

# COMITÉ DE PILOTAGE : INDICATEURS QUALITÉ



(calculés au 31/08/2014)



amue

MUTUALISATION + SOLUTIONS



Fiabilité de la solution :

## Nb d'anomalies bloquantes par trimestre développées par le titulaire

### 3. Nombre de DM bloquantes par trimestre imputables à l'intégrateur

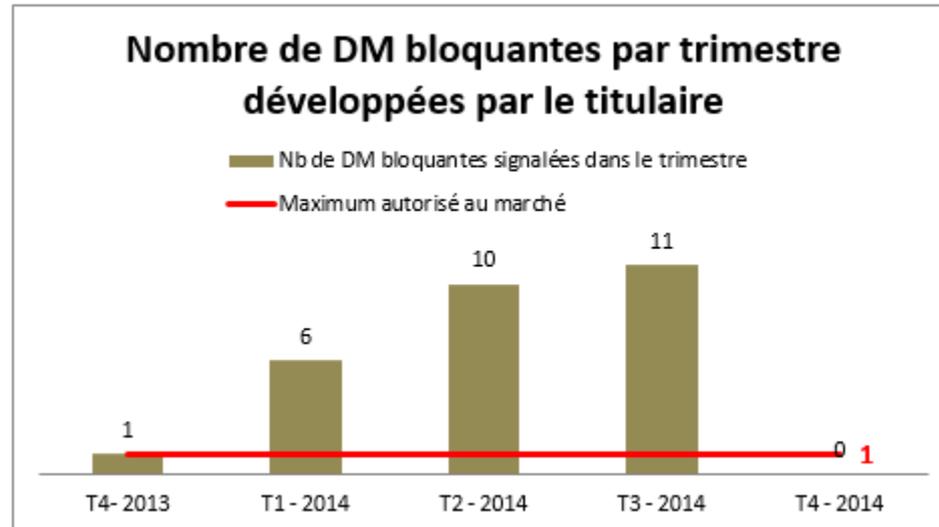
*métrique :*

*Maximum autorisé au marché*

Nombre de DM bloquantes par trimestre

1

DM





## Fiabilité de la solution : Nb d'anomalies non bloquantes



### 4. Nombre de DM non bloquantes par trimestre imputables à l'intégrateur

*métrique :*

Nombre de DM non bloquantes par trimestre

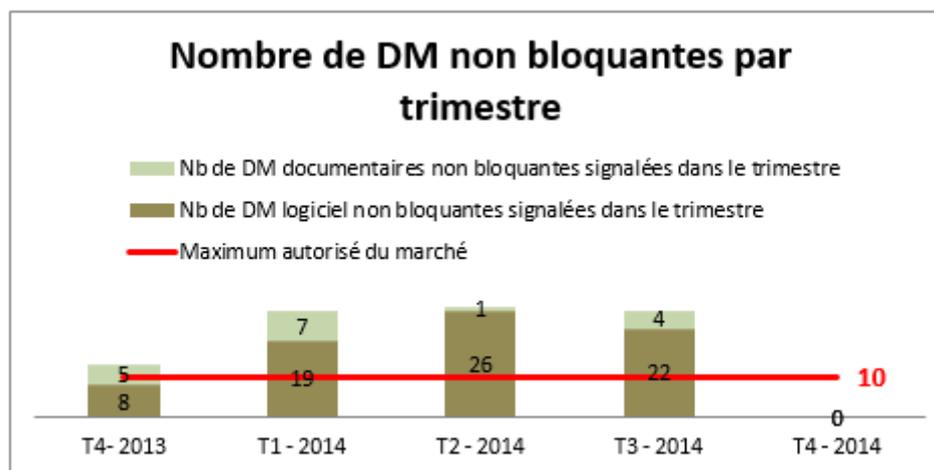
*outil :*

DA/DM

*Maximum autorisé au marché*

10

DM





# Réactivité de la maintenance

## Délai sur une DM bloquante



### 5. Réactivité de correction sur une DM bloquante par l'intégrateur

métrique :

