



LA GESTION DYNAMIQUE DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET D'EXPÉRIENCE AU SÉNÉGAL



**Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes**

Malick SYLLA

**Chef du Département de la Qualité de Service et de la
Couverture
ARTP / SENEGAL**

Dakar, 19 mars 2018

« Une autorité de Régulation de référence, acteur déterminant du développement de l'économie numérique, pour un Sénégal émergent »



PLAN DE PRESENTATION

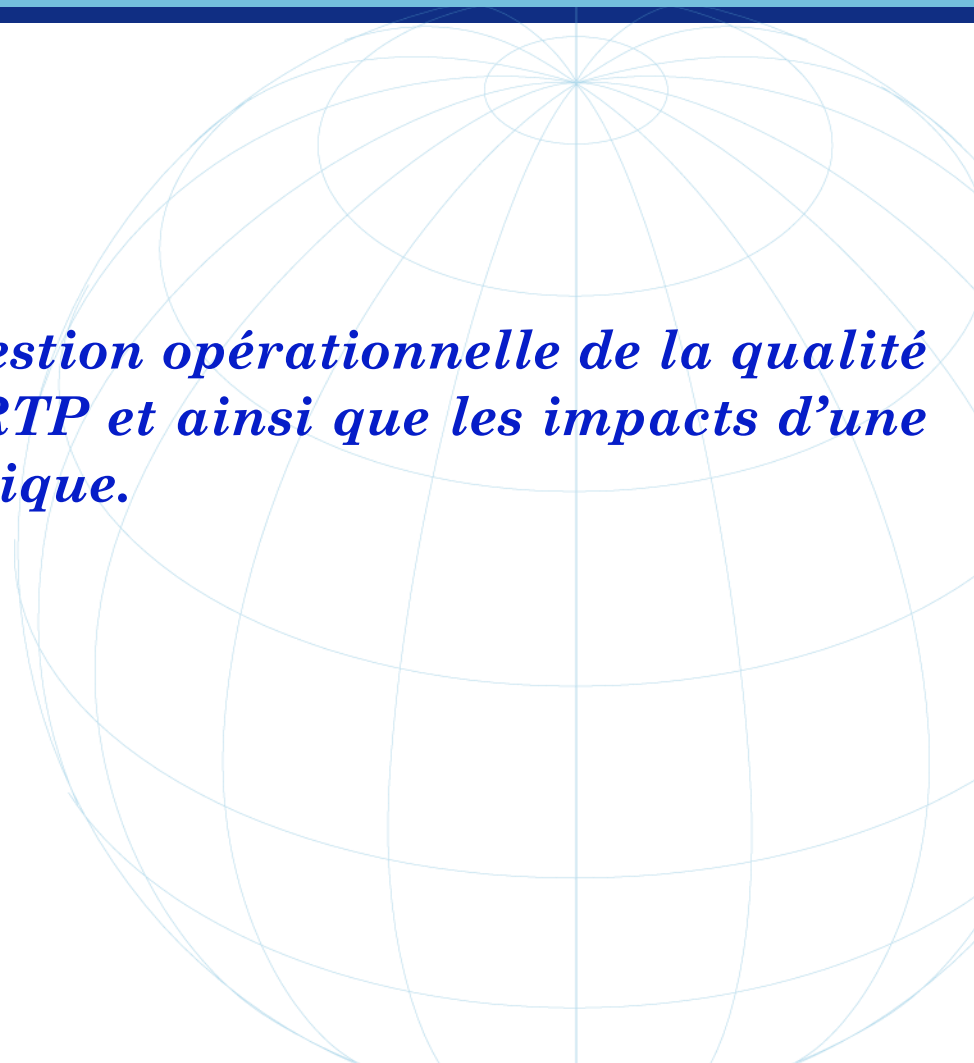
- I. Introduction***
- II. Cadre général***
- III. Gestion des campagnes planifiées***
- IV. Gestion des évènements***
- V. Gestion des plaintes***
- VI. Gestion des incidents***
- VII. Mesures ponctuelles ou inopinées***
- VIII. Gestion des données provenant des opérateurs***
- IX. Conclusions***





