



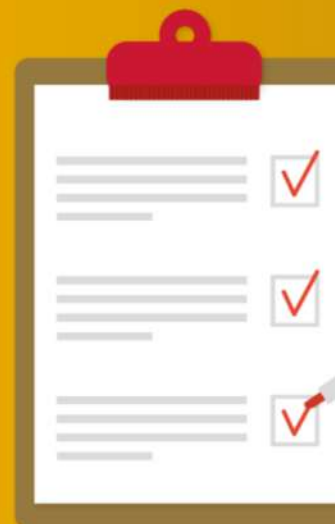
**IVELEM**  
Solutions applicatives

## RÉSULTATS ENQUÊTE SATISFACTION CLIENTS 2021

Centre de Support Technique - IVELEM

### Périmètre de l'enquête :

- Nous avons interrogé toutes les personnes ayant ouvert au moins 1 ticket auprès du **Support NVL** entre **01/11/2020 et le 30/10/2021**.
- Cela représente **21.846 tickets** ouverts par **3.227 personnes** de **1.211 sociétés**.
- **209 questionnaires** ont été complétés, soit un taux de retour de **14,1%** (170 sociétés différentes).



# INTRODUCTION

**Votre avis est important,** il nous permet d'identifier les points forts et les points d'amélioration, et d'établir une corrélation entre vos réponses et nos données.

Le service support d'IVELEM répond de manière générale à vos attentes avec une évolution positive par rapport à l'année passée. En 2020 vous étiez 84,9% de clients satisfaits et très satisfaits, en 2021 vous êtes **85,2%**.

Tout au long de l'année nous suivons les chiffres reflétant la qualité de notre service support. Nous constatons que vos réponses sont en adéquation avec nos données.

Sur l'ensemble des tickets que nous avons clôturés en 2021, 82% ont été résolus en moins de 4 heures contre 77% en 2020.

Nous poursuivons nos efforts pour que les délais de mise en attente et de réponse continuent de diminuer.

Notre objectif pour l'année 2022 sera de maintenir un renforcement de nos moyens afin de toujours mieux vous satisfaire.

Bientôt disponible :

**VOTRE NOUVEL  
ESPACE CLIENT !**

[CLIQUEZ ICI >](#)

- Une utilisation plus intuitive
- Vos informations personnalisées
- Plus de 600 Tutos dédiés à vos applications

## EN RÉSUMÉ...

### Satisfaction globale

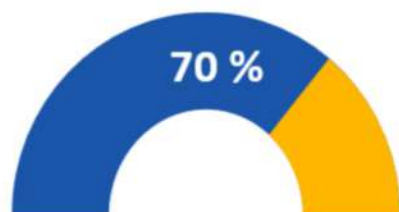
Par rapport à 2020, le taux de satisfaction globale est sensiblement le même avec plus de **85%** de clients satisfaits.



### Temps d'attente

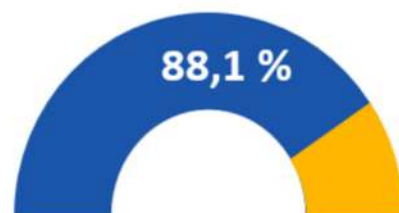
« Parfait, un service support réactif et compétent ».

Vous êtes **plus de 70%** à être satisfaits ou très satisfaits.



### Résolution du problème

**Plus de 88% d'entre vous** considèrent que nos techniciens ont été efficaces pour résoudre votre problème.



### Satisfaction vis-à-vis de l'intervenant

**Près de 94%** d'entre vous considèrent que l'intervention du technicien a répondu à leurs attentes.



Nous constatons avec plaisir que vous êtes une grande majorité de clients satisfaits.

- Des délais plus courts mais sur lesquels nous maintenons nos efforts.
- Des techniciens compétents et des réponses pertinentes.

Nous vous remercions pour votre confiance.