Délais de traitement des DM bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

outil :

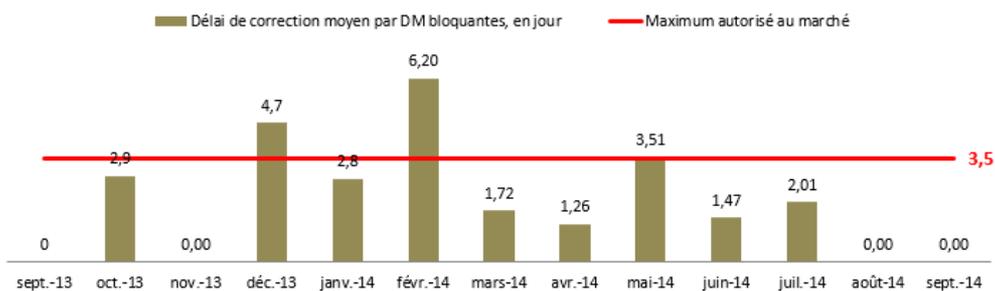
DA/DM

Maximum autorisé au marché

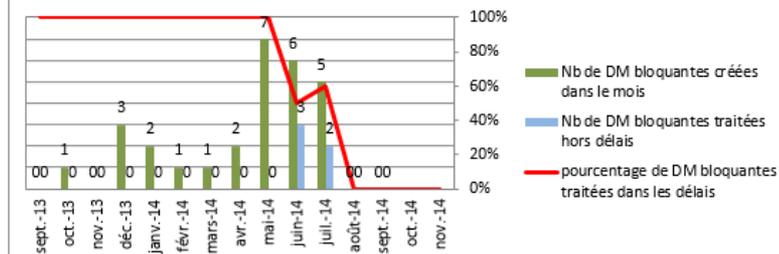
3,5

jours

Délais de traitement des DM bloquantes par le titulaire



Pourcentage de DM bloquantes traitées dans les délais





# Qualité de l'assistance

## Qualité des réponses aux DA



### 7. Qualité de l'assistance : réponse aux DA

*métrique :*

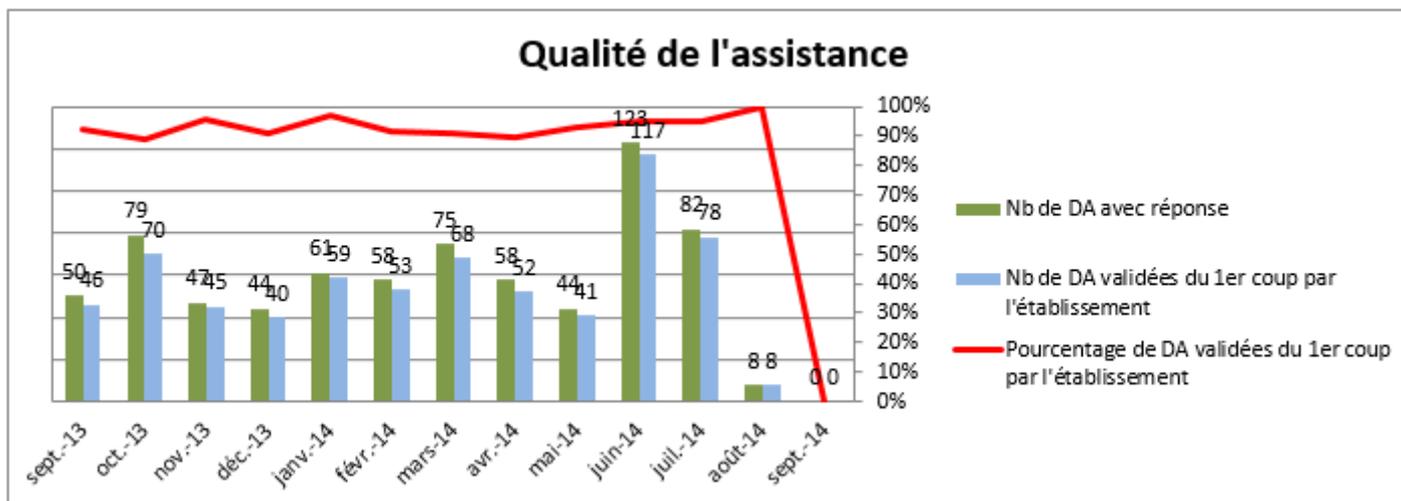
Nombre de DA validées par les sites du premier coup (pas d'aller/retour)

