

Alignement de nos cinq domaines de concentration clés sur les objectifs de H2

Tout le monde tire dans la même direction

CONTENU

Introduction

Service à la clientèle

Ressources Humaines

Ventes

Finance

Technique & Informatique

Commercial

Approvisionnement

Logistique

Légal

Des Pages

2

4

5

7

8

9

10

11

12

13

Introduction

Salut à tous,

Je m'appelle Emer Jameson. Pour ceux d'entre vous qui ne m'ont pas encore rencontré, je suis le nouveau Chief People Officer de Digicel. Beaucoup d'entre vous, basés à la Jamaïque, ont eu l'opportunité de faire ma connaissance au cours des dernières semaines. Je tiens à vous remercier de votre accueil chaleureux.

J'aimerais faire une mise au point sur un nombre de messages clés qui ont été abordés dans les récentes réunions d'Alex, notre Directeur General du groupe, lors de sa récente caravane et dans la vidéo diffusée.

En lisant ce message, vous aurez déjà visualisé la vidéo d'Alex qui décrit clairement cinq domaines clés dans sa présentation et j'aimerais les énumérer ici.

1. Gestion de nos Ressources Humaines et leurs talents
2. La croissance des revenus
3. La Qualité du réseau
4. Monétisation des actifs
5. Discipline au niveau des dépenses

Alors que nous nous tournons maintenant vers le deuxième semestre de l'année fiscale « H2 » et que nous sommes en train de fixer nos objectifs pour cette période, il est très important que nous soyons tous en phase avec Alex sur ses principaux domaines de concentration.

En tenant ceci en compte, nous demandons à chaque membre du personnel de s'assurer qu'au moins un, sinon tous vos objectifs du « H2 » sont directement liés aux 5 piliers auxquels Alex a fait référence.

Il peut s'avérer difficile pour vous, dépendamment de la fonction que vous occupez, de trouver un moyen de relier tous vos objectifs aux cinq domaines clés de concentration. Dans ce cas, nous vous demanderons de faire le lien avec un minimum de deux. Nous pensons que les deux domaines de concentration essentiels pour chaque fonction sont : 1) la discipline au niveau des dépenses et 2) la gestion des personnes et des talents.

Pour vous accompagner dans ce processus, l' équipe des ressources humaines a mis en place des directives, pour vous aider, quelle que soit la fonction dans laquelle vous vous trouvez, à aligner vos objectifs sur les principaux domaines de concentration. Pour accéder à ces directives, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous.

Alors c'est tout ! Si vous avez besoin d' assistance le long de ce processus, n' hésitez pas à contacter notre service des ressources humaines, qui est là pour vous aider.

Merci beaucoup et à bientôt,

Emer

[Retour](#)

SERVICE A LA CLIENTELE			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple de catégorie	Exemples d'objectifs SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement personnel, leadership positif, engagement des employés	Création de plans de développement individuels pour les employés afin d'améliorer les performances de travail Fixer des objectifs de développement pour les employés Equiper les chefs hiérarchiques pour diriger S'assurer que les employés sont sur un pied d'égalité - Commentaires sur leur performance S'assurer que le personnel est formé Manager – leur responsabilités Agents - ouverts à l'apprentissage - cours assistés, application des connaissances tirées des cours	Pour la période d'octobre 2018 à mars 2019, améliorez l'expérience client (mesurée au moyen d'une carte de pointage) en assistant à des séances de classe programmées, à des sessions de formation en ligne, à des équipes d'apprentissage, à des séances de coaching et de feedback. Atteindre un score minimum d'expérience client de 85% sur les contacts observés.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire le suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.	Faire le suivi pour le compte du client ou différents secteurs d'activité - carte de pointage Agent CSAT et NPS	Collaborez avec le service technique pour réduire de 5% l'incidence des appels interrompus et de la latence du réseau pour la période d'examen d'octobre à mars 2019, en résolvant les problèmes, en enregistrant avec précision et en transférant pour suivi les plaintes des clients dans les 5 minutes suivant la fermeture de l'appel.
Croissance des Revenus	Vente de produits et services	Équipes d'apprentissage et agents de perfectionnement; Résolution au premier contact	Mettre en place un programme de vente incitative sortant pour les agents entrants avant mars 2018
Monétisation des actifs	Utilisation de notre de nos stocks de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.	Agent augmentant les ventes d'appels	Créer un plan de mise en œuvre de vente incitative et de ventes croisées entre agents et soumettez-le à la direction du Groupe pour révision, étude de faisabilité et approbation d'ici le 31 décembre 2018.

