



Résultats enquête satisfaction clients 2017

Centre de Support Technique Groupe NVL



Merci à tous !



Une fois encore vous avez été nombreux à participer à notre enquête de satisfaction et nous vous en remercions.

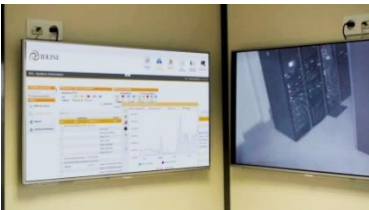
Ces enquêtes nous aident à définir les axes d'amélioration de notre service.

L'année dernière nous vous avons promis d'améliorer notre outil de gestion des incidents, notamment pour vous donner plus de visibilité sur leur traitement et les solutions apportées. Ces évolutions ont été mises en œuvre à l'automne 2017, nous les renforcerons en 2018 avec une refonte de notre portail client.



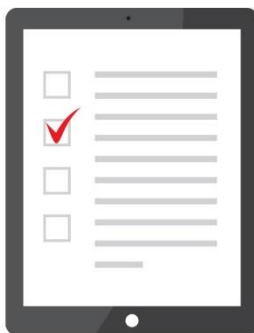
Cette année, l'axe d'amélioration qui ressort de vos réponses concerne le temps de prise en charge des incidents. Nous avons pour cela adapté notre standard et multiplié les possibilités de déclenchement d'un « Ticket » par téléphone, par mail, par le portail et demain par SMS. Un mail vous a été envoyé le 22 décembre pour vous informer de ces évolutions.

Nous constatons également une évolution des attentes des utilisateurs, qui souhaitent plus de conseils, de paramétrages, de formations ... ce qui n'est pas forcément l'objet du CST. C'est pourquoi nous avons mis en place de nouvelles offres pour répondre à ces demandes spécifiques et garantir des délais de prise en charge.



Soyez certains de notre total engagement à vous offrir chaque jour un service de qualité.

Philippe MARY
PDG Groupe NVL



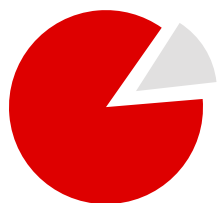
Périmètre de l'enquête :

- Nous avons interrogé toutes les personnes qui ont appelé le Support NVL entre le 01/01/2017 et le 31/10/2017.
- Cela représente 26 106 appels et 2 324 personnes.
- 165 questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de 15,6% (154 sociétés).

Enquête réalisée du **27/11 au 18/12/2017**

Notre qualité

Telle que vous la percevez



17,1 / 20 Note moyenne attribuée au traitement de l'incident (➡ note identique à celle de 2016)

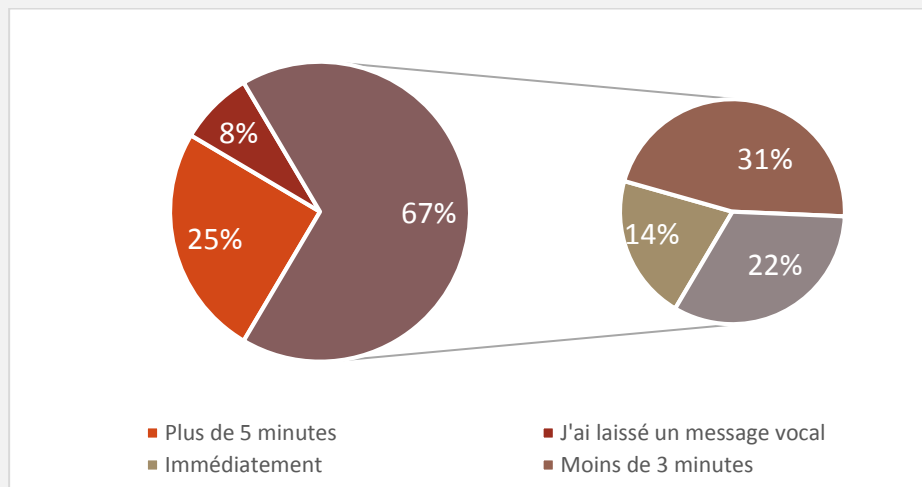
- Une fois encore le professionnalisme et l'efficacité de nos équipes dans le traitement des incidents vous ont apporté satisfaction.

