



Baromètre

Satisfaction

Clients

1^{er} trimestre 2009

Offres GD-Informatique

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 avons lancé au cours du dernier trimestre 2008 une enquête auprès des utilisateurs des solutions de la gamme GD-Informatique qui met en évidence un niveau de satisfaction global de 92,4%.

Après analyse détaillée des réponses collectées, voici les principaux enseignements de cette étude.

NB : Etude réalisée par téléphone entre le 28 octobre et le 13 novembre 2008, selon la méthode des quotas auprès de 133 clients, utilisateurs sous contrat d'une offre CHR de GD-Informatique.

L'avis de nos clients sur l'offre

94.8% des utilisateurs interrogés se déclarent satisfaits ou très satisfaits du logiciel WinHôtel+.

Plus de 87% des répondants jugent l'offre WinHôtel+ adaptée à leurs besoins métier.

Parmi les clients utilisateurs du module OnLine de WinHôtel+, 90% sont satisfaits à très satisfaits de cet outil.

L'accompagnement

Formation

Les clients qui ont participé à au moins une session de formation au cours des 12 derniers mois sont satisfaits ou très satisfaits à 88,7%.

L'accompagnement lors du montage des dossiers clients à destination des organismes de formation est très apprécié.

Nous avons pris en compte les besoins exprimés et nous mettrons en place en juin prochain des formations sur de nouvelles thématiques.

Assistance

Les répondants se sont déclarés à 83.4% satisfaits des services de la hot line.

Leur principale demande d'amélioration concerne l'extension des plages d'ouverture de ce service.

Pour répondre à ce besoin, le contrat sera mis en place dès avril prochain.

Les interventions techniques de maintenance de matériel sont jugées très efficaces par les clients qui ont fait appel à nos services au cours de l'année écoulée.

Nos relations commerciales

Nos clients, satisfaits à plus de 87% des relations commerciales souhaitent néanmoins une augmentation de la fréquence des contacts commerciaux et une information plus régulière sur nos actualités produits et services.

Pour optimiser le suivi commercial, un ingénieur commercial sédentaire travaillera en binôme avec un ingénieur commercial terrain (échéance : printemps 2009).

GD News

Un support d'information utile, plébiscité par nos clients !

Près de 72% des lecteurs jugent le 'GD News' intéressant.

Nous allons en poursuivre la diffusion en 2009 sous forme de newsletter et sous un autre nom que vous découvrirez prochainement.