|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mission 3 - Étudier l’efficacité des réparateurs** | | |  |
| Durée : 1 h | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source | Source Excel | |

**Contexte professionnel**

Certains clients se plaignent du fait que l’entreprise ne respecte pas son engagement d’intervenir sous 48 heures lorsque qu’un problème apparaît. Par ailleurs, certains clients se sont plaints du réparateur Pierre qui ne semble pas toujours donner satisfaction.

L’année dernière une réunion avait été organisée avec les réparateurs pour améliorer les délais d’intervention. Ces derniers s’étaient engagés à respecter les délais.

**Travail à faire**

1. Ouvrez le fichier source Excel qui est commun aux missions 2, 3 et 4 et activez l’onglet 3.
2. Étudiez l’efficacité de chaque réparateur sur la période 2020-2022 et faites part de vos conclusions.
3. Représentez l’évolution individuelle à l’aide de graphiques Sparkline.
4. Quelles conclusions en tirez-vous ?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Efficacité des réparateurs** | | **2020** | **2021** | **2022** | **Sparkline** |
| **Jean** | Nombre interventions dans l'année |  |  |  |  |
| Délai moyen d'interventions |  |  |  |  |
| Temps moyen par réclamation |  |  |  |  |
| Satisfaction moyenne |  |  |  |  |
| **Luce** | Nombre interventions dans l'année |  |  |  |  |
| Délai moyen d'interventions |  |  |  |  |
| Temps moyen par réclamation |  |  |  |  |
| Satisfaction moyenne |  |  |  |  |
| **Pierre** | Nombre interventions dans l'année |  |  |  |  |
| Délai moyen d'intervention |  |  |  |  |
| Temps moyen par réclamation |  |  |  |  |
| Satisfaction moyenne |  |  |  |  |

**Travail à faire**

1. **Ouvrez le fichier source Excel qui est commun aux missions 2, 3 et 4 et activez**
2. **Étudiez l’efficacité de chaque réparateur sur la période 2020-2022 et faites part de vos conclusions.**
3. **Représentez l’évolution individuelle à l’aide de graphiques Sparkline.**
4. **Quelles conclusions en tirez-vous ?**