



Baromètre

Satisfaction

Clients

2^{ème} trimestre 2009

Offres

Cegid Business Comptabilité et Servantissimmo

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.

En mars dernier, nous avons lancé une grande enquête sur les solutions Cegid Business Comptabilité et Servantissimmo.

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

NB : Étude réalisée par téléphone du 05 au 12 mars 2009, selon la méthode des quotas, auprès de 250 clients sous contrat équipés des offres Cegid Business Comptabilité et / ou Servantissimmo.

L'avis de nos clients sur nos offres

87.8 %, c'est le pourcentage des clients interrogés qui se déclarent satisfaits de Cegid Business Comptabilité. Parmi eux, 10.3 % se disent même "très satisfaits".

Et l'offre Comptabilité est jugée comme étant "totalement" ou "majoritairement adaptée" au métier des clients, par près de 80 % des répondants.

L'accompagnement

Formation

Plus des deux tiers des clients qui ont suivi une formation sur les offres étudiées, au cours des 12 derniers mois précédant le baromètre, se déclarent satisfaits ou très satisfaits des enseignements reçus.

Assistance

Concernant l'assistance téléphonique, la principale demande de nos clients concerne la réduction des délais d'attente et de réponse. La mise en place de serveurs par reconnaissance vocale doit nous permettre d'améliorer la qualité de notre service.

Le portail d'assistance est utilisé régulièrement par près de la moitié de nos clients et l'appréciation de l'outil est très positive, puisque plus de 92 % des utilisateurs en sont satisfaits, voire très satisfaits.

Nos relations commerciales

Nos clients nous ont fait part de leur volonté d'améliorer encore nos relations commerciales, notamment en augmentant la fréquence des contacts. A cet effet, le principe d'un binôme ingénieur commercial terrain / ingénieur commercial sédentaire est plébiscité par plus de 86 % des personnes interrogées qui ont eu affaire à un contact sédentaire.

Et parmi les moyens cités pour disposer d'une meilleure information, nos clients souhaitent, dans leur grande majorité être informés par mail (près de 70 % des répondants souhaitant plus d'information de Cegid sur les nouveaux produits et services) et ensuite par courrier, pour un quart d'entre eux.

Suite aux remarques et suggestions émises par l'ensemble des personnes interrogées, un plan d'actions est en cours de finalisation, pour chacun des domaines suivants : relations commerciales, solutions et services, assistance et communication.



Cegid Group
52 quai Paul Sédallian - 69279 Lyon Cedex 09
Tél. 0 820 901 802^{0.12€/min.} - Fax 0 820 901 822^{0.12€/min.}