

ORANGE - Quel avenir en AG Pro PME ?

PANORAMIX

C'est un portail déployé depuis Juillet 2019 sur les 3901. Un des objectifs étant de répondre aux obligations règlementaires (configuration des réponses aux appels en fonction de la position occupée par le conseiller).

La CFDT rappelle que lors des phases de pilotes les testeurs n'étaient pas en position full panoramix et utilisaient Mercure la quasi totalité du temps ; de plus lors de la phase de tests les conseillers prenaient en moyenne 30 à 40% d'appels en moins.



October 2019

Cfdt: ORANGE

Quel avenir en AG Pro PME?

PANORAMIX

C'est un portail déployé depuis Juillet 2019 sur les 3901. Un des objectifs étant de répondre aux obligations règlementaires (configuration des réponses aux appels en fonction de la position occupée par le conseiller).

La CFDT rappelle que lors des phases de pilotes les testeurs n'étaient pas en position full panoramix et utilisaient Mercure la quasi totalité du temps ; de plus lors de la phase de tests les conseillers prenaient en moyenne 30 à 40% d'appels en moins.

La Direction utilise aujourd'hui plusieurs indicateurs pour considérer qu'un Conseiller est en full PANORAMIX pour cela il faut effectuer 3 appels/ heure avec 3 interactions sur le portail soit 9 connexions dans la journée.

La Direction reconnaît, en effet, que Panoramix porte des dysfonctionnements mais essentiellement liés à des difficultés de couplage informatique.

Les correctifs en cours et prioritaires pour DEF :

- Latence du temps de réponse d'accès aux différentes applications
- Idem pour la remontée de la fiche 300

Beaucoup de ces correctifs devraient être opérationnels dès le T4. Ils pourront être déclinés au fur et à mesure.

Concernant l'utilisation de Mercure une dead line sera programmée.

DEF est consciente que l'environnement de travail a changé et qu'il faudra une éducation et un temps d'adaptation à ces 2 nouvelles postures selon que l'on soit distributeur ou opérateur.

Néanmoins il reste encore beaucoup de choses à faire concernant le couplage CTI. D'après la Direction à l'arrivée d'EVITA ces dysfonctionnements devraient disparaître.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à vous rapprocher de vos élus CFDT.

La CFDT reste présente sur ce dossier et vous tiendra informés régulièrement sur les avancées.

Retrouvez ce tract et vos informations CFDT sur info@orange.fr / www.cfdt.fr

Et sur Internet:
<https://www.cfdt.fr>
<https://www.facebook.com/cfdt.iledefrance>
https://twitter.com/cfdt_orange

Documents

[AG PRO PME](#)