[Retour](#)

RESSOURCES HUMAINES			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple de catégorie	Exemples d'objectifs SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement personnel, leadership positif, engagement des employés	Implémenter HR World, Digicel Academy Mise en œuvre d'une activité d'engagement du personnel par trimestre Former tout le personnel de la région à la transformation numérique - clarifier la transformation numérique Mettre en place une formation trimestrielle pour les responsables hiérarchiques Améliorer le processus de gestion de la performance Améliorer les processus de recrutement pour attirer les meilleurs talents	Implémenter HR World sur tous les grands marchés de la région CALA d'ici à décembre 2018, avec la fiabilité des données atteinte à 95%, 98% des données biographiques du personnel mises à jour, tout le personnel des ressources humaines formé, les rapports de gestion disponibles et la campagne de sensibilisation menée avant et après le lancement.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire le suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.	Embaucher le meilleur talent pour le rôle, correspond directement au rôle Identifier les compétences critiques pour chaque famille de postes (6 éléments clés) Mettre en place un programme d'apprentissage	<i>Embaucher 20% de tous les candidats externes en TI / technologie directement des universités Commencer au moins IT / Tech 10 stagiaires par trimestre Développer / proposer au moins 2 cours d'apprentissage / année consacrés aux domaines informatiques / techniques qui sont historiquement les plus difficiles à pourvoir (sécurité, IP / MPLS, etc.)</i>
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes	mettre en œuvre un programme incitatif pour le personnel afin de stimuler l'utilisation de produits ou les ajouts d'abonnés	Mettre en œuvre une campagne de sensibilisation du personnel sur les produits et services Digicel d'ici janvier 2019, afin de motiver les employés à gagner des revenus mensuels supplémentaires par le biais de programmes de vente destinés aux amis et à la famille. Le succès est mesuré lorsque chaque employé vend au moins 5 plans par mois.
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.		
Discipline des coûts	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbu de notre contribution	Centraliser et rationaliser les processus RH tels que l'intégration digitalisée Adhérer aux politiques de contrôle des coûts Trouver les bons employés	Examiner le processus de recrutement et créer un plan pour approbation par HRSLT afin de réduire les coûts de recrutement de 20% d'ici mars 2019.

	aux objectifs de coûts globaux des départements.	Planification de la rémunération Planification de la main d'oeuvre Partenariat avec des sponsors pour gérer des programmes d'engagement Gestion des coûts de recrutement	
--	--	---	--

[Retour](#)

VENTES

Objectif de l'entreprise	Description	Exemple de catégorie	Exemples d'objectifs SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement personnel, leadership positif, engagement des employés	Construire une stratégie de département - Formation à la vente de produits numériques - Formation pour le développement personnel - étiquette, réseautage, - Mettre en œuvre la planification du développement du leadership des ventes - Mettre en place une réunion mensuelle de suivi des ventes - Mettre en place des programmes d'incitation à la vente	Participer à toutes les sessions de formation et de développement prévues afin de terminer le cours de transformation des opportunités de ventes d'ici mars 2019, en obtenant une note de réussite de 90% pour toutes les évaluations de cours.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.	-Implémenter des SLA pour les temps d'arrêt des clients -Implémenter des SLA pour les escalades	Collaborez avec le service technique pour réduire de 5% l'incidence des appels interrompus et de la latence du réseau pour la période d'examen d'octobre à mars 2019, en résolvant les problèmes, en enregistrant avec précision et en transférant pour suivi les plaintes des clients dans les 5 minutes suivant la fermeture de l'appel.
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes	- Augmenter les ventes mensuelles - Augmenter le taux de gain - Gestion de la rétention client - Gestion de la qualité des ventes	Faire augmenter de 10% les grandes pôles de revenus en matière de données pour la période d'octobre à mars 2019.
Monétisation des actifs	Utilisation de notre portefeuille de produits actuels et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.		
Discipline des coûts	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbu de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	- Gérer SAC - Implémenter des réunions virtuelles comme première étape de contact - Gestion de projet	Réduire le budget du SAC de 10% au quatrième trimestre.