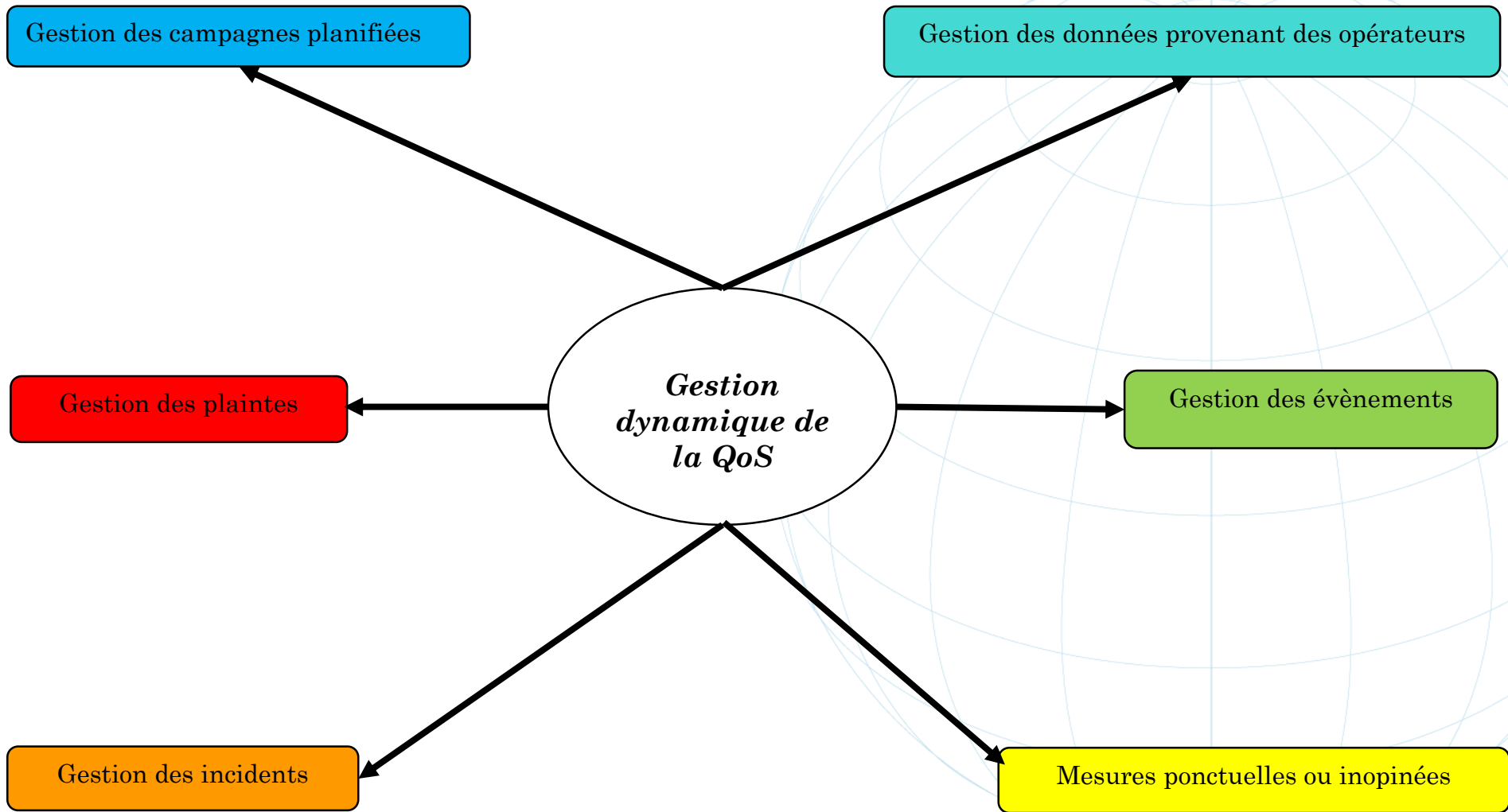
I. Introduction

La présentation met en relief la gestion opérationnelle de la qualité de service et d'expérience par l'ARTP et ainsi que les impacts d'une bonne QoS sur l'écosystème numérique.

