

EXEMPLE DE TABLEAU DE BORD DE GESTION DES ICP

Notez que cet exemple s'étend sur trois périodes :

Description de l'ICP	But de l'ICP	Période 1	Période 2	Période 3	Actions à mener
Enregistrement des destinataires - une fois que l'opérateur convient que l'inscription à la réception d'une liste sera effectuée par l'opérateur dans un délai convenu de 1 semaine	100% des destinataires inscrits au cours d'une période convenue	99% d'inscriptions accomplies	100% d'inscriptions accomplies	N/A	Échec de 1% dans la période initiale dû à des numéros de téléphone incorrects et des pièces d'identité non-valides fournies. Rectifié et inscriptions accomplies
Disponibilité des espèces pour l'accomplissement des retraits dans un délai d'une semaine à compter de la date de transfert dans la zone cible	90% des retraits effectués	85% des retraits réalisés - certains destinataires ont dû attendre la disponibilité d'argent liquide	72% des retraits réalisés - un grand nombre de destinataires ont dû attendre la disponibilité d'argent liquide	91% des retraits réalisés	Problème : Des partenaires de liquidités additionnels ont été contactés pour les agents dans la zone cible à la suite de mauvaises performances. Problème adressé dans les réunions de revue des ICP avec l'opérateur, qui a pris des dispositions - aucune action de pénalité prise
Transferts effectués avec un taux de 60 envois/minute	100% des transferts effectués avec un taux de 60 envois/minute	100%	100%	100%	But atteint
Transferts réussis à l'exception des transactions rencontrant des restrictions	100% des transferts réussis ; certaines exceptions dues à des conditions indépendantes du contrôle de l'opérateur	100%	100%	100%	But atteint
Nouvelles Tentatives - tous les transferts échoués sont reconduits dans les délais convenus	100% des transactions échouées sont reconduites sous 2 jours	100%	0%	100%	Problème pour la période 2 - l'opérateur ne surveillait pas les échecs et n'a pas renvoyé 23 transactions échouées. Les conditions de paiement ont été modifiées à 60 jours pour cette période. L'opérateur a pris les dispositions nécessaires
Rapports sur les comportements de retraits des destinataires	Rapport envoyé à la fin de chaque mois	Rapport envoyé avec une semaine de retard	Rapport transmis à temps	Rapport transmis à temps	Le personnel du programme a envoyé des rappels à l'opérateur en avance de la date limite de transmission des rapports
Informations de Vérifications	100% des rapports de vérification transmis	Rapports de vérifications transmis à temps	Rapports de vérifications transmis à temps	Rapports de vérifications transmis à temps	Demander un exemple de rapport de vérifications à l'avance pour comprendre les lacunes du rapport