



Baromètre

Satisfaction

Clients

1^{er} trimestre 2008

Offre Open Executive

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 début 2008, une grande enquête autour de nos solutions Business Intelligence : Open Executive et Convergence. Après analyse détaillée des réponses collectées, voici les principaux enseignements de cette étude.

NB : Étude réalisée par téléphone du 28 novembre 2007 au 29 janvier 2008 selon la méthode des quotas auprès de 110 clients utilisateurs des solutions Open Executive et Open Convergence

Votre avis sur nos offres

(solutions Open Executive et Convergence)

En 2007, 90.8 % des utilisateurs se déclarent satisfaits des progiciels utilisés; parmi eux, 21 % se déclarent même très satisfaits. Ce taux de satisfaction est en nette progression par rapport à 2006.

Pour l'offre Open Executive V4, le niveau de satisfaction s'élève à 98 %.

La qualité et les services

Formation

Un retour positif pour ceux d'entre vous ayant bénéficié d'une formation au produit en 2007.

Assistance téléphonique

Un taux de satisfaction (très satisfait et satisfait) de 55.3 %, en baisse par rapport à 2006.

Vous indiquez principalement un délai de prise en charge des appels qui pourrait être plus rapide et la résolution des problèmes à optimiser.

Déploiement de la solution

La quasi-totalité des clients ayant fait appel à Cegid pour la mise en place de leur solution Open Executive s'est déclarée satisfaite de ce service.

Les relations commerciales entre vous et nous

Vous nous demandez d'améliorer encore nos relations commerciales, en augmentant la fréquence des contacts, afin de vous informer plus régulièrement des évolutions produits.

Parmi les moyens cités pour disposer d'une meilleure information, vous souhaitez d'abord être informés par mail, puis lors de contacts avec votre Ingénieur Commercial et ensuite lors de manifestations/événements organisés par nous.

Des mesures d'amélioration déjà prises, elles seront complétées...

Une vaste campagne d'e-mailing d'information sur les offres Convergence et Open Executive V3/V4 est programmée à partir de mai 2008.

Vos demandes d'amélioration sur les offres sont à l'étude auprès de nos services de développement.

Pour la rentrée prochaine, lancement d'une campagne d'information autour de votre Portail utilisateurs et l'organisation d'un club Utilisateurs des offres Business Intelligence du groupe.

Satisfaction globale

83.3 % : c'est le taux global de satisfaction dans le cadre de notre partenariat (solutions, services et relations commerciales).

Merci pour votre confiance