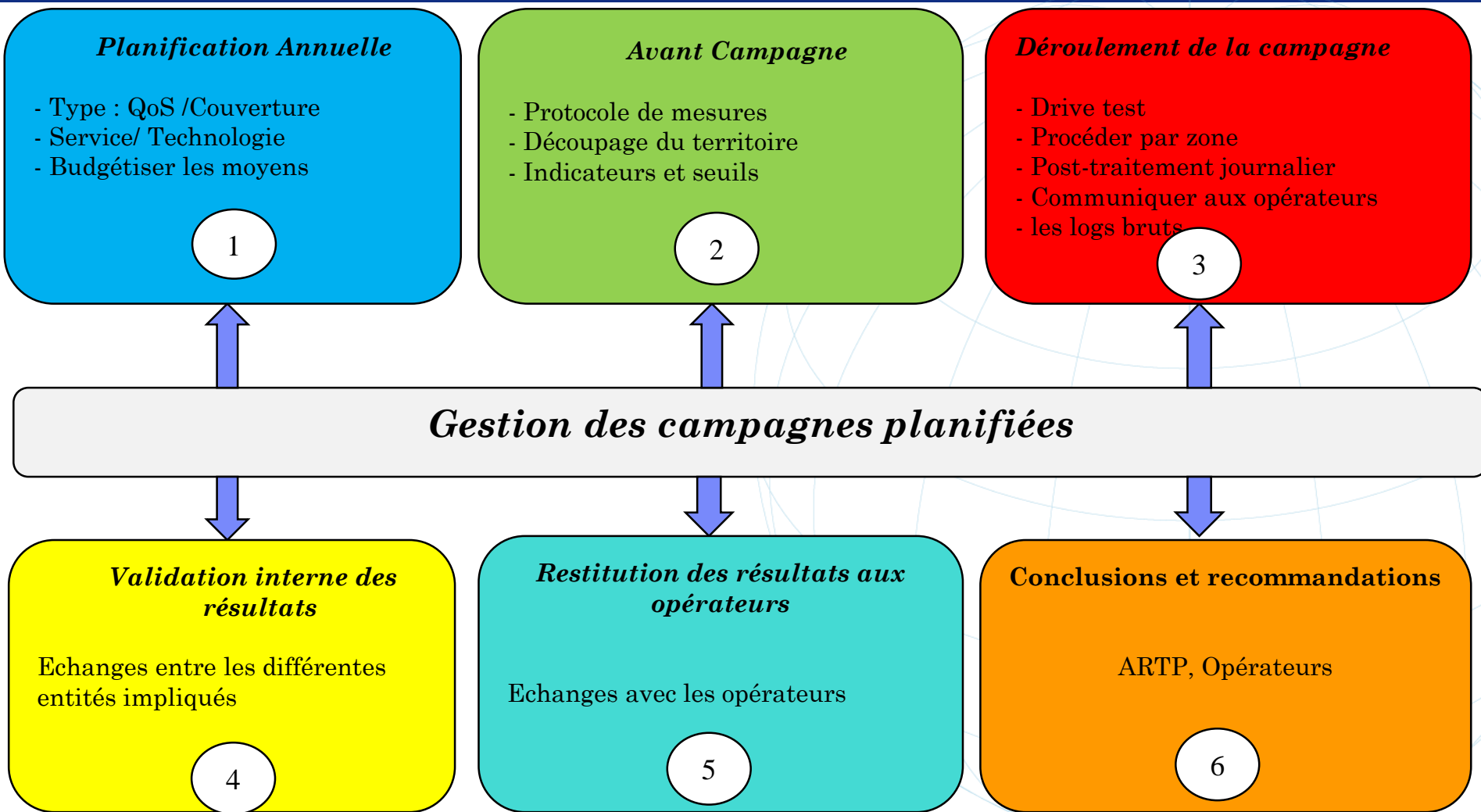




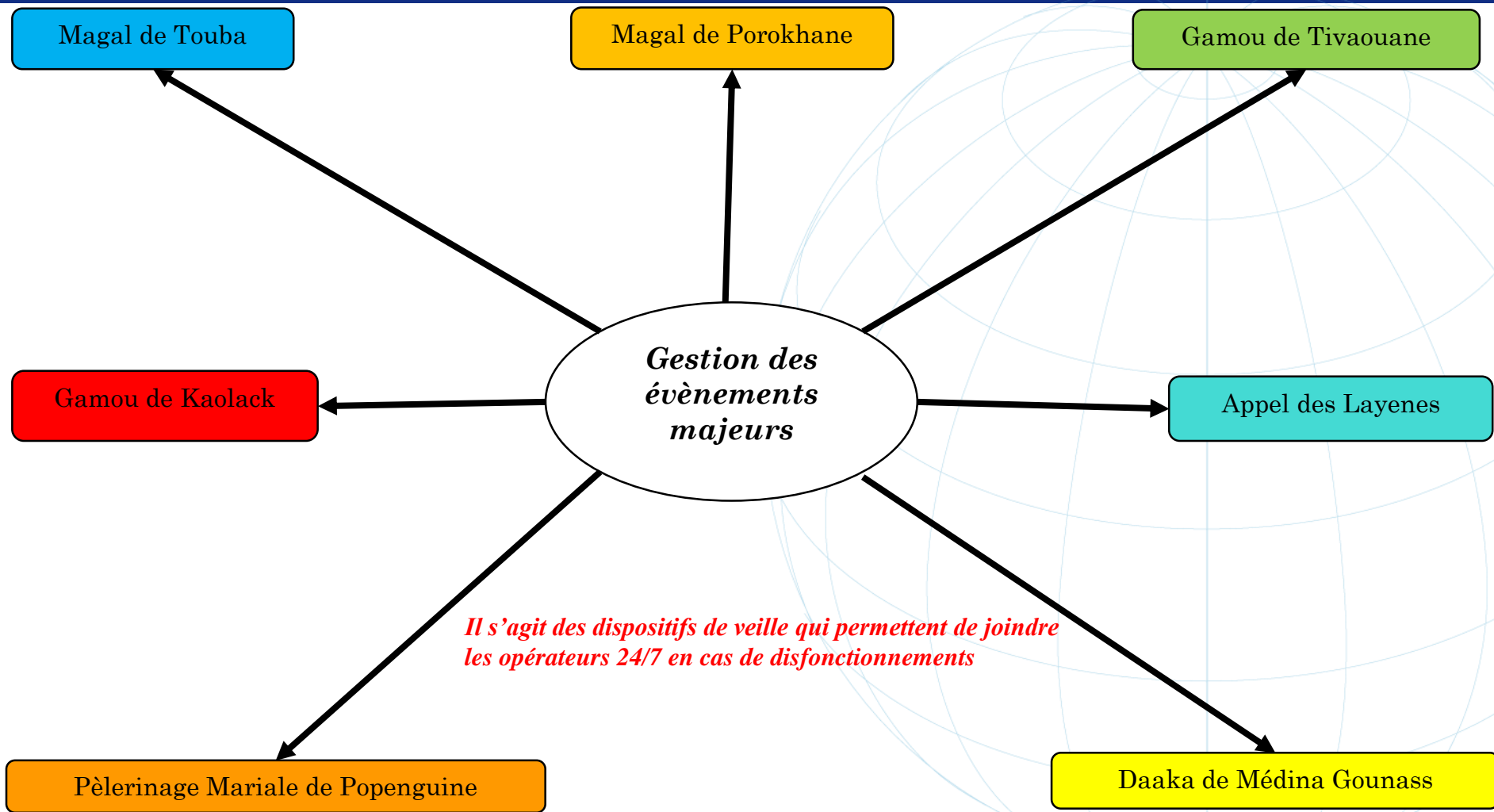
II. Cadre Général



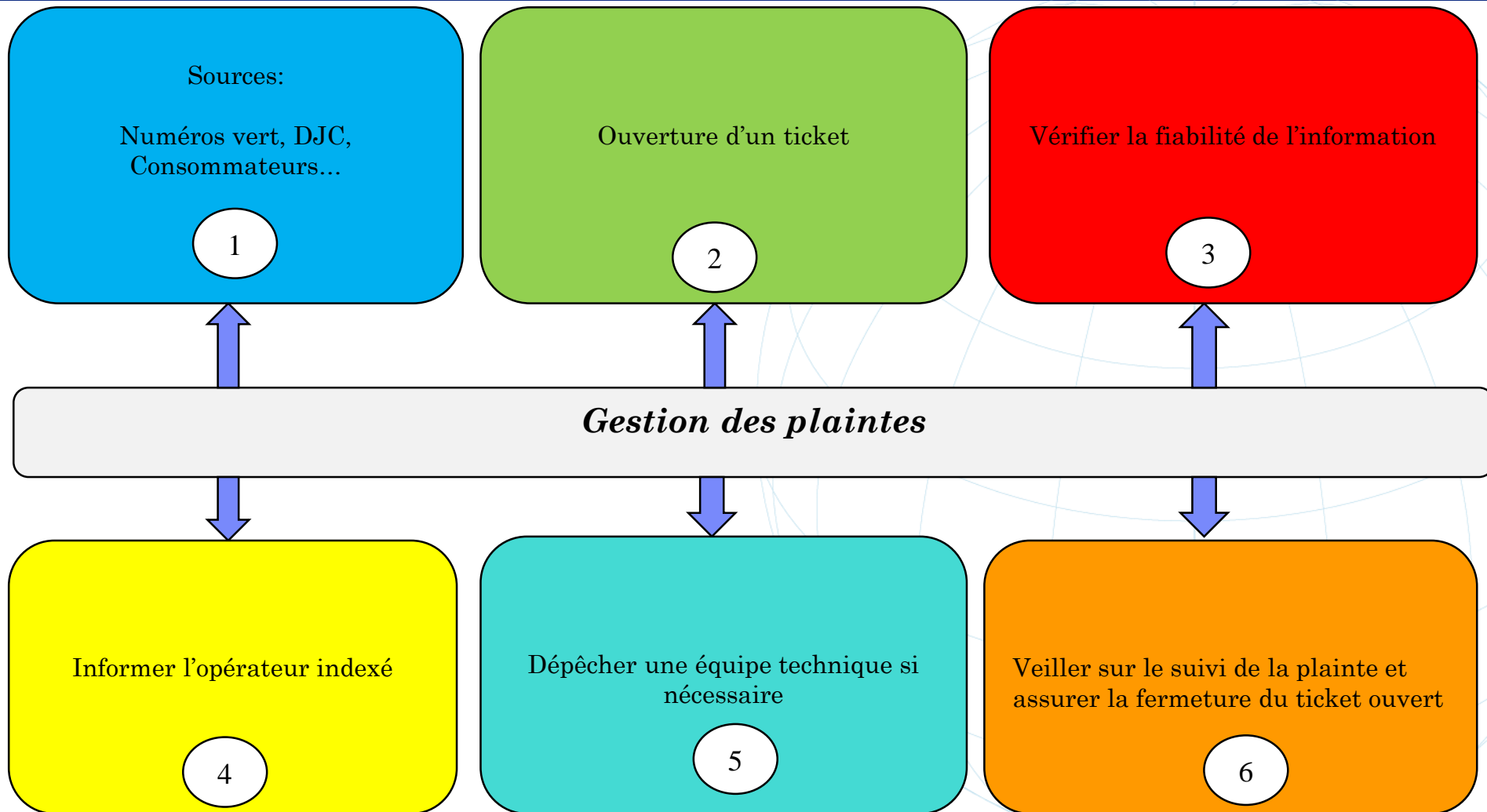
