



LE SUIVI ISO

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



Le suivi ISO

Cette interface est accessible depuis le menu Statistiques, Suivi ISO.

Cette fenêtre fait apparaître trois types d'informations :

➤ le taux de fidélisation :

C'est un tableau qui présente le taux de fidélisation sur 3 années et un cumul sur les 3 ans. **Cela correspond au nombre de clients venus faire un équipement il y a 4 ans et étant revenus faire un nouvel équipement dans les années qui suivent.**

➤ le taux de transformation de devis :

Il affiche les résultats dans un graphique, avec une courbe pour chaque collaborateur et une courbe pour le magasin. La courbe reprend les résultats pour l'année choisie qui **correspond au nombre de devis transformés en équipements par le nombre de devis créés (par prescription/client/marge de 6 mois).**

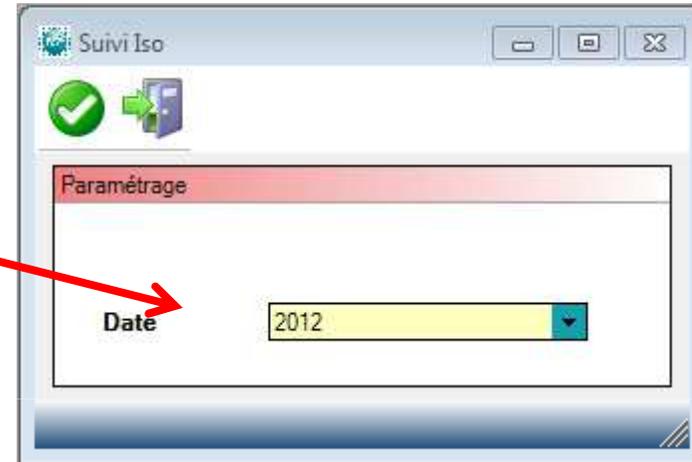
➤ le respect du délai de livraison :

- Il est présenté sur 12 mois (tous les mois), plus 2 cumuls semi annuels (à 6 mois).
- 01/01/200x au 30/06/200x qui **correspond au nombre d'équipements livrable à temps par rapport au nombre d'équipements total.**
- **Un équipement est livrable à temps si la « date de livraison prévu » est inférieure ou égale à la « date livrable »**

Le suivi ISO

1) Choisissez une année

2) Validez



Le suivi ISO



Suivi ISO : 2012

Magasin : 399901

Taux de fidélisation

	Détaillé	Cumulé
Année N + 1	16,98	16,98
Année N + 2	14,60	31,58
Année N + 3	2,94	34,52

Taux de respect du délai de livraison

Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Jan. Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Juil. Dec	Total
1.40	2.48	1.52	4.60	2.97	0	2.58	0	0	0	0	0	0	0	2.58

Taux de transformation de devis

Collaborateurs	Jan	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec
STAGIAIRE	73,08	77,27	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VENDEUR 1	75,68	71,43	74,00	68,75	61,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VENDEUR 2	77,78	73,58	70,49	82,14	88,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Magasin	75,79	76,70	74,60	75,00	73,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



ATOL
LES OPTICIENS

Le suivi ISO

