



GRUPE
NVL

RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION CLIENTS 2018

Centre de Support Technique - Groupe NVL

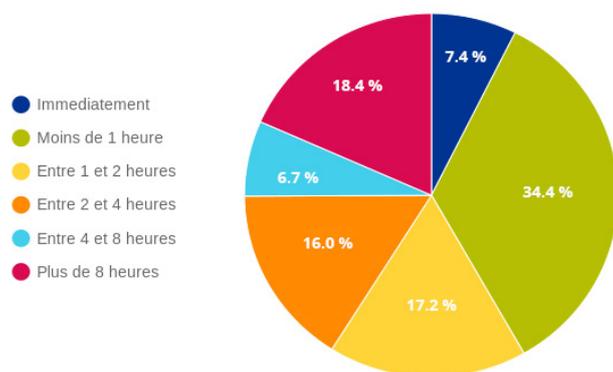


Périmètre de l'enquête :

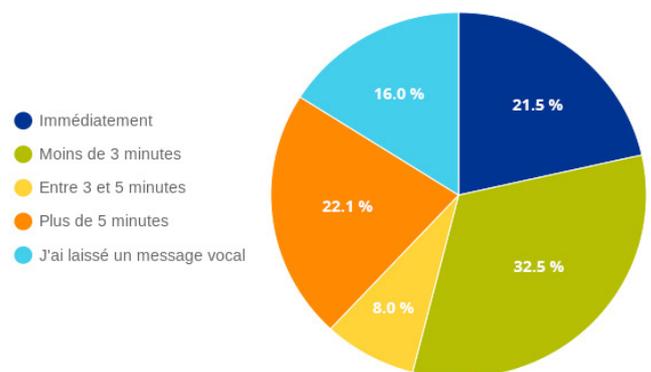
- Nous avons interrogé toutes les personnes qui ont appelé le Support NVL entre le **01/01/2018** et le **31/10/2018**.
- Cela représente **28.597** appels et **1678 personnes**.
- **163** questionnaires ont été complétés, soit un taux de retour de **17,6%** (147 sociétés).



Combien de temps avez-vous dû attendre avant qu'un technicien prenne contact avec vous ?

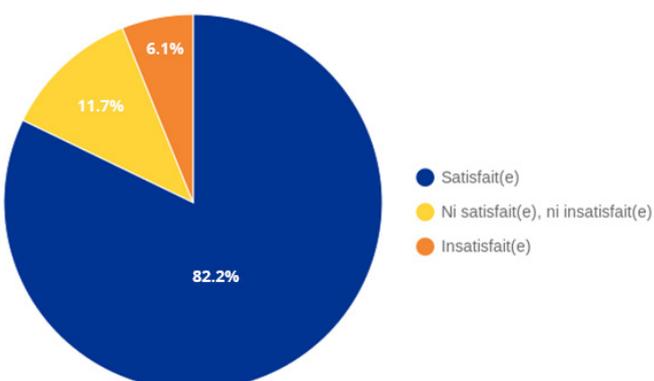


Combien de temps avez-vous dû attendre avant de pouvoir parler avec un interlocuteur ?

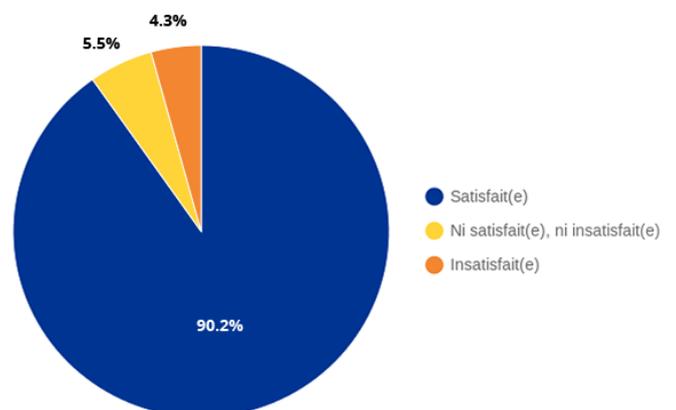


« Vous vous êtes nettement amélioré dans les délais de prise en compte et de résolution de problème. Mais c'est aussi parce que nous pouvons avoir un interlocuteur qui connaît notre dossier. à poursuivre.... »