*outil :*

Outil DA/DM

*Objectif :*

100%





# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA bloquantes par le titulaire



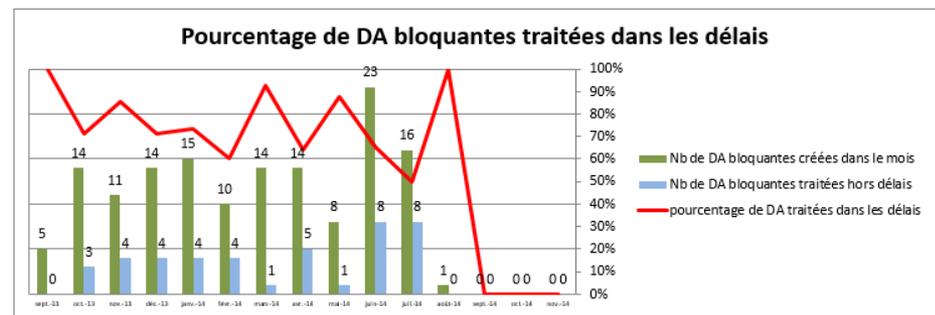
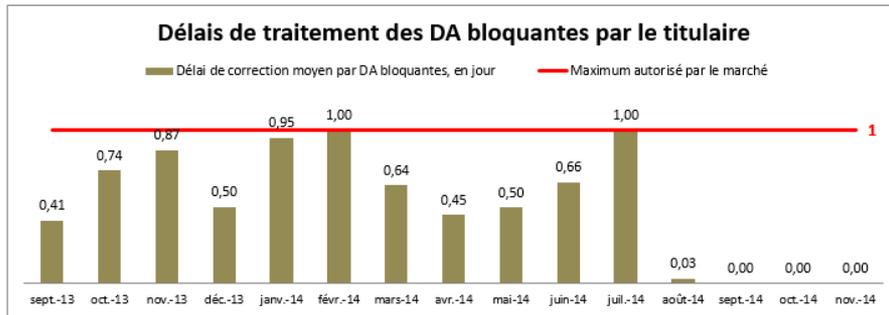
### 8. Délais de traitement des DA bloquantes par le titulaire

métrique :

Maximum autorisé par le marché

Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

1 jour





# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes par le titulaire

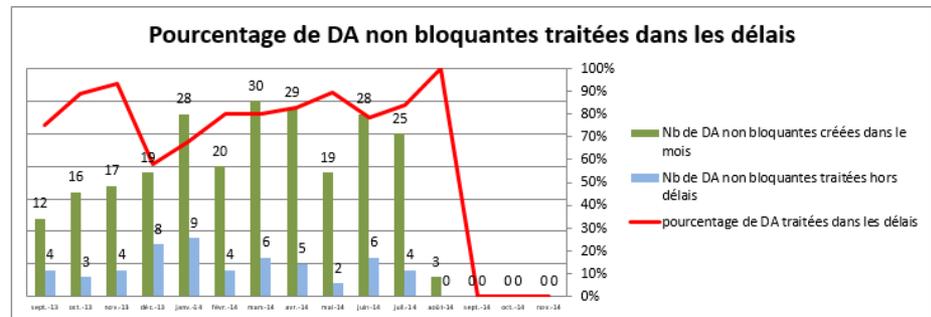
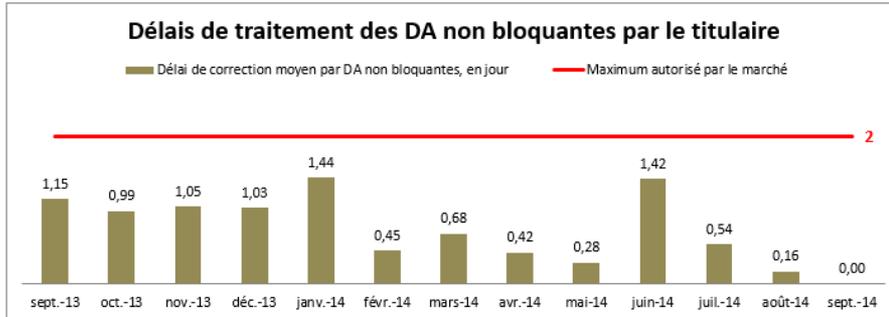
### 9. Délais de traitement des DA non bloquantes par le titulaire

