dans l'outil

Une fragmentation du processus d'abonnement organisationnelle (front/back) et outil (CRM/Facturière) qui impacte l'activité des CC et génère des erreurs de traitement pas toujours contrôlées (ni contrôlables) par l'outil

- Ex : Le contrôle d'IBAN qui ne se fait pas dans Naia ce qui oblige à supprimer la mensualisation demandée par le client pour solution ce manque de contrôle
- Les CNP mal paramétrés dans Saphir qui donnent lieu à des reprises de bout en bout dans Saphir – double saisie des conseillers

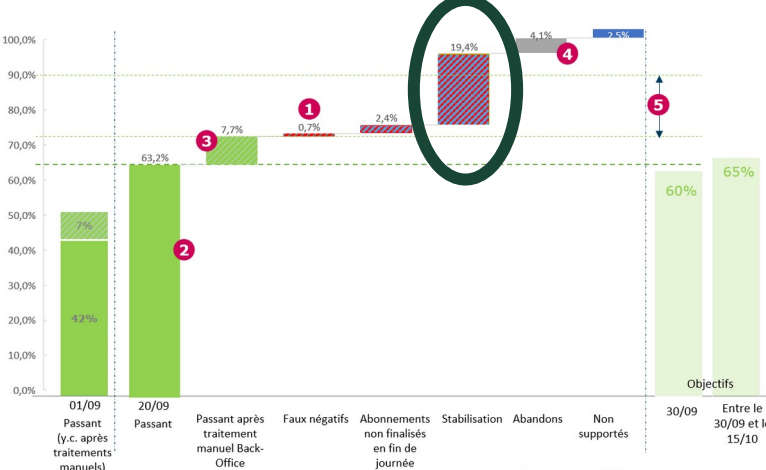
- Des demandes abonnements multiples (réabonnement de client plusieurs fois de suite)
- Un allongement de traitement des demande d'abonnement de bout en bout qui peut aller jusqu'à 1 ou 2 mois

Un stock de demandes en attente qui impacte l'activité, la satisfaction des client, la productivité et l'engagement des conseillers

ACTIONS

- Analyser, corriger et livrer les corrections en production avec une communication massive au terrain pour redonner confiance en l'outil
- Redonner du sens en expliquant le fonctionnement du nouveau processus d'abonnement
- Revoir la structure du guide de traitement des exceptions et le remettre à nouveau en main des conseillers
- Corriger le paramétrage des contrats par l'équipe des paramétreurs
- Revoir la gestion du stock de requêtes pour éviter les doublons de demandes et la saturation de certaines files

Détail des tickets et actions engagés sur la Stabilisation



Exception identifiée	Total	Taux	Action	Statut	Date	Responsable
Abandon pour Erreur Technique (déclaratif)	109	25%	Analyse auprès des utilisateurs	Analyse	à définir	PO
C117. Non supporté - Il n'existe aucun CNP disponible pour le PF	62	14%	Correction SI facturation (#82102)	Correction	23/09/2022	l'infogérant
C313. Anomalie - Erreur inconnue	55	13%	Analyse auprès des utilisateurs	Analyse	à définir	PO
C310. Anomalie - API Tarification	43	10%	2 tickets Salesforce (#84165 et #84162)	Correction	22/09/2022	Salesforce
C307. Anomalie - Erreur Technique, Finalisation dans SI facturation	40	9%	Ticket SI facturation (#80074)	Correction	23/09/2022	Mulesoft
C116. Non supporté - Il existe plusieurs CNP disponibles	34	8%	Paramétrage des contrats SI facturation	Correction	à définir	Factu / Paramétrage
C415. IBAN / BBAN invalide	28	6%	Ticket SF (#83837) - Livré en Prod	Terminé	19/09/2022	-
C302. Anomalie - An Exception has been thrown	19	4%	Ticket SI facturation (#76869) d'analyse	Analyse	à définir	l'infogérant
C402. Sélectionnez au moins un PF	11	3%	Qualification	Analyse	à définir	PO
C112. Non supporté - PF Réabonnés	10	2%	Qualification	Analyse	à définir	PO
C408. Qualification incomplète	6	1%	Ticket SF (#84280) d'analyse	Analyse	à définir	Salesforce
C303. Anomalie - Pas de Contrat	4	1%	Contrats percepteurs - Consigne passée aux CCL	Terminé	-	PO
C305. Anomalie - ObjectStore Mulesoft	3	1%	Ticket Mulesoft (#84401) et (#84399)	Analyse	23/09/2022	Mulesoft
C301. Anomalie - HTTP Post on resource	3	1%	Analyse des cas (HTTP Post)	Analyse	à définir	DSI
C406. Date mise en service incorrecte	3	1%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO
C420. Nombre de Contrats à Resilier	2	0%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO
C442. Données insuffisantes pour échéancier	1	0%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO
C207. Date Relevé incorrecte	1	0%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO
C428. Erreur Valorisation sur Critère Compteur Général	1	0%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO
C443. Pas de Contrat Utilisez la poubelle	1	0%	Analyse des cas	Analyse	à définir	PO

Taux d'abonnements passants par région

Abonnements	R1	R17	R2	R3	R4	R5	R6	R9	Total	Taux
1. Passants	198	105	346	159	162	93	274	104	1441	63%
2. Passants (BO)	14	8	23	43	25	12	26	12	163	7%
3. Faux Négatifs	0	1	3	5	0	0	1	3	13	1%
4. Non Finalisés	4	5	5	15	3	4	6	8	50	2%
5. Stabilisation	65	19	96	89	39	30	48	50	436	19%
6. Abandons	17	3	21	25	11	12	19	12	120	5%
7. Non-supportés	4	6	9	17	15	1	5	4	61	3%
Total	302	147	503	353	255	152	379	193	2284	100%
Taux abonnements passants	66%	71%	69%	45%	64%	61%	72%	54%	63%	