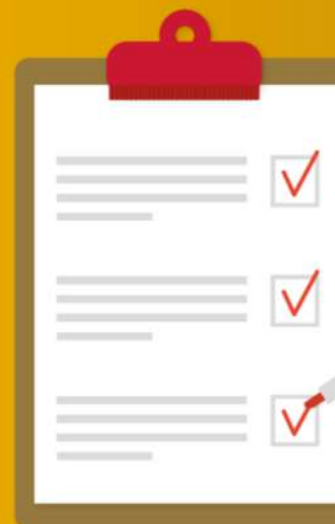


RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION CLIENTS 2021

Centre de Support Technique - IDLINE

Périmètre de l'enquête :

- Nous avons interrogé toutes les personnes ayant ouvert au moins 1 ticket auprès du Support NVL entre **01/11/2020 et le 30/10/2021**.
- Cela représente **21.846 tickets** ouverts par **3.227 personnes** de **1.211 sociétés**.
- **209 questionnaires** ont été complétés, soit un taux de retour de **14,1%** (170 sociétés différentes).



INTRODUCTION

Votre avis est important, il nous permet d'identifier les points forts et les points d'amélioration, et d'établir une corrélation entre vos réponses et nos données.

Tout au long de l'année nous suivons les chiffres reflétant la qualité de notre service support.

Cette année, nous constatons que vos réponses sont en adéquation avec nos données.

Sur l'ensemble des tickets que nous avons clôturés en 2021, **près de 80% ont été résolus en moins de 4 heures.**

Nous mettons tout en œuvre pour que les délais de mise en attente et de réponse continuent de diminuer.

Notre objectif pour l'année 2022 sera de maintenir un renforcement de nos moyens afin de toujours mieux vous satisfaire.

Bientôt disponible :

**VOTRE NOUVEL
ESPACE CLIENT !**

- Une utilisation plus intuitive
- Vos informations personnalisées

EN RÉSUMÉ...

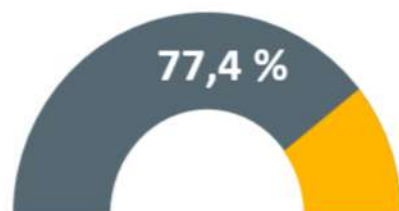
Satisfaction globale

Vous êtes **84,9%** de clients satisfaits de notre service support, soit **+8,6 points par rapport à 2020**.



Rapidité de la réponse

77,4% de nos clients sont satisfaits et très satisfaits de la rapidité de la réponse.



Compétence du technicien

91,5% d'entre vous considèrent que nos techniciens sont compétents, et nous vous en remercions.



L'analyse des résultats de l'enquête 2021 a permis d'identifier les points forts et les points à améliorer. La satisfaction globale est de **84,9%** de clients considérant que notre support répond à leurs besoins :

Un délai d'attente court, des techniciens compétents et une qualité de conseils répondant à vos attentes.

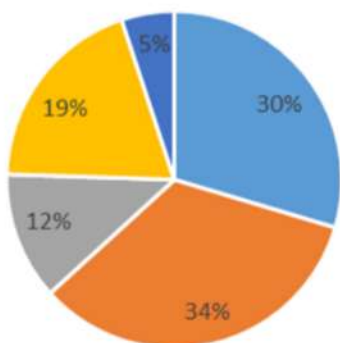
VOS RÉPONSES

ACCUEIL

+14 %

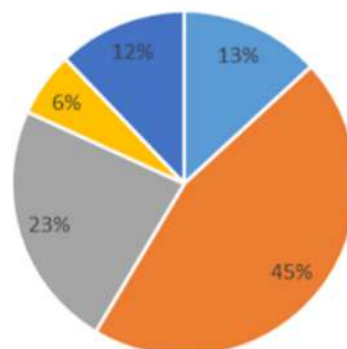
« Support technique facilement joignable et très à l'écoute.
Equipe humaine ! »

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



- Immédiatement
- Moins de 3 minutes
- Entre 3 et 5 minutes
- Plus de 5 minutes
- J'ai laissé un message vocal

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



- Immédiatement
- Moins d'1 heure
- Entre 1 et 2 heures
- Entre 2 et 4 heures
- Plus de 4 heures

D'une manière générale, nous observons une **évolution positive** sur la prise de contact avec notre support puisqu'entre 2020 et 2021 nous notons une progression de 14%. En 2021 vous êtes 74,7% de clients satisfaits (facilité de contact).

