

Exemple d'auto-pointage

L'entreprise ALPHY est spécialisée dans la réalisation d'enquêtes par téléphone. Le nombre de personnes enquêtées chaque jour est très en deçà des objectifs et l'entreprise commence à perdre des clients.

Afin de mieux cibler les problèmes rencontrés par ses opérateurs téléphoniques, le responsable d'entreprise décide de mettre en place un auto-pointage.

Une première discussion avec les opérateurs fait apparaître les problèmes suivants :

- Erreur de navigation dans le logiciel de recueil des données
- La personne enquêtée raccroche
- Les questions posées ne sont pas claires
- La personne enquêtée n'est pas classable dans les réponses proposées
- L'opérateur est dérangé dans son entretien téléphonique par une personne de l'entreprise

Le responsable élabore un tableau des activités : l'activité normale « réaliser une enquête » n'est pas représentée.

Activité	Lettre code
Erreur de navigation dans le logiciel de recueil des données	A
La personne enquêtée raccroche	B
Les questions posées ne sont pas claires	C
La personne enquêtée n'est pas classable dans les réponses proposées	D
L'opérateur est dérangé dans son entretien téléphonique par une personne de l'entreprise	E
Problème divers	F

Chaque opérateur remplit pendant 2 jours le tableau suivant :

Heure début	Activité (lettre code)	Heure fin

A l'issue des 2 jours, voici les résultats cumulés :

Activité	Durée totale	Nombre de fois
Erreur de navigation dans le logiciel de recueil des données	2h00	30
La personne enquêtée raccroche	20 min	40
Les questions posées ne sont pas claires, l'opérateur doit demander de l'aide	10 min	1
La personne enquêtée n'arrive pas à se classer dans les réponses proposées	10 min	5
L'opérateur est dérangé dans son entretien téléphonique par une personne de l'entreprise	5h20	54
Problème divers	0	0

Le responsable dispose d'éléments afin de mettre en place un plan d'action. L'activité E est de loin la plus pénalisante. Il décide d'analyser le motif de ces dérangements afin de les réduire.