**Parrainez, suivez, gagnez !**



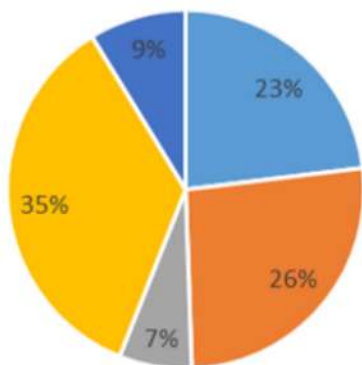
JE PARRAINE DÈS MAINTENANT ! >

# VOS RÉPONSES

## ACCUEIL

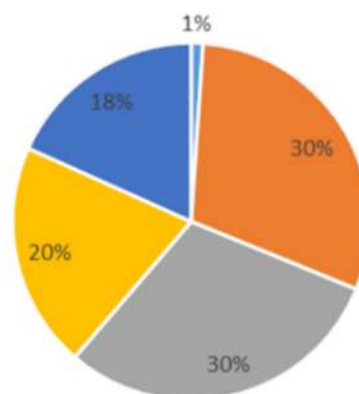
« Parfait, un service support réactif et compétent »

Combien de temps avez-vous attendu avant de pouvoir parler avec un interlocuteur ?



- Immédiatement
- Entre 3 et 5 minutes
- J'ai laissé un message vocal
- Moins de 3 minutes
- Plus de 5 minutes

Combien de temps avez-vous attendu avant qu'un technicien prenne contact avec vous ?



- Immédiatement
- Entre 2 et 4 heures
- Moins d'1 heure
- Plus de 4 heures
- Entre 1 et 2 heures

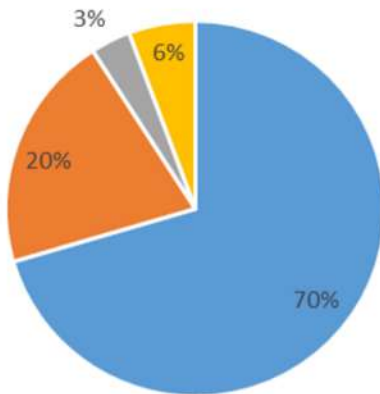
Les efforts fournis dans la prise de contact avec un technicien ont permis de tendre vers une satisfaction plus importante car les délais de réponse supérieurs à 4h sont passés de **23%** à **18%** des cas.



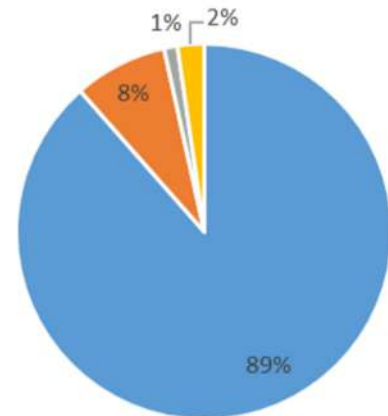
Veillez évaluer le niveau de votre satisfaction de notre service d'après vos propres expériences.

- Très satisfait(e) / Satisfait(e)
- Ni satisfait(e) / Ni insatisfait(e)
- Insatisfait(e)
- Très Insatisfait(e)

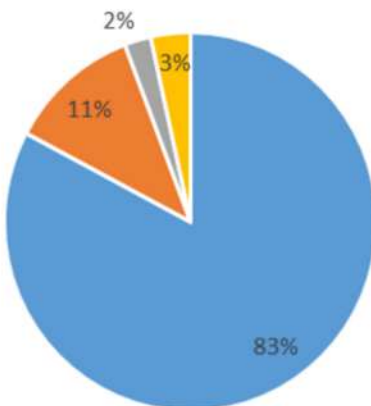
**Facilité de contact avec le support :**