[Retour](#)

FINANCE			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple de catégorie	Exemples d'objectifs SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement personnel, leadership positif, engagement des employés.	<ul style="list-style-type: none"> - Formation des responsables - Formation de perfectionnement des employés - Mettre en œuvre des activités d'engagement des employés - Gérer les commentaires sur les performances - Formation à la gestion des coûts 	Participer à toutes les sessions de formation et de développement prévues afin de terminer le cours de transformation des finances d'ici mars 2019, en obtenant une note de réussite de 90% pour toutes les évaluations de cours.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.		
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer le chiffre d'affaires des comptes clients - La marge bénéficiaire nette 	<p>élaboration de politiques et de procédures visant à accroître l'efficacité</p> <p>Examinez nos méthodes de travail pour déterminer comment nous pouvons travailler de manière plus efficace et plus rentable. Par exemple, éliminer les bulletins de salaire sur papier et réduire la consommation d'énergie de notre bâtiment, surtout après les heures normales de travail.</p>
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.	<ul style="list-style-type: none"> -Mettre en œuvre la politique de liquidation des actifs amortis -Examiner la politique de gestion de flotte 	Mettre en œuvre une politique de revente des biens d'ici mars 2019.
Discipline dans les Dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbu de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	<ul style="list-style-type: none"> - Révision de la gestion de la politique de voyage, imposer le montant monétaire aux dépenses - Renforcer la gestion des réclamations de dépenses et du temps de remboursement - KPI d'écart budgétaire - Mettre en œuvre une campagne de sensibilisation sur la discipline dans les 	Collaborer avec les ressources humaines pour mettre en œuvre une campagne de sensibilisation sur la discipline dans les dépenses et la compétition d'économie sur les budgets d'ici janvier 2019. Grâce au programme, chaque service doit réaliser une réduction de coûts de 10% par rapport au budget du trimestre.

		dépenses - Département Opex Management.	
--	--	--	--

[Retour](#)

TECHNIQUE & INFORMATIQUE			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple	Exemples SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement du personnel, leadership positif, engagement des employés.	<ul style="list-style-type: none"> - formation des employés - Mettre en œuvre des activités d'engagement du personnel - Implémenter un plan de développement des responsables hiérarchiques 	Collaborer avec les ressources humaines et les fournisseurs externes pour former et certifier 10 ingénieurs en gestion de réseau numérique pour la période de revue, d'octobre à mars 2019.
Qualité du réseau	Création, suivi, évaluation de la documentation et remontée des problèmes signalés sur notre réseau.	<ul style="list-style-type: none"> -Surveiller le taux de chute d'appel - Mesurer et surveiller le temps d'attente sur le réseau - Améliorer la pénétration du site - Mettre en œuvre des accords de niveau de service interdépartementaux. 	Mettre en œuvre un accord de niveau de service avec les parties prenantes internes et externes avant décembre 2018 afin de garantir une réponse rapide et une résolution efficace afin de réduire de 15% le nombre d'appels perdus et le temps d'attente sur le réseau.
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à diverses initiatives.	<ul style="list-style-type: none"> - Supporter le département Commercial dans l'activation des produits et services - Accords de niveau de service (SLA) au sein des départements 	Mettre en œuvre un accord de niveau de service (SLA) entre les services technique, expérience client et commercial pour le développement de produit d'ici janvier 2019
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.	<ul style="list-style-type: none"> - Revoir les équipements amortis 	
Discipline dans les Dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbu de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	<ul style="list-style-type: none"> -adhérer aux politiques de contrôle des coûts - pourcentage des interruptions imprévues - Efficacité des équipements d'opération 	Réduire les coûts d'investissement de 20% grâce aux négociations et à la gestion des fournisseurs d'ici janvier 2019.

[Retour](#)

COMMERCIAL

Objectif de l'entreprise	Description	Exemple	Exemples SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement du personnel, leadership positif, engagement des employés	<ul style="list-style-type: none"> - formation des employés - Mettre en œuvre des activités d'engagement du personnel - Implémenter un plan de développement des responsables hiérarchiques - Formation numérique 	Former tout le personnel commercial à la transformation numérique et au développement de produits d'ici février 2018.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.	- Participation à des enquêtes de réseau et à la chaîne de résolution	
Croissance des revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Lancement des produits et promotions - Augmenter les achats récurrents - Améliorer l'expérience numérique pour augmenter l'utilisation - Développer la stratégie de produits numériques 	Faire augmenter de 20% les grandes pôles de revenus en matière de données pour la période d'octobre à mars 2019.
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.	- optimiser les stocks actuels de produits	Élaborer un plan d'optimisation du produit pour soutenir la stratégie de données et le soumettre à la haute direction pour approbation et mise en œuvre d'ici avril 2019.
Discipline dans les dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Être bien imbu de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer la politique en matière de gestion des coûts - Gestion de projet 	Examiner la fonction commerciale pour les initiatives de réduction des coûts créer et mettre en œuvre un plan d'économie / minimisation des coûts commerciaux d'ici décembre 2018.

