

Résultats Enquêtes Qualité 2014

Cette enquête a été réalisée par téléphone en mai 2014 sur l'ensemble de nos clients Sage et Infrastructure.

Il leur a été demandé de donner une note de 1 à 10 (1 étant la moins bonne note et 10 étant la meilleure note) sur chacun des items suivants associés à nos services commercial, consulting et hotline.

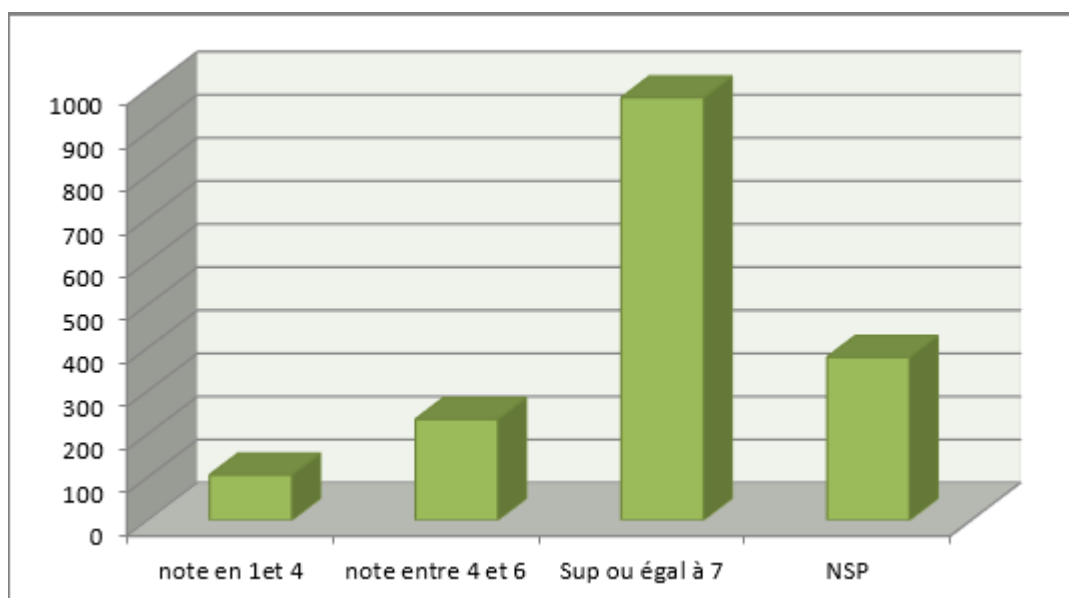
Service Commercial

QUESTIONS

- Ecoute et compréhension de vos besoins
- Délai de traitement des demandes
- Conseils sur nos solutions
- Fréquence de nos visites

RESULTATS

Questions	Note sur 10
Ecoute et compréhension de vos besoins	7,32
Délai de traitement des demandes	7,34
Conseils sur nos solutions	7,33
Fréquence de nos visites	6,64
Moyenne générale	7,16



