|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 2 - Analyser les réclamations** |  |
| Durée : 1h | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source Word | Base Excel |

**Contexte professionnel**

La société SI-Tech est spécialisée dans la création, la vente et la maintenance de solutions informatiques clé en main (matériels, logiciels et réseaux). Par ailleurs, elle assure des formations au personnel.

Depuis quelques mois la relation avec les clients se tend et le directeur aimerait en comprendre les causes.

* Le nombre d’appels concernant les demandes de maintenance ou des réclamations semble croitre plus rapidement que ce qu’il devrait au vu de l’évolution du chiffre d’affaires.
* Des clients se plaignent du fait que l’entreprise ne respecte pas suffisamment son engagement commercial à intervenir sous 48 heures.
* Certains clients se plaignent d’interventions qui ne seraient pas toujours conformes aux attentes.

M. Larrieuxvous remet la base de données qui enregistre toutes les réclamations depuis 2020. Il vous demande d’analyser leurs évolutions.

**Travail à faire**

1. Extrayez les informations de la base de données du fichier source Excel (ce même fichier sera utilisé dans la mission 3 et 4), puis complétez les tableaux ci-dessous (onglet source 2 du classeur Excel).
2. Calculez les évolutions annuelles en quantités et en valeurs.
3. Représentez graphiquement ces évolutions.
4. Quelles conclusions en tirez-vous ?

|  |
| --- |
| **Nombre des réclamations par type de produits** |
| **Nature et problème rencontré** | **2020** | **2021** | **2022** |
| Matériel PC |   |   |   |
| Matériel MAC |   |   |   |
| Matériel imprimante |   |   |   |
| Matériel réseau |   |   |   |
| Logiciel PGI |   |   |   |
| Logiciel divers |   |   |   |
| Logiciel réseau |   |   |   |
| **Totaux** |  |  |  |
| **Coût des réclamations pièces** |
| Matériel PC |  |  |  |
| Matériel MAC |  |  |  |
| Matériel imprimante |  |  |  |
| Matériel réseau |  |  |  |
| Logiciel PGI |  |  |  |
| Logiciel divers |  |  |  |
| Logiciel réseau |  |  |  |
| **Coût des pièces** |  |  |  |
| **Coût des réclamations Mains d'œuvre** |
| Matériel PC |  |  |  |
| Matériel MAC |  |  |  |
| Matériel imprimante |  |  |  |
| Matériel réseau |  |  |  |
| Logiciel PGI |  |  |  |
| Logiciel divers |  |  |  |
| Logiciel réseau |  |  |  |
| **Coût salaires** |  |  |  |
| **Coût total** |   |   |   |
| **Coût intervention** |   |   |   |