



# Baromètre

Satisfaction

# Clients

2<sup>ème</sup> trimestre 2008

## Offre Cegid Etafi

Mesurer la satisfaction et améliorer de manière permanente la qualité de nos solutions et services est un engagement fort du groupe Cegid.

Dans ce but, pour répondre au mieux aux besoins de nos clients, nous avons mis en place le Baromètre Satisfaction Clients.

Ainsi, chaque client Cegid peut être amené à collaborer, en répondant aux enquêtes de mesure de qualité que nous proposons périodiquement.

*Nous lançons en juillet dernier une grande enquête sur la solution Cegid Etafi. Après analyse détaillée des réponses collectées, voici les principaux enseignements de cette étude.*

*NB : Étude réalisée par téléphone du 16 au 23 juillet 2008 selon la méthode des quotas auprès de 250 sites clients équipés du logiciel Cegid Etafi.*

### Votre avis sur nos offres

96.8 %, c'est le pourcentage des clients interrogés qui se déclarent satisfaits de l'offre Etafi.

Parmi eux, 23.2 % se déclarent même très satisfaits.

L'offre Etafi est jugée comme étant parfaitement adaptée au métier des clients pour 91.2 % des utilisateurs.

Pour illustrer ce propos, on notera la très forte proportion de personnes (9 utilisateurs sur 10) qui jugent positive la nouvelle fonctionnalité proposée avec le Millésime 2008, concernant la génération automatique des États Cerfa au format PDF.

### La qualité et les services

#### Formation

Une grande majorité des clients qui ont suivi une formation sur l'offre Cegid Etafi, au cours des 12 derniers mois se déclarent satisfaits ou très satisfaits des enseignements reçus.

#### Assistance

Concernant l'assistance téléphonique, 78.3 % des personnes interrogées la jugent satisfaisante/très satisfaisante, pendant et hors période fiscale.

Cependant, un effort supplémentaire est demandé pour optimiser la prise en charge du service d'assistance téléphonique, pendant ce moment crucial que représente la période fiscale.

### Nos relations commerciales

86 % des clients interrogés sont très satisfaits ou satisfaits de leur relation commerciale.

Parmi les souhaits exprimés pour améliorer encore cette relation : l'augmentation de la fréquence des contacts et une information plus régulière sur les nouveautés produits et services, notamment lors des évolutions fonctionnelles et des mises à jour.

Moyens cités pour disposer d'une meilleure information : le format électronique est sollicité en priorité (89 % des répondants manquant d'information), suivi du format papier.

Afin de répondre à ce besoin, une newsletter web et papier, dédiée à la communauté fiscale est en cours de création, elle sortira début 2009.

### Le portail utilisateurs, un support indispensable pour optimiser l'usage de la solution Etafi

Plus de 70 % des personnes interrogées sont des utilisateurs réguliers du portail clients. Le niveau de satisfaction des utilisateurs de l'outil dépasse les 93 %.

Cependant, par manque d'information, on remarque que près d'un tiers des clients interrogés n'ont pas le réflexe 'portail utilisateurs', un effort sera fait par nos équipes commerciales, relayées par des actions web et téléphoniques (campagnes emailing de sensibilisation sur l'identification des utilisateurs portail et sur la collecte des adresses e-mail), pour présenter et faire connaître les objectifs et évolutions de ce service.