III. Gestion des campagnes planifiées



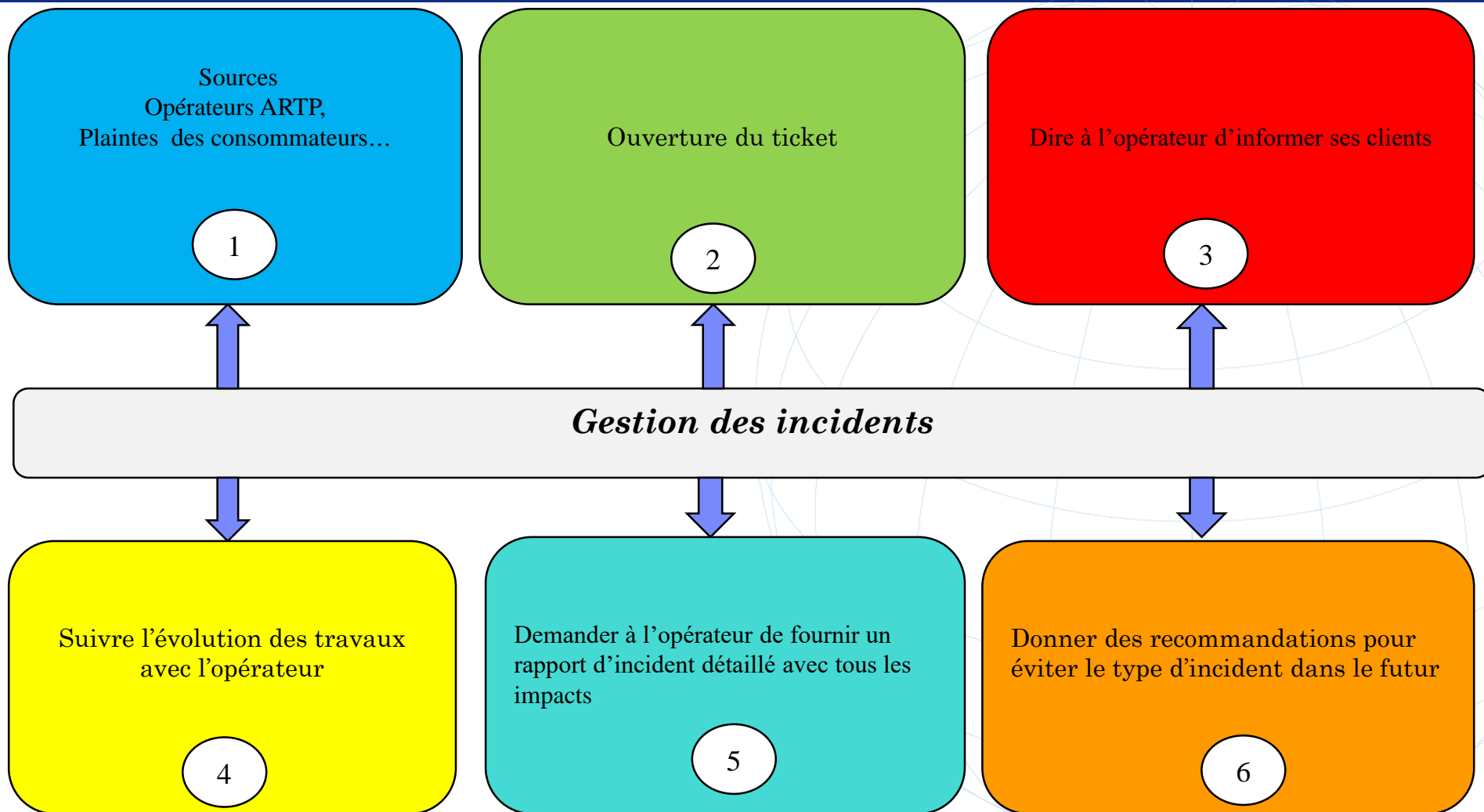
IV. Gestion des évènements



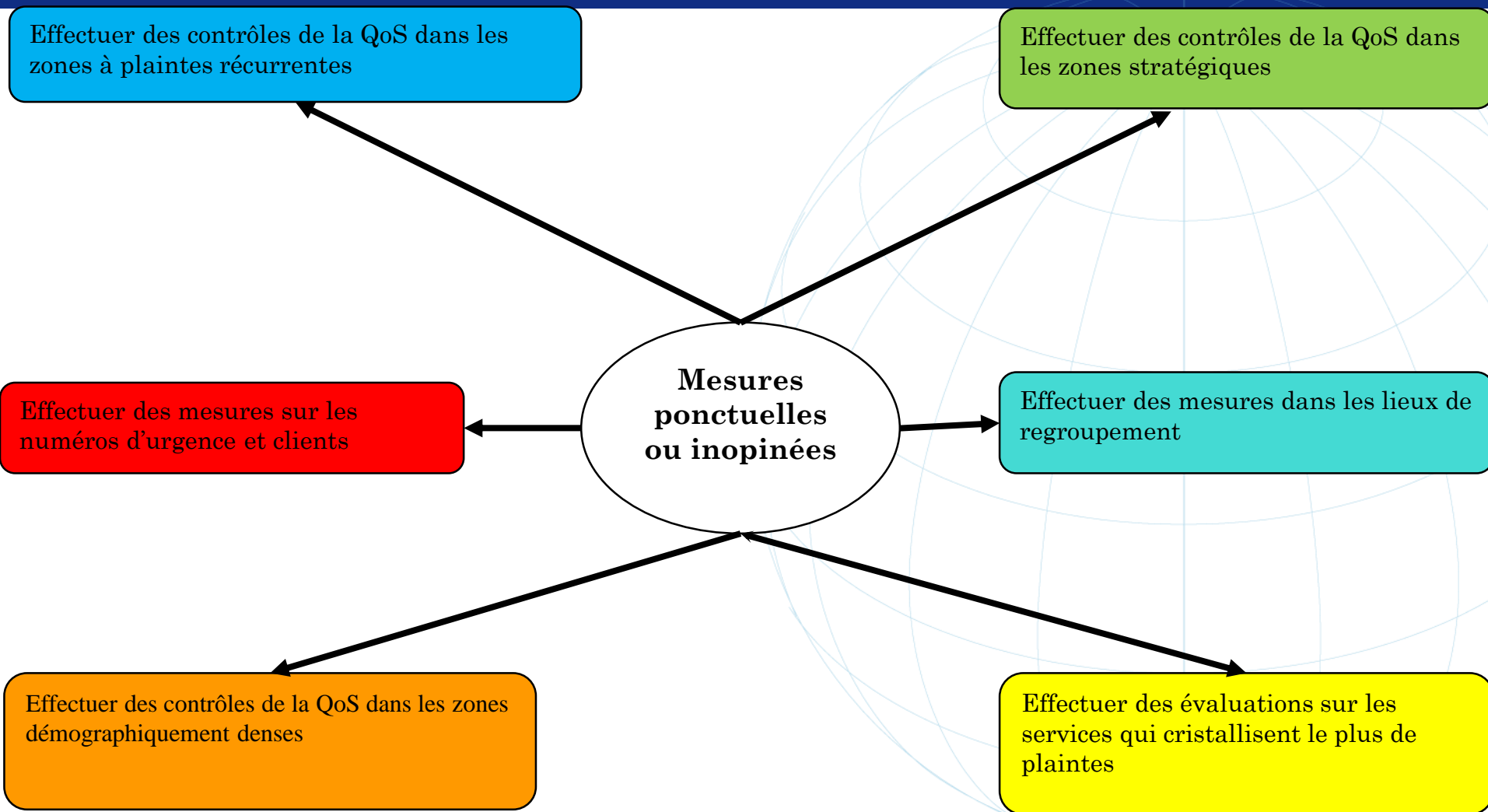
V. Gestion des plaintes