métrique :

Maximum autorisé par le marché

Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

2 jours





# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA bloquantes vus par le site

### 10. Délais de traitement des DA bloquantes vus par le site

métrique :

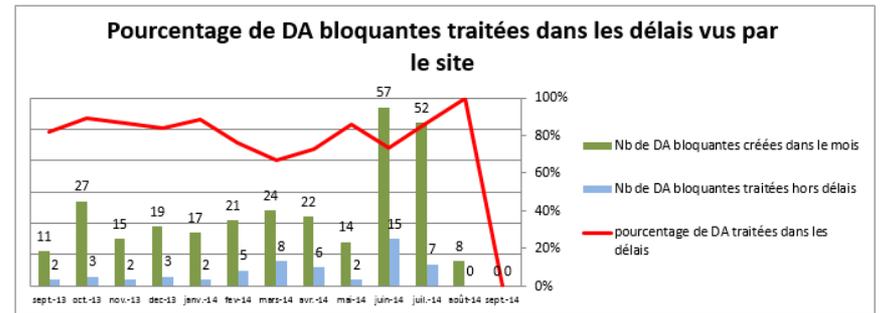
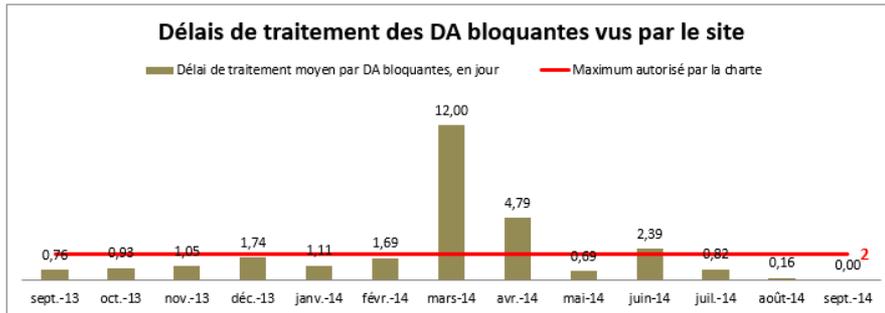
Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site

outil :