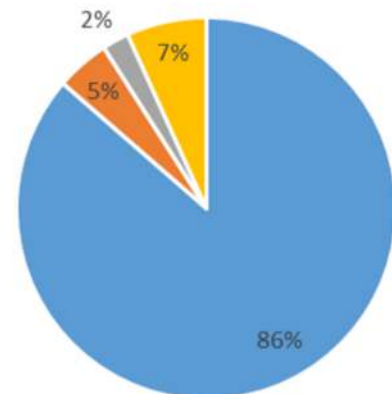
**Efficacité du technicien :**



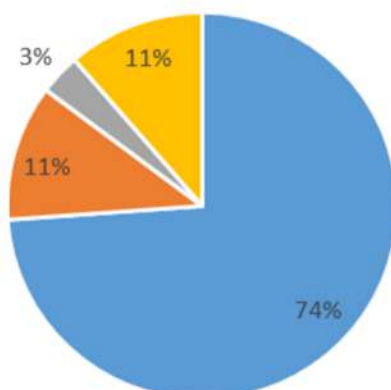
**Qualité du conseil :**



**Rapidité de la réponse :**



**Résolution du problème**



En 2021, le service IVELEM est pour **80,7%** d'entre vous à la hauteur des attentes.

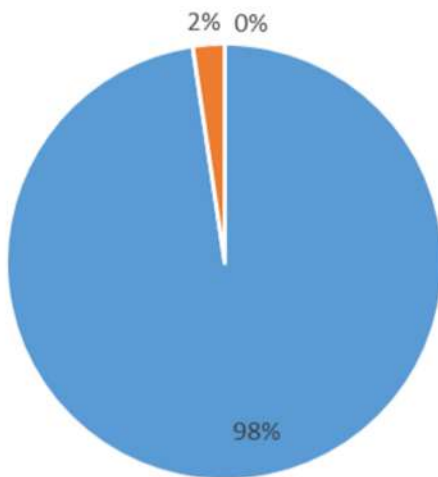
« Vous êtes excellents »

## INTERVENANT

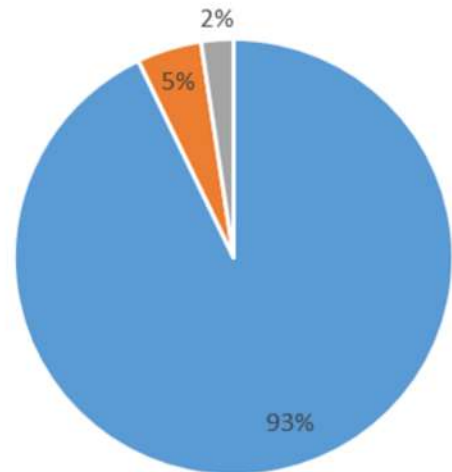
Dans quelle mesure êtes vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

■ D'accord    ■ Neutre    ■ Pas d'accord

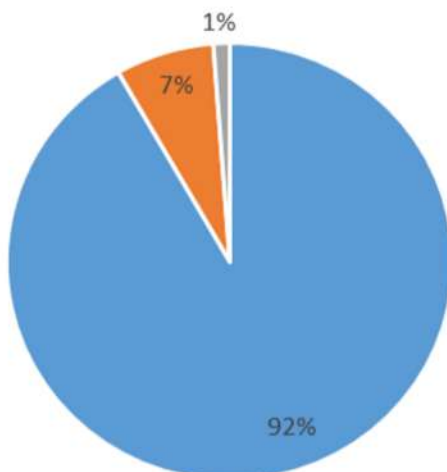
**Le technicien a été aimable :**



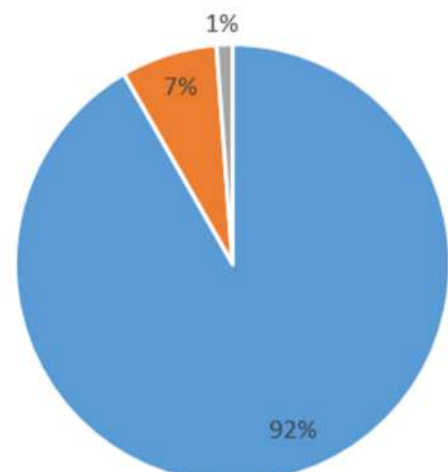
**Le technicien a été compétent :**



**Le technicien a eu une attitude positive :**



**Le technicien a fait preuve de responsabilité :**



En 2021, vous êtes ainsi **93,8%** à considérer que votre interlocuteur a répondu à vos attentes.