

## Offre Civitas

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

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

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

*En mai 2009, nous avons lancé une grande enquête sur les solutions Civitas.*

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

*NB : Etude réalisée par téléphone entre le 18 mai et le 3 juin 2009 selon la méthode des quotas auprès de 200 clients représentatifs, utilisateurs des offres Civitas.*

## L'avis de nos clients sur nos offres

79 % c'est le pourcentage des clients qui se déclarent satisfaits des offres Civitas. Parmi eux, 6 % se disent même très satisfaits.

Dans le détail, les offres de gestion financière et de gestion des ressources humaines sont perçues positivement voire très positivement, respectivement par 76,6 % et 75,8 % des répondants utilisateurs de ces solutions.

## L'accompagnement

### Formation

Plus de 76 % des clients qui ont suivi une formation sur les offres Civitas, au cours des 12 derniers mois précédant le Baromètre, se déclarent satisfaits ou très satisfaits des enseignements reçus.

On note que la méthode de déploiement de projet I-méo (Ingénierie de Mise En Œuvre) et le service Guichet (prestations à distances et à la carte) ne sont pas encore connus par plus de 80 % des clients.

### Assistance téléphonique

Les performances de nos services d'assistance téléphonique ne sont pas conformes aux exigences des clients interrogés ; parmi les points soulevés lors des entretiens, des délais de réponse trop longs dans la prise d'appel et dans une moindre mesure, dans la résolution des problèmes.

## Nos relations commerciales

Nos clients s'estiment suffisamment bien informés des nouveaux produits et services proposés par Civitas (83 % de réponses positives). Parmi les moyens cités pour disposer encore d'une meilleure information commerciale, c'est le mail qui arrive en tête des canaux de communication cités, suivi de la relation directe avec l'ingénieur commercial.

On notera que le rapprochement Civitas/Cegid est jugé comme positif par un quart des clients interrogés et sans conséquences majeures par 69 % d'entre eux.

### Le Club Actu

Le club utilisateurs Actu est jugé utile/très utile par plus des trois quarts des clients qui en sont membres. Et le manque de temps est la raison première évoquée par ceux qui n'en sont pas membres.

Globalement, on note que près de 80 % des clients interrogés sont satisfaits/très satisfaits de leurs relations avec civitas.

Pour clore les résultats de cette étude, et suite à l'ensemble des remarques et suggestions émises, des plans d'actions sont en cours de déploiement pour chacun des domaines clés de votre relation avec Civitas : renfort et méthodologie plus adaptée pour l'assistance téléphonique, accélération et augmentation des actions commerciales de suivi client, bilan et plan d'action sur les solutions et services menés conjointement avec le Club Actu.