DA/DM

Maximum autorisé par la charte

2 jours





# Réactivité de l'assistance

## Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes vus par le site



### 11. Délais de traitement des DA non bloquantes vus par le site

*métrique :*

Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site

*outil :*

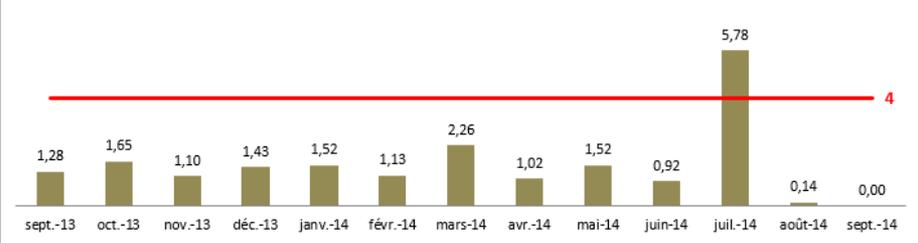
DA/DM

*Maximum autorisé par la charte*

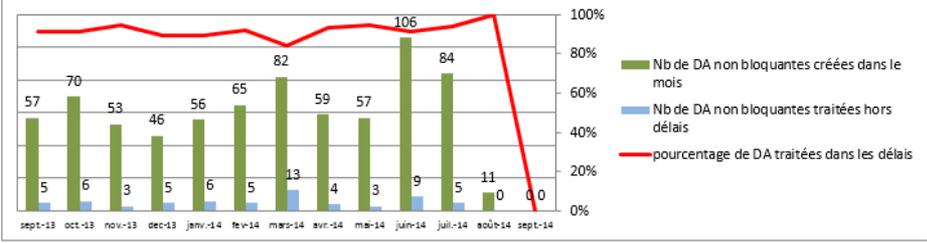
4 jours

#### Délais de traitement des DA non bloquantes vus par le site

■ Délai de traitement moyen par DA non bloquantes, en jour    — Maximum autorisé par la charte



#### Pourcentage de DA non bloquantes traitées dans les délais vus par le site





# Volumétrie assistance 2013

## Nombre de DA par établissement



+ Mesure de l'indicateur : Année 2013 :

- 964 DA
- Nombre moyen de DA pour un établissement sur la période : 10
- Médiane : 6

+ Hit parade des sites consommateurs de DA

- Les 10 plus demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
Université Lumière - Lyon II	12	48	60
Université de Nice - Sophia Antipolis	43		43
Université Paris Sud - Paris XI	12	30	42
Aix Marseille Université	24	16	40
Université de Poitiers	37		37
Université Paris-Dauphine	19	17	36
Université du Littoral Côte d'Opale	35		35
INALCO	33		33
Université de Haute Bretagne - Rennes II	28		28
Université Paul Valéry - Montpellier III	15	12	27

- Les 10 moins demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
EHESS	3		3
Université d'Artois	3		3
Université de Bretagne Occidentale - Brest	3		3
Université Grenoble III - STENDHAL	3		3
Université Paris-Est	3		3
PRES Lille Nord	2		2
Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand I	2		2
Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis	1		1
Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3	1		1
Université Paris 13	1		1