« J'ai toujours des réponses de qualité. Service impeccable, professionnel et sympathique »

67% des appels enregistrés en moins de 5 minutes (➡ baisse de 4 points par rapport à 2016)

- Ceci est à modérer par l'augmentation significative des demandes par mail qui représentent aujourd'hui plus de 60% des incidents
- 15% des mails (8% des incidents) sont consécutifs à un appel téléphonique ayant fait l'objet d'un message vocal
- Les appels téléphoniques sont enregistrés en moins de 5 minutes pour 92% d'entre eux et en moins de 3 minutes dans 75% des cas

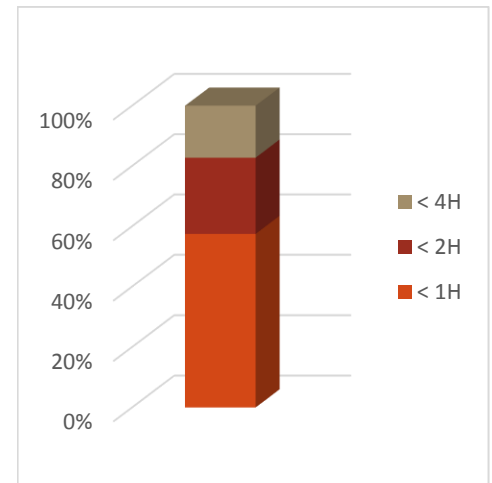
« Difficultés pour joindre le support aux heures d'ouverture ce qui est peut-être compréhensible car les clients appellent souvent en même temps... »



72% des appels pris en charge sous 2 heures
(👉 -2 points)

87% des appels pris en charge sous 4 heures
(👉 -3 points)

- Moins de 1 heure = 50% (👈 +2 points)
- 1 à 2 heures = 22% (👉 -4 points)
- 2 à 4 heures = 15% (👉 -1 point)
- Une légère dégradation du temps de prise en charge malgré un renforcement des équipes dédiées au support
- Très directement liée à l'évolution des demandes et des attentes des utilisateurs

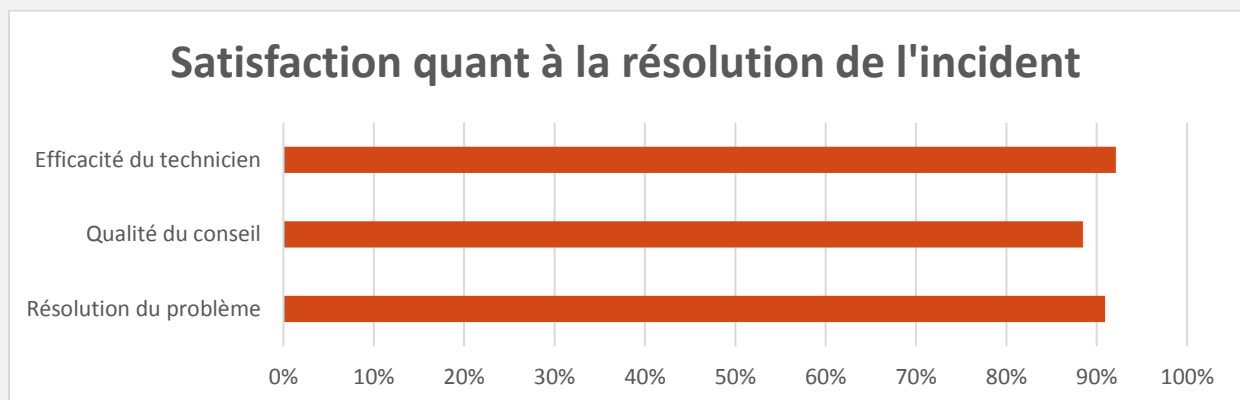


« Continuez dans ce sens : qualité, rapidité, respect client »

90% d'entre vous qualifient le processus jusqu'à la résolution de l'incident comme « bon » ou « très bon » (👈 +1 point)

- Depuis 2015, ce taux de satisfaction n'a cessé de croître, avec une évolution supérieure à 10 points sur la période.