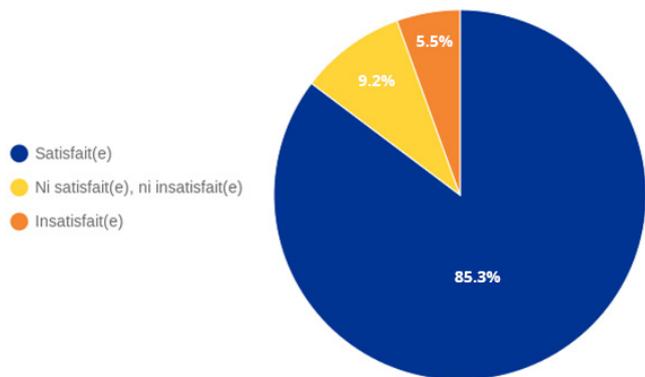
Facilité de contact avec le support :



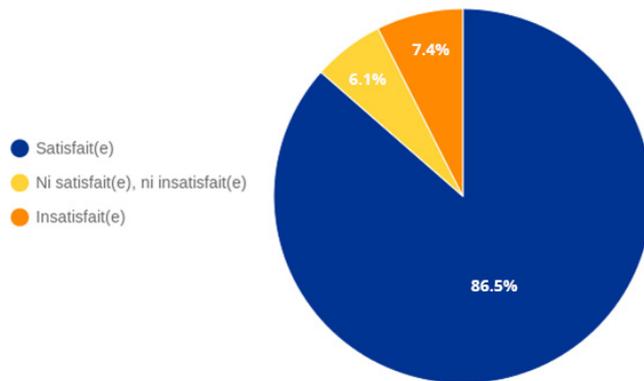
Efficacité du technicien :



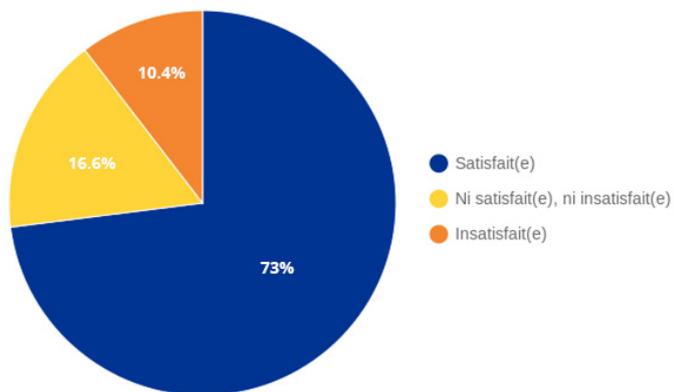
Qualité du conseil :



Résolution du problème :

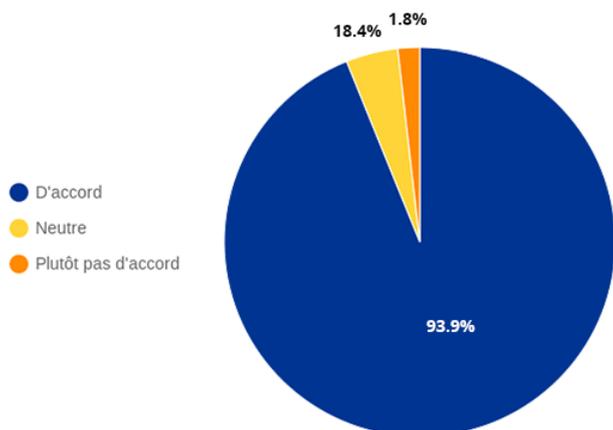


Rapidité de la réponse :

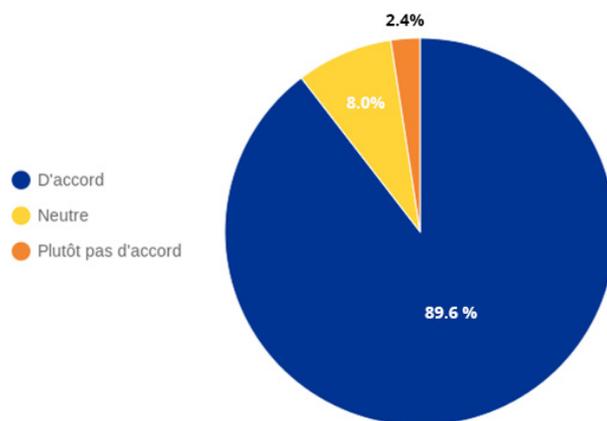


« Je ne vois pas comment vos services pourraient mieux faire. Services parfaits en tous points. »
« Des délais un peu plus courts pour reprendre contact seraient souhaitables »