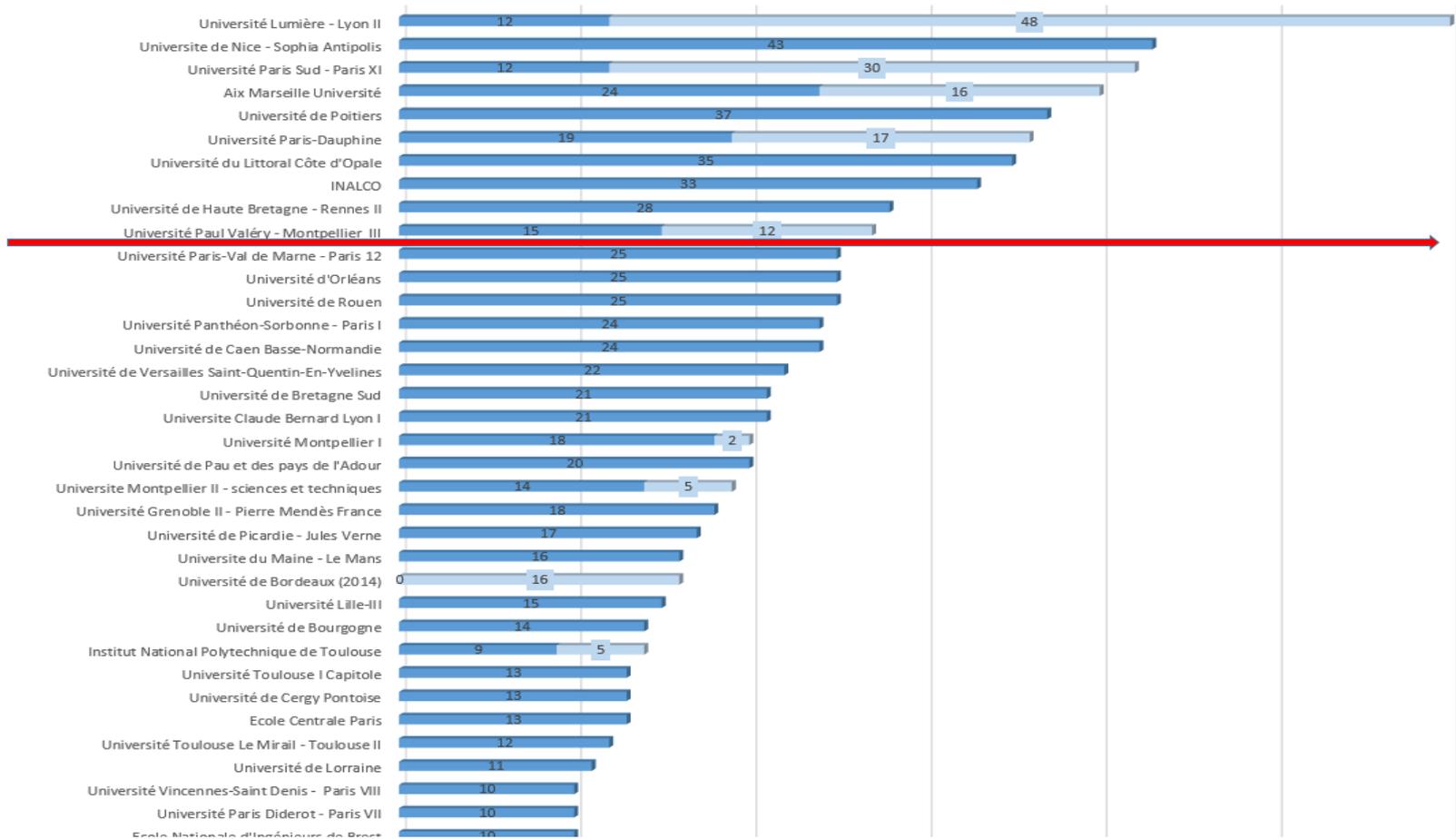
# Volumétrie assistance 2013

## Nombre de DA par établissement



Nb de DA (Apogée + ROF) par site pour 2013

■ APOGEE ■ ROF





# Volumétrie assistance 2014

## Nombre de DA par établissement



### + Mesure de l'indicateur : 2014

- 909 DA (→ 04/09/14)
- Nombre moyen de DA pour un établissement sur la période : 11
- Médiane : 8

### + Hit parade des sites consommateurs de DA

- Les 10 plus demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
Université de Rouen	42		42
INALCO	38		38
Université Lille-III	37		37
Université Lumière - Lyon II	26	9	35
Université de Nice - Sophia Antipolis	28		28
Université Paris Sud - Paris XI	10	14	24
Université de Poitiers	23		23
Université de Cergy Pontoise	21		21
Université de Versailles Saint-Quentin-En-Yvelines	19		19
Université Paris-Val de Marne - Paris 12	19		19

- Les moins demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
ENSI CAEN	1		1
Université des Antilles-Guyane	1		1
Université de Perpignan Via Domitia	1		1
Université Bordeaux IV - Montesquieu	1		1
Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand I	1		1
Université Paul Sabatier - Toulouse III		1	1
Université Bordeaux II - Victor Segalen	1		1
Institut Polytechnique de Bordeaux	1		1
EHESS	1		1
Université de Haute-Alsace - Mulhouse	1		1





