

Baromètre Satisfaction Clients

1^{er} trimestre 2009

Offre Cegid Business CHR

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 premier trimestre 2009 une enquête auprès des utilisateurs des solutions Hôtellerie, Restauration et Traiteur de Cegid.

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

NB :

Étude réalisée par téléphone entre le 3 et le 12 février 2009, selon la méthode des quotas auprès de 200 clients, utilisateurs sous contrat d'une offre Hôtellerie, Restauration ou Traiteur de Cegid.

L'avis de nos clients sur l'offre

84% des utilisateurs interrogés se déclarent satisfaits à très satisfaits des progiciels Cegid qu'ils utilisent.

Plus spécifiquement, les offres Cegid Business Hôtellerie et Cegid Business Restauration sont jugées adaptées à leurs besoins métier par près de 2/3 des utilisateurs.

Toujours à l'écoute de nos clients, nous organisons tout au long de l'année différents comités techniques afin d'échanger sur l'évolution de leurs besoins et l'adéquation de nos plans de développement.

L'accompagnement

Formation

Les clients qui ont participé à au moins une session de formation au cours des 12 derniers mois sont satisfaits à très satisfaits à plus de 81%, en forte progression par rapport à l'enquête précédente.

Le plan d'actions mis en place à l'issue de la précédente enquête de septembre 2007 a porté ses fruits.

Afin de renforcer notre bouquet de services, nous proposerons prochainement des Web formations sur des fonctionnalités ciblées.

Assistance téléphonique

Le taux de satisfaction a augmenté de près de 15 points par rapport à la dernière enquête.

Des délais de rappel plus courts, plus de réactivité et de disponibilité : voici quelques axes d'aménagement sur lesquels nos équipes doivent encore progresser.

Nous mettons en place une nouvelle organisation au cours du deuxième trimestre 2009 ayant pour objectif une prise d'appels en direct plus importante.

Nos relations commerciales

Nos clients nous ont fait part de leur volonté d'améliorer encore les relations commerciales, en augmentant la fréquence des contacts.

En revanche, les personnes déjà en contact avec un commercial sédentaire ont plébiscité son utilité à près de 85%, car il leur apporte plus de disponibilité et de proximité.

Cela conforte notre décision de doubler les effectifs de commerciaux sédentaires en 2009.