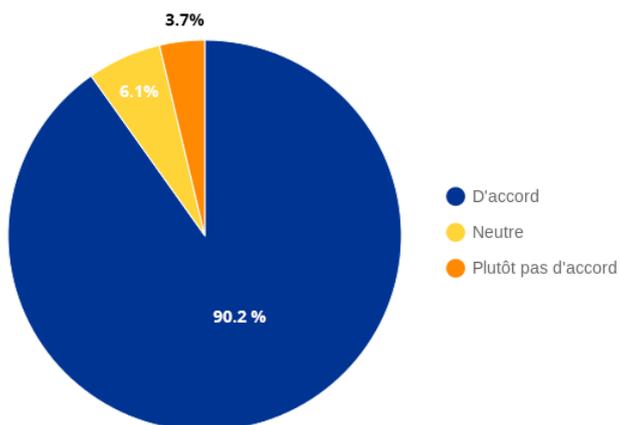
Le technicien a été aimable :



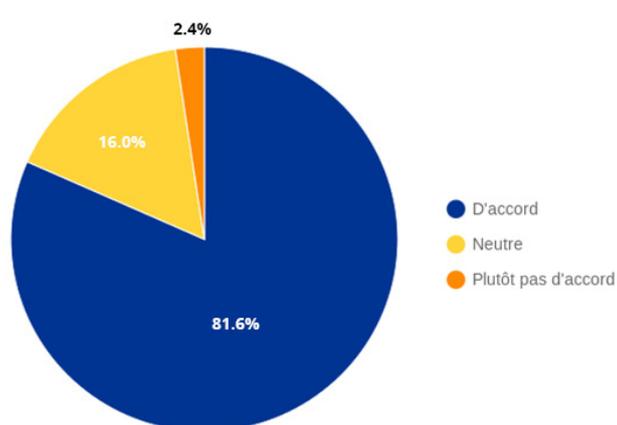
Le technicien a été compétent :



Le technicien a eu une attitude positive :



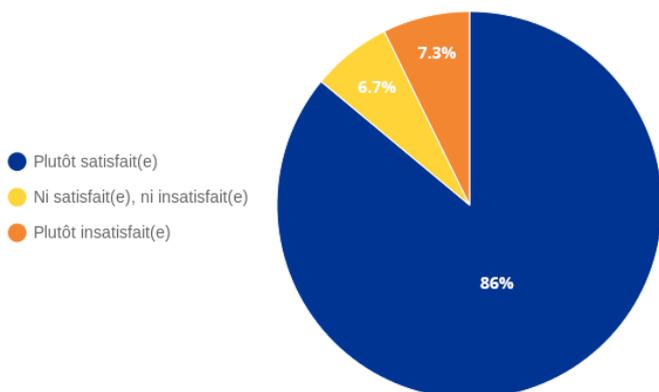
Le technicien a fait preuve de responsabilité :



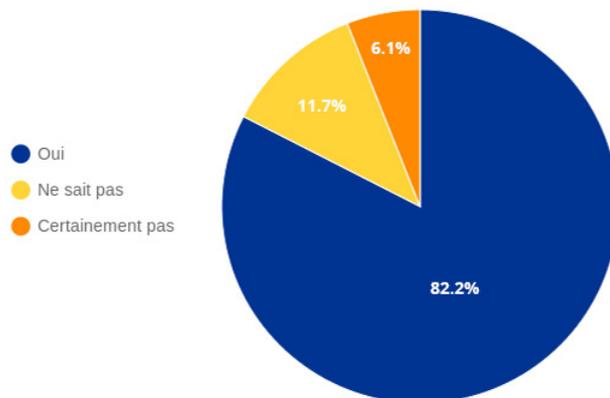
« Il n'y a rien à redire sur vos compétences. Point de vue hotline vous êtes réellement réactif lorsque l'on vous passe un mail. »

« J'apprécie le professionnalisme et les compétences du support. J'apprécie également le fait d'être considéré, d'avoir des interlocuteurs qui nous connaissent et qui ont la mémoire de nos paramétrages spécifiques pour aller plus vite lors des interventions. »

Satisfaction globale :



Recommanderiez-vous les services de notre entreprise ?



Conclusion :

86% d'entre vous sont satisfaits de notre support technique

82% recommanderaient les services de notre entreprise à d'autres sociétés

Ces très bons résultats nous confortent dans notre volonté de vous apporter le meilleur niveau de service, d'écoute et de niveau de compétences de nos collaborateurs.

Cependant, nous sommes conscients que nous devons continuer à améliorer l'accueil et le délai de prise en charge qui demeurent les points générant le moins de satisfaction.

Afin de continuer à mériter votre confiance et à vous offrir chaque jour un service de qualité, nous continuerons à améliorer nos outils de suivi et d'information, tout en maintenant notre politique de recrutement et de formation.