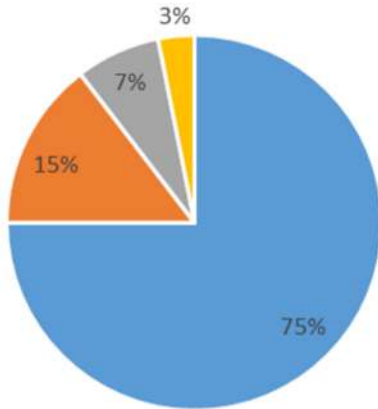
Cependant, nous maintenons nos efforts et renforçons nos équipes afin d'écourter les délais de mise en attente.



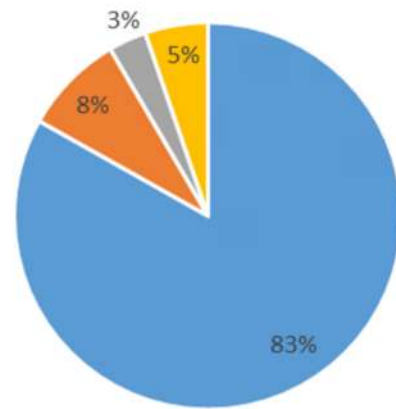
Veillez évaluer le niveau de votre satisfaction de notre service d'après vos propres expériences.

- Très satisfait(e) / Satisfait(e)
- Ni satisfait(e) / Ni insatisfait(e)
- Insatisfait(e)
- Très Insatisfait(e)

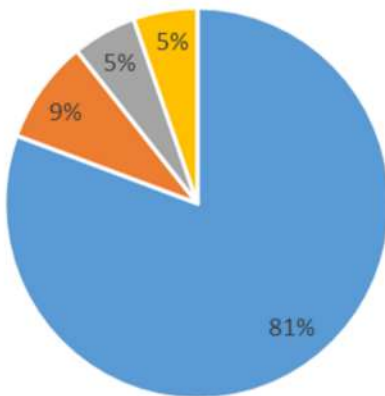
Facilité de contact avec le support :



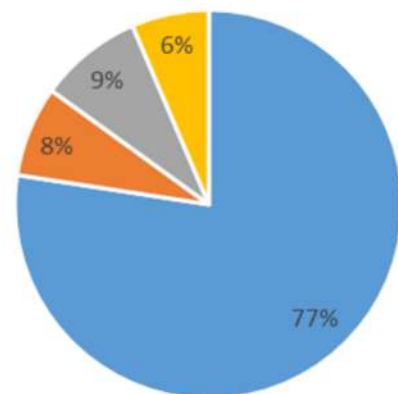
Efficacité du technicien :



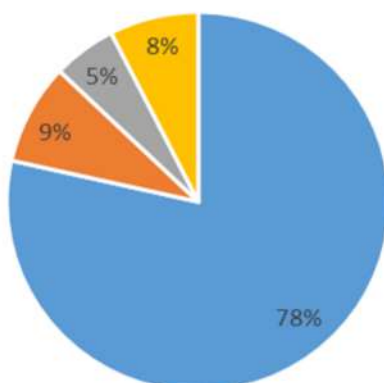
Qualité du conseil :



Rapidité de la réponse :



