

## SUPPORT TECHNIQUE

### Périmètre de l'enquête

Nous avons interrogé toutes les personnes ayant ouvert au moins 1 ticket auprès du Support IDLINE entre le 01/09/2021 et le 31/08/2022

7181 tickets ouverts par 1089 personnes de 606 sociétés

**1089** questionnaires  
ont été envoyés

### Satisfaction globale



**Votre avis est important**, il nous permet d'identifier les points forts et les points d'amélioration. Tout au long de l'année nous suivons les chiffres reflétant la qualité de notre service support.

Sur l'ensemble des tickets que nous avons clôturés en 2022, 95% ont été pris en charge en moins de 4 heures.

**Notre objectif pour l'année 2023 sera de maintenir un renforcement de nos moyens afin de toujours mieux vous satisfaire.**

DÉCOUVREZ NOTRE  
NOUVEAU PORTAIL  
CLIENT



## EN RÉSUMÉ...

### Satisfaction globale

Vous êtes **81%** de clients satisfaits de notre service support.



### Evaluation du service

Vous accordez à notre service support une note moyenne de **17/20**.



### Compétences du technicien

Vous avez donné la note de **18,3/20** concernant les compétences du technicien.

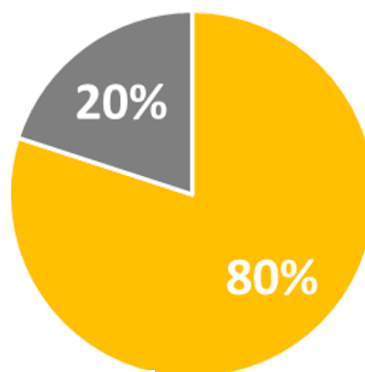


En 2022, **83 %** d'entre vous sont prêts à nous recommander et nous vous remercions pour votre confiance.

## Vos réponses - L'ACCUEIL

**+3%**  
par rapport  
à 2021\*

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



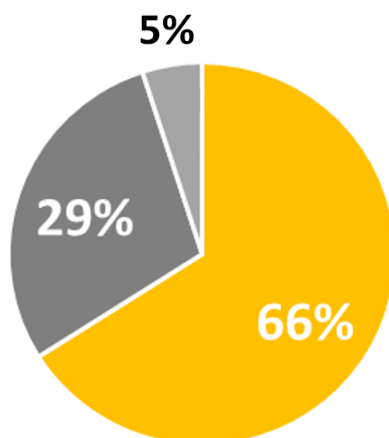
Moins de 5 mn

Plus de 5 mn

Moins d'1h

Entre 1 et 4h

Au-delà



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

Nous observons un **déla**i de prise en charge rapide puisque **95%** d'entre vous ont été mis en contact avec un technicien en moins de 4h.

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

(\*) + 3% de taux de satisfaction quant à la facilité de contact avec le support par rapport à 2021

**+11.5%**  
par rapport  
à 2021\*

## Vos réponses - LE SERVICE TECHNIQUE

Veillez évaluer votre niveau de satisfaction quant à notre service d'après vos propres expériences (note sur 20)

| Facilité de contact | Efficacité du technicien | Qualité du conseil | Résolution du problème | Rapidité de la réponse |
|---------------------|--------------------------|--------------------|------------------------|------------------------|
| 16,5                | 17,6                     | 17                 | 17,5                   | 16,5                   |

**17/20**  
Note moyenne

Veillez évaluer votre niveau de satisfaction quant au contact avec notre technicien (note sur 20)

| Contact avec le technicien | Compétence du technicien | Attitude du technicien | Responsabilité du technicien |
|----------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------|
| 18,8                       | 18                       | 18,1                   | 18                           |

**18/20**  
Note moyenne

Chaque année nous redoublons d'efforts pour toujours mieux vous satisfaire. Depuis 2022, profitez de votre nouvel **espace client** pour simplifier et faciliter les échanges

[cliquez ici](#)

(\*) + 11,5 % de taux de satisfaction quant à la résolution du problème par rapport à 2021

## Ceux sont eux qui en parlent le mieux...



Un commercial très agréable, réactif et compétent qui a pris le temps d'analyser les besoins, de proposer des solutions techniques tout à fait adéquates et de les expliquer avec des mots simples ! Continuez à cultiver cette proximité avec le client, c'est essentiel dans un domaine qui suppose une grande technicité.



Nous travaillons avec IDLINE depuis février 2019 et je suis pleinement satisfait de la continuité de service, du conseil et de la compétence/réactivité du support.



Technicien extrêmement professionnel et compétent . Totale satisfaction quant à la solution proposée, volonté avérée de trouver une solution pérenne. Des explications claires. De surcroît amabilité et courtoisie .



Extrêmement satisfait. Problèmes toujours réglés avec rapidité



Très bons services, réactifs et efficaces.