[Retour](#)

APPROVISIONNEMENT			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple	Exemples SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement du personnel, leadership positif, engagement des employés	-Formation d'employé - Mettre en œuvre des activités d'engagement du personnel - Implémenter le développement des responsables hiérarchiques	Former tout le personnel aux lignes directrices en matière d'approvisionnement et de surveillance des coûts d'ici le 31 mars 2018.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.	-Créer des SLA	Mettez en œuvre un contrat de niveau de service standard d'ici à janvier 2019, en collaboration avec les entrepreneurs en maintenance et réparation du site, afin de pouvoir identifier et résoudre de manière proactive les problèmes avant les pannes.
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes.		
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.		
Discipline dans les dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Être bien imbus de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	- Examiner tous les contrats pour gérer le coût des licences - Créer des partenariats avec les fournisseurs - Mise en œuvre du processus de révision du contrat en cours - Minimisation des coûts	Pour la période considérée, d'octobre à mars 2018, coordonner et diriger les négociations entre les fournisseurs et les départements affectés afin de vous assurer que les activités sont menées conformément aux directives établies et dans les budgets CAPEX et OPEX, afin de réaliser des économies de 10% sur chaque budget.

[Retour](#)

LOGISTIQUE

Objectif de l'entreprise	Description	Exemple	Exemples SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement du personnel, leadership positif, engagement des employés	-Formation d'employé - Mettre en œuvre des activités d'engagement du personnel - Implémenter le développement des responsables hiérarchiques	Participez à toutes les sessions de formation et de développement planifiées afin de compléter les cinq niveaux de formation en vente aux entreprises d'ici mars 2019, en obtenant une note de réussite de 90% pour toutes les évaluations de cours
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.		
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes.		
Monétisation des actifs	Utilisation de notre stock de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.	-Vente d'actifs amortis - Programme d'avantages sociaux	Organiser au moins une vente de liquidation pour la période considérée afin de vous débarrasser des véhicules à moteur amortis, des équipements techniques obsolètes et des articles de stock
Discipline dans les dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbus de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	- Examiner les politiques d'attribution de véhicules - Revoir les allocations de logement	Examinez le portefeuille et les processus de gestion du parc motorisé pour identifier au moins trois possibilités d'économiser 20% sur les coûts de gestion du parc d'ici le 31 mars 2019.

[Retour](#)

LEGAL			
Objectif de l'entreprise	Description	Exemple	Exemples SMART
Gestion des personnes et des talents	Développement du personnel, leadership positif, engagement des employés	-Formation d'employé - Mettre en œuvre des activités d'engagement du personnel - Implémenter le développement des responsables hiérarchiques	Concevoir et lancer un système de gestion des connaissances juridiques et réglementaires et de collaboration d'ici mars 2019.
Qualité du réseau	Suivre, documenter et faire un suivi facilitant la résolution des problèmes signalés sur notre réseau.		
Croissance des Revenus	Stimuler la croissance des revenus grâce à des initiatives différentes.	-Implémenter des SLA	Collaborer avec Technology et Commercial pour mettre en œuvre un SLA d'ici janvier 2019 afin de fournir un support amélioré dans la définition et la conception des propositions de service.
Monétisation des actifs	Utilisation de nos stocks de produits et d'autres actifs pour augmenter les résultats nets de la société.		
Discipline dans les dépenses	Réfléchir à la manière dont nous adhérons aux principes de coûts de la compagnie. Etre bien imbu de notre contribution aux objectifs de coûts globaux des départements.	-Communiquer les directives légales et réglementaires à l'organisation pour éviter les accidents entraînant des frais de justice - Fournir des directives pour les fonctions afin d'éviter les coûts légaux	Mettre en œuvre un processus d'approbation juridique pour les contrats supérieurs à 60 000 USD d'ici janvier 2018; réduire les frais juridiques évitables de 5% sur les contrats négociés avec des fournisseurs externes.

[Retour](#)