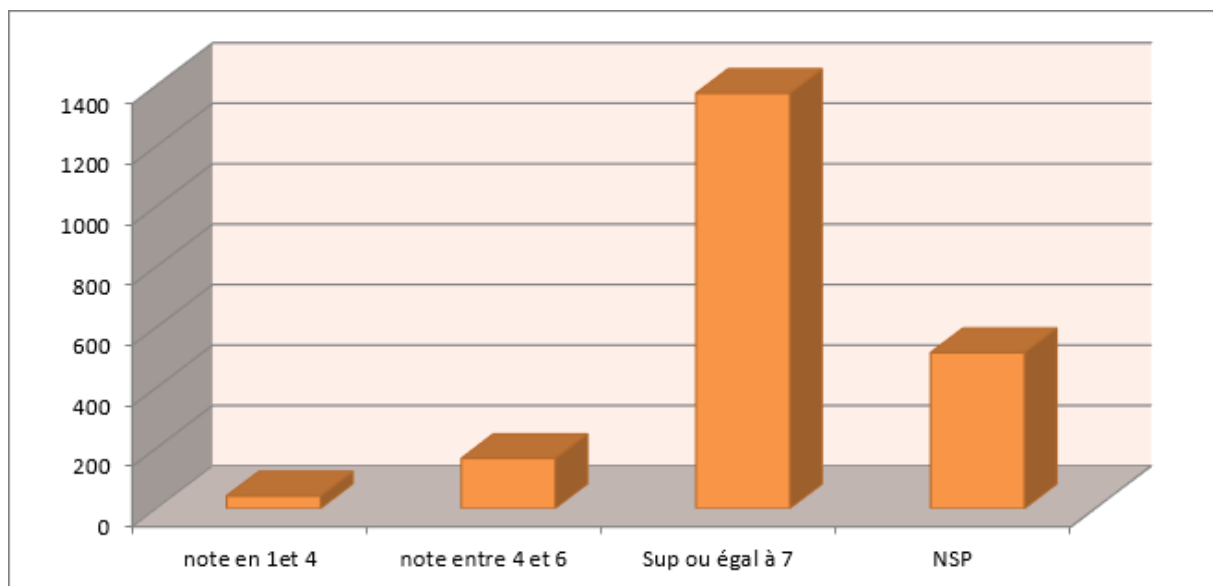
Service Consulting

QUESTIONS

- Pédagogie du consultant
- Maîtrise des logiciels
- Qualité des supports de formation
- Temps de formation approprié
- Accompagnement sur vos projets

RESULTATS

Questions	Note sur 10
Pédagogie du consultant	8,09
Maîtrise des logiciels	8,51
Qualité des supports de formation	7,66
Temps de formation approprié	7,71
Accompagnement sur vos projets	7,66
Moyenne générale	7,92



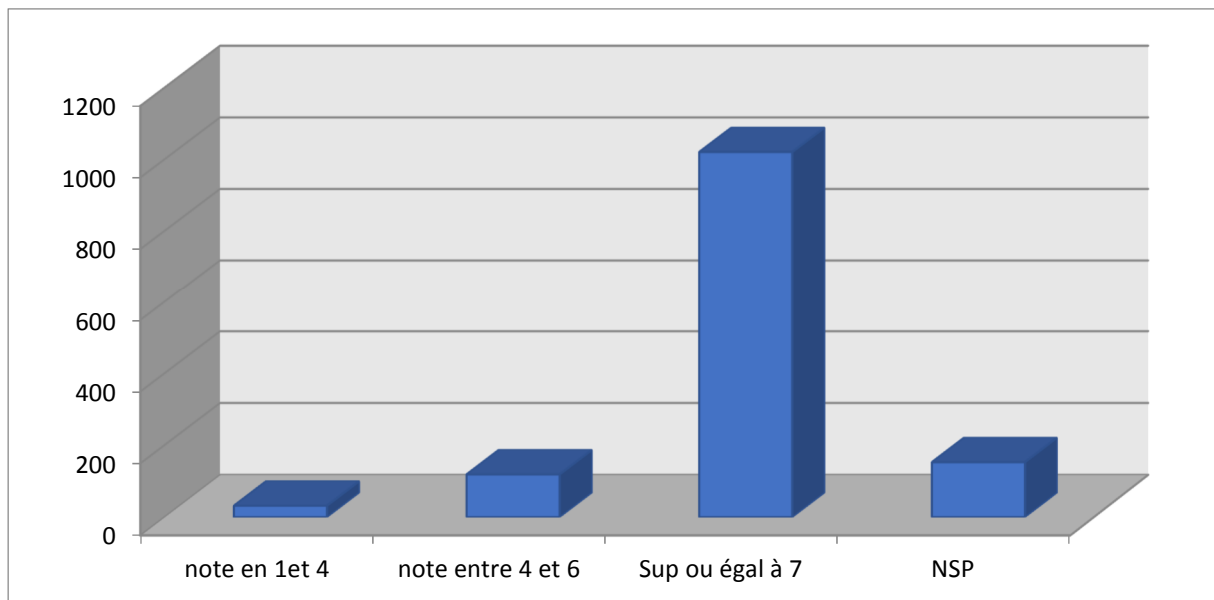
Service Hotline

QUESTIONS

Compétence hotliners
Pertinence des informations données.
Temps d'attente au standard

RESULTATS

Questions	Note sur 10
Compétence hotliners	8,18
Pertinence des informations données.	8,08
Temps d'attente au standard	7,53
Moyenne générale	7,93



Taux de satisfaction général