VI. Gestion des incidents



VII. Mesures ponctuelles ou inopinées



VIII. *Gestion des données provenant des opérateurs*

Source : Opérateurs
Occurrences mensuelles

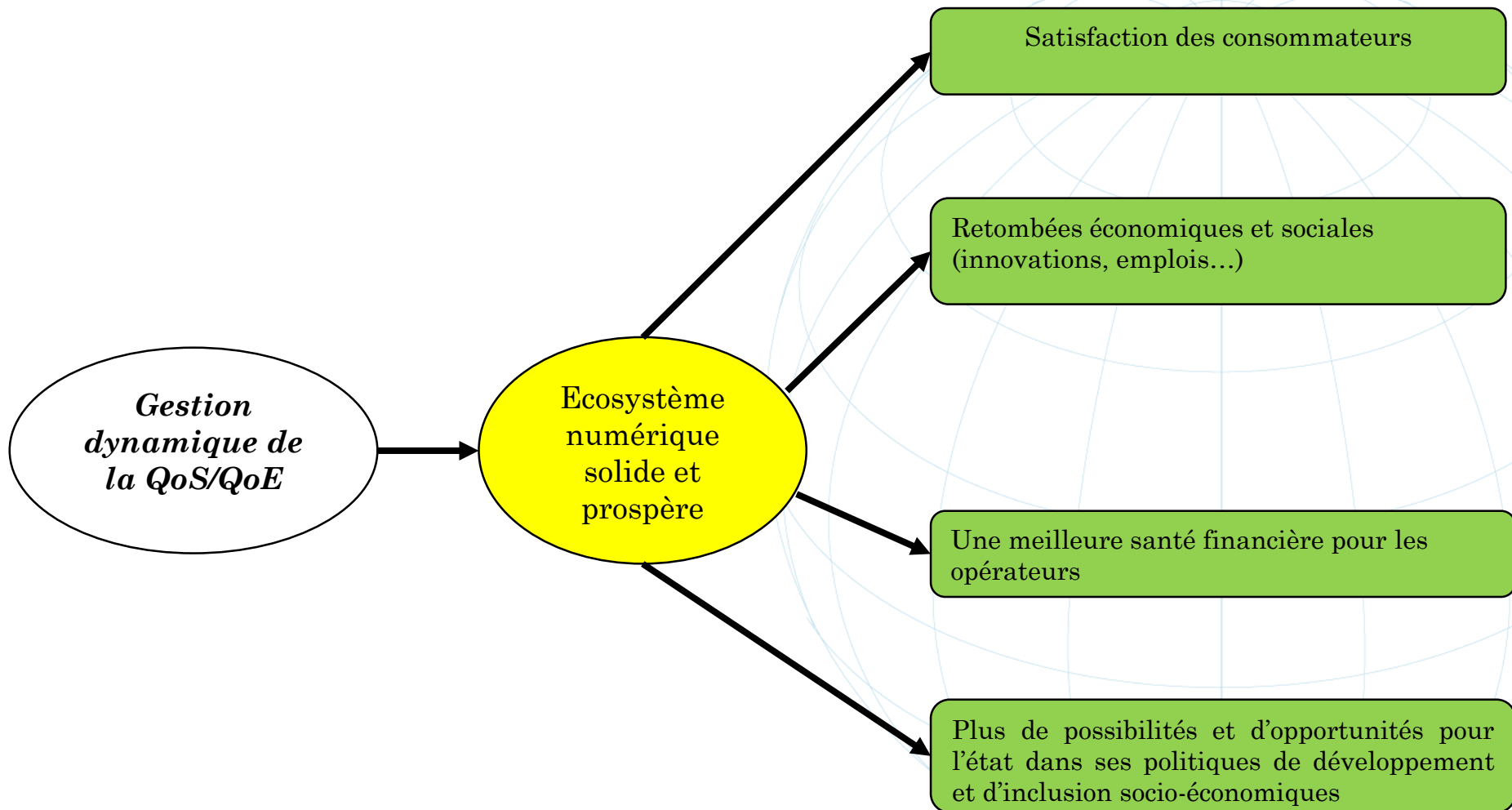
Comparer nos résultats avec ceux des opérateurs

*Gestion des
données
provenant des
opérateurs*

Revoir certains indicateurs et seuils avec les
opérateurs

Encadrer certaines réconciliations entre les
opérateurs

IX. Conclusion



MERCI



**Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes**

Immeuble Thiargane; Rond Point OMVS

BP : 14130 Dakar-Peytavin

Tel : (221) 33 869 03 69

Fax : (221) 33 869 03 70

Mail: www.artpsenegal.net