« Après des débuts difficiles, je suis depuis plusieurs années très satisfait de vos services. Et je le dis. Merci »



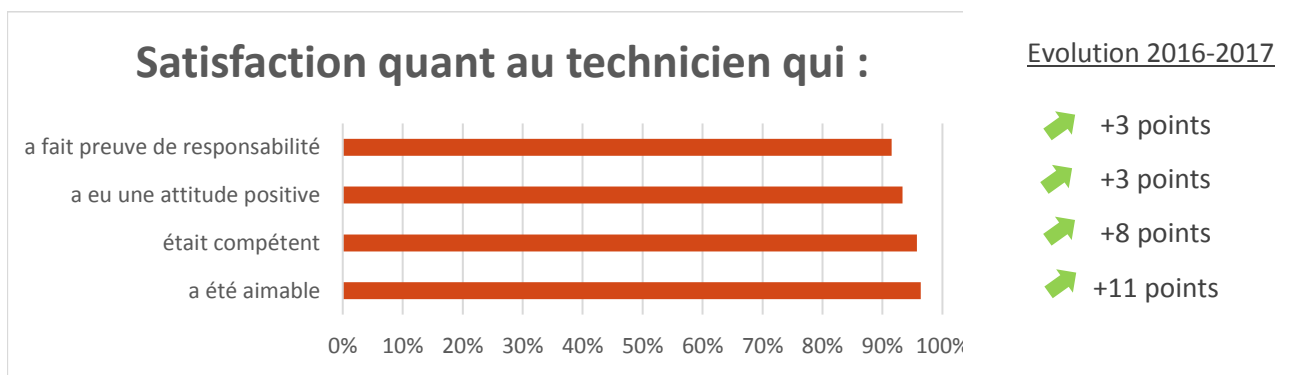
- Résolution du problème : **91%** (👈 +4 points par rapport à 2016 / +14 points en 2 ans)
- Qualité du conseil : **88%** (👈 +4 points par rapport à 2016 / +11 points en 2 ans)
- Efficacité du technicien : **92%** (👈 +4 points par rapport à 2016 / +11 points en 2 ans)