Résolution du problème

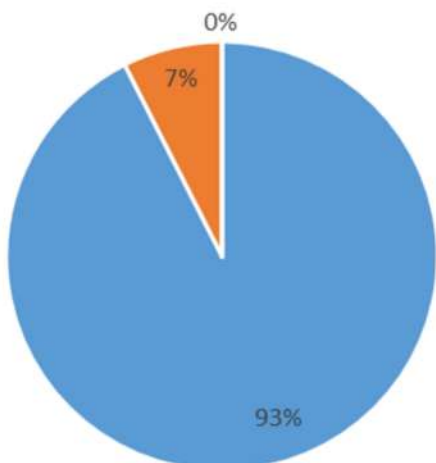
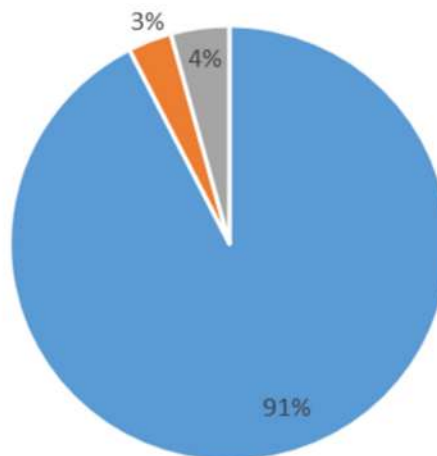
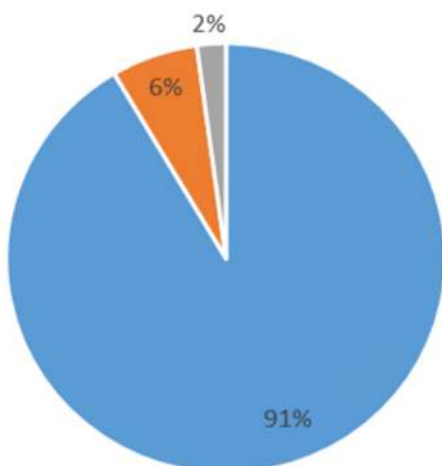
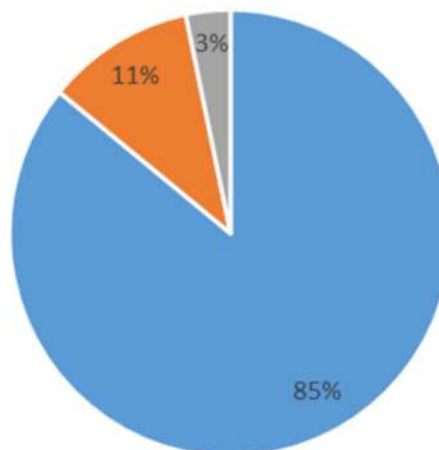


Entre 2020 et 2021, les efforts fournis sur la qualité du service Support ont été reconnus avec une **progression de 16%** de nos clients satisfaits.

■ D'accord

■ Neutre

■ Pas d'accord

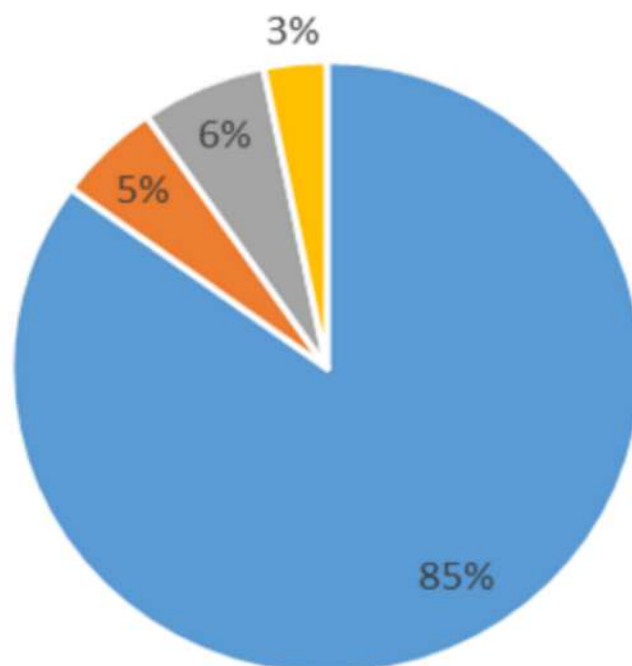
Le technicien a été aimable :**Le technicien a été compétent :****Le technicien a eu une attitude positive :****Le technicien a fait preuve de responsabilité :**

Le contact avec nos intervenants est un point primordial dans notre qualité de service. L'enquête de 2020 nous avait permis de soulever des points d'amélioration et nous avons pu cette année voir augmenter le taux de clients satisfaits et très satisfaits par le service :

On note **une évolution de 15%** avec 89,9% d'entre vous en 2021.

SATISFACTION GLOBALE

+11,3%



■ Très satisfait(e) / Satisfait(e)

■ Ni satisfait(e) / Ni insatisfait(e)

■ Insatisfait(e)

■ Très Insatisfait(e)

81,3 % d'entre vous sont prêts à nous recommander
et nous vous remercions pour votre confiance.

Parrainez, suivez, gagnez !



JE PARRAINE DÈS MAINTENANT ! >