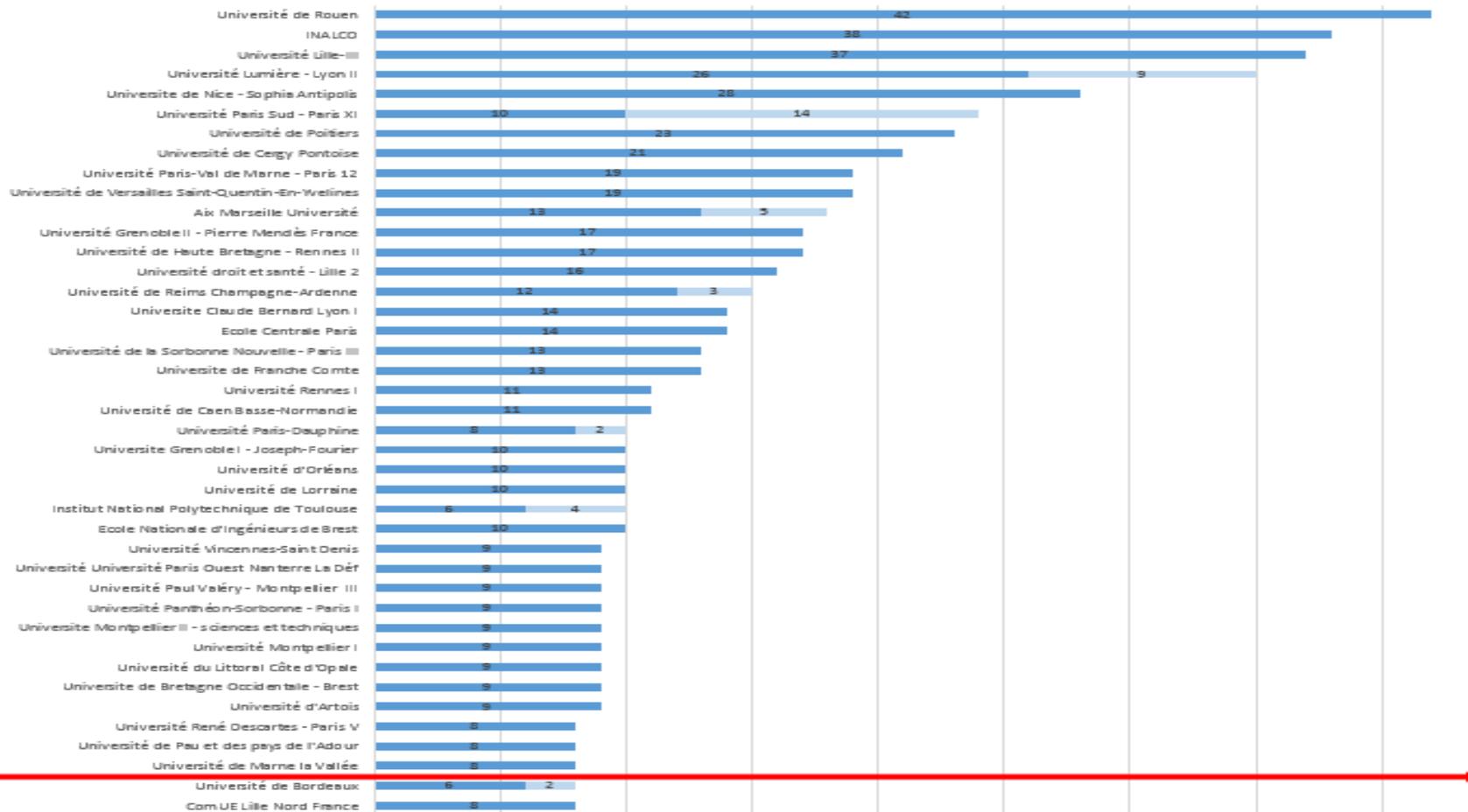
# Volumétrie assistance 2014

## Nombre de DA par établissement



Nb de DA (Apogée + ROF) par site pour 2014

■ APOGEE ■ ROF



Merci de votre attention



Contact

[alain.philipona@amue.fr](mailto:alain.philipona@amue.fr)

04 99 77 30 26

[www.amue.fr](http://www.amue.fr)