



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

DYSFONCTIONNEMENTS KHEOPS TELEVENTE JANVIER 2016

Sèvres, 18 janvier 2016

PLUS DE 18 MOIS APRES LA TRANSFORMATION...

Tout début janvier, au retour des congés de fin d'année, **le réalisé de l'objectif parc de Khéops ne correspond pas à ce qui a été produit sur l'année 2015** pour un très grand nombre d'équipes télévente.

Certains télévendeurs ont même **jusqu'à plus de 150 commandes de différence** et ce, à leur désavantage sur leur performance. **Prévoir, anticiper et calculer la rémunération annuelle variable est donc impossible.**

A priori plusieurs origines :

- **Des commandes réalisées plusieurs fois sur la même année ne sont comptabilisées qu'une fois** : par exemple une commande réalisée par le télévendeur A sur le Q1 2015 et par le télévendeur B sur le Q3 2015 n'est pas comptabilisée pour le parc du télévendeur B. C'est comme si on avait appliqué la méthodologie du terrain à la télévente alors que le fonctionnement de ces deux forces de vente est différent
→ *La Direction a répondu à cette interrogation via un mail adressé à la télévente le vendredi 22 janvier 2016 et intitulé « CTouCho TLV - Kheops : Comptage du parc à la Télévente »*
- **Des annulations ont pu être « déduites deux fois »**
- **Des commandes « dépannage » ne sont pas prises en compte**
- **La notification d'une commande site en tacite reconduction (SPI) génère une comptabilisation pour le parc** : si la commande 1 est affectée à un autre vendeur, il n'aura pas le bénéfice du parc en traitant cette même commande (idem pour les commandes 101, 200...)



Certains ont écrit à Khéops pour avoir une explication, qui leur aurait répondu ne pas comprendre leur problème, leur conseillant de se rapprocher de leur management.

Mais le management est démuni et se pose les mêmes questions...

Les équipes sont inquiètes, attendent des explications et la correction de ces dysfonctionnements, chacun a besoin de savoir quel niveau de performance il a atteint et ce qu'il va gagner.

Compte tenu de l'historique, beaucoup craignent que les régularisations ne soient pas faites avant des semaines, voire des mois. **Elles ont besoin d'être rassurées sur le fait que la Direction est informée et fait le nécessaire** pour rétablir la situation dans un délai raisonnable*.

Que se passe-t-il ?

Que fait la Direction ?

Quand la situation sera-t-elle normalisée ?

*Ce message a été adressé le lundi 18 janvier 2016 à la Direction avec copie à la DIRECCTE

Pour nous contacter :

Belhassen **ESSAADI** - Délégué syndical central - **06 80 94 63 55**

Nadine **CHAMPROU** - Déléguée syndicale - **06 70 19 76 51**



DYSFONCTIONNEMENTS KHEOPS TELEVENTE JANVIER 2016

www.cfdt-pagesjaunes.com

cfdt.pagesjaunes@gmail.com