Notre qualité

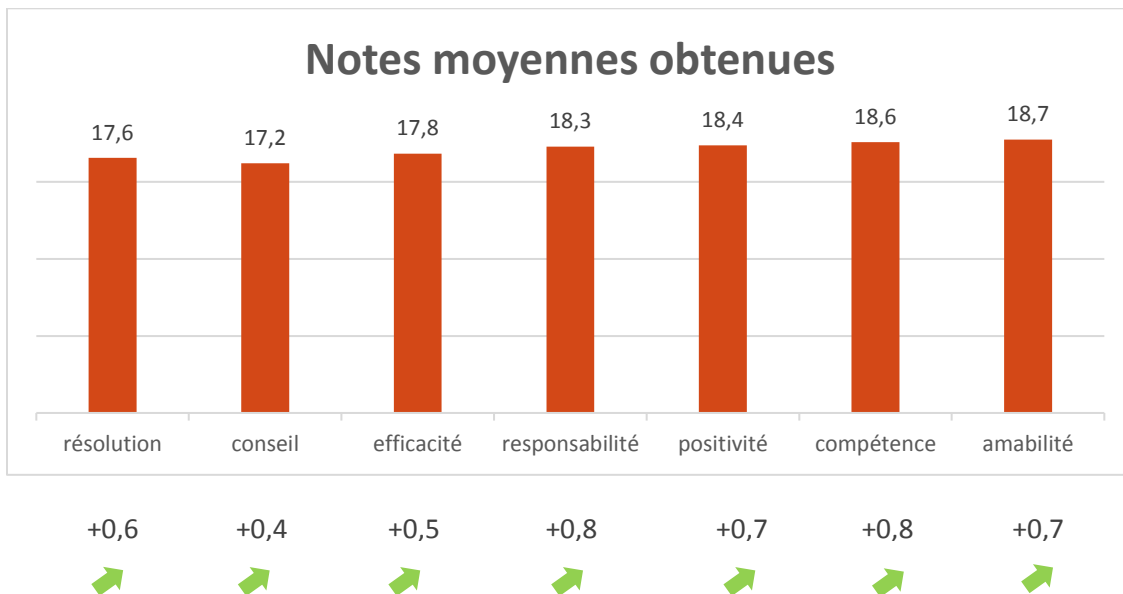
Telle que vous la percevez

94% d'entre vous félicitent nos équipes pour leurs capacités humaines et relationnelles (↗ +6 points)

- Suite aux remarques enregistrées l'année passée, un travail de sensibilisation et de formation a été mené. Celui-ci a manifestement porté ses fruits !



« Les techniciens support sont très patients, très pros avec leurs interlocuteurs, il est donc facile et agréable de travailler avec eux »



Nos engagements

Nous prenons en compte vos suggestions pour améliorer notre service

Vos demandes d'amélioration :

Nous enregistrons plusieurs demandes relatives au suivi des incidents. Celles-ci devraient trouver réponse dans l'amélioration des outils mise en œuvre depuis octobre 2017.

Les autres attentes exprimées concernent le temps de prise en charge de l'incident.

« Délai d'intervention »

« Temps d'attente avant rappel du technicien »

« Le temps d'attente avant d'être pris en charge par un technicien »

Notre réponse :

En 2017, nous avons renforcé les équipes de plus de 20% pour un volume d'appels à peu près constant par rapport à 2016. A en croire vos retours, les résultats ont commencé à s'en ressentir en terme de qualité des interventions.

Les processus étant acquis, l'expérience consolidée, les temps de traitement devraient aussi s'améliorer peu à peu.

Cependant, les attentes des utilisateurs évoluent progressivement, nécessitant des interventions plus longues et d'un niveau technique plus élevé. Les temps de prise en charge s'en ressentent.

Nous avons donc mis en place de nouvelles offres de services de support & d'assistance, permettant de répondre aux besoins des plus exigeants sans pénaliser financièrement ceux qui ont un besoin plus « standard » d'accompagnement.

N'hésitez pas à en parler avec votre commercial !

Conclusion

87% d'entre vous recommanderaient les services de notre entreprise à d'autres sociétés

Ce très haut niveau de confiance nous honore et nous oblige.

Nous sommes heureux de constater que le travail de nos équipes en terme de relationnel et d'écoute a porté ses fruits, et que les niveaux de compétence et de satisfaction continuent de croître.

En 2018, nous continuerons de renforcer les équipes, et nous serons particulièrement vigilants quant à la qualité de l'accueil téléphonique et le délai de prise en charge.

La reconnaissance depuis de nombreuses années de la qualité de notre Centre de Service Technique, nous aura notamment permis de mettre en place un nouveau support « Desk », destiné aux utilisateurs d'outils bureautiques ou d'applicatifs spécifiques aux organisations souhaitant déléguer leur support.

Un accès téléphonique et une nouvelle équipe dédiée de 12 personnes est en cours de constitution.

Ce dispositif sera renforcé par un nouveau portail de diffusion de connaissances, avec des tutoriels gratuits et des parcours de formation certifiants en ligne (FOAD).

Notre engagement satisfaction client

1. Le respect de nos délais contractuels
2. La qualité de traitement des incidents
3. La compétence des interlocuteurs
4. La volonté de construire une relation durable