

## SUPPORT TECHNIQUE

### Périmètre de l'enquête

Nous avons interrogé toutes les personnes ayant ouvert au moins 1 ticket auprès du Support IVELEM entre le **01/09/2021** et le **31/08/2022**

**10209 tickets** ouverts par **1024 personnes** de **480 sociétés**

**1024** questionnaires  
ont été envoyés

### Satisfaction globale



**Votre avis est important**, il nous permet d'identifier les points forts et les points d'amélioration. Tout au long de l'année nous suivons les chiffres reflétant la qualité de notre service support.

Sur l'ensemble des tickets que nous avons clôturés en 2022, **95% ont été pris en charge en moins de 4 heures**.

Chaque année nous redoublons d'efforts pour toujours mieux vous satisfaire. Depuis 2022, profitez de votre **nouvel espace client** pour simplifier et faciliter les échanges.

DÉCOUVREZ NOTRE  
NOUVEAU **PORTAIL**  
CLIENT



## EN RÉSUMÉ...

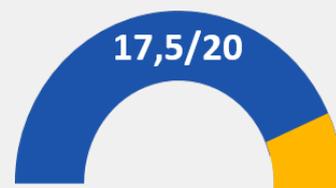
### Satisfaction globale

Vous êtes **92%** de clients satisfaits de notre service support.



### Evaluation du service

Vous accordez à notre service support une note moyenne de **17,5/20**.



### Compétences du technicien

Vous avez donné la note de **18,7/20** concernant les compétences du technicien.

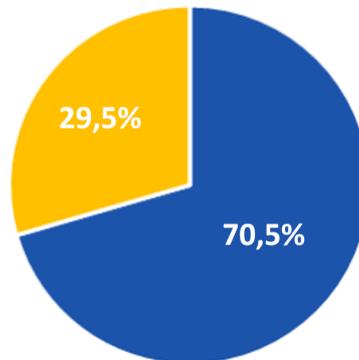


En 2022, **89 %** d'entre vous sont prêts à nous recommander et nous vous remercions pour votre confiance.

## Vos réponses - L'ACCUEIL

**+25.5%**  
par rapport  
à 2021\*

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



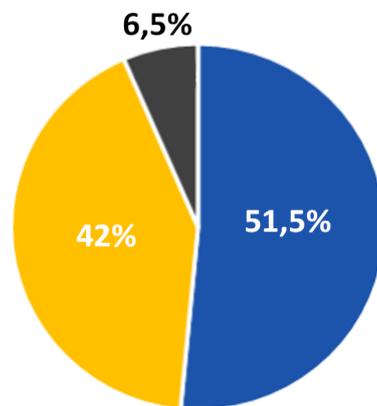
Moins de 5 mn

Plus de 5 mn

Moins d'1h

Entre 1 et 4h

Au-delà



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

Nous observons un **déla**i de prise en charge rapide puisque **93%** d'entre vous ont été mis en contact avec un technicien en moins de 4h.

Cependant, **nous maintenons nos efforts** et renforçons nos équipes afin d'écourter les délais de mise en attente.

(\*) + 25.5% de taux de satisfaction quant à la facilité de contact avec le support par rapport à 2021

**+7%**  
 par rapport  
 à 2021\*

## Vos réponses - LE SERVICE TECHNIQUE

Veillez évaluer votre niveau de satisfaction quant à notre service d'après vos propres expériences (note sur 20)

Facilité de contact	Efficacité du technicien	Qualité du conseil	Résolution du problème	Rapidité de la réponse
16,8	18,2	17,7	17,9	16,8

**17,5/20**  
 Note moyenne

Veillez évaluer votre niveau de satisfaction quant au contact avec notre technicien (note sur 20)

Contact avec le technicien	Compétence du technicien	Attitude du technicien	Responsabilité du technicien
19,1	18,7	18,8	18,6

**18,8/20**  
 Note moyenne



Rien à redire  
 le service est  
 parfait



Excellent  
 service en  
 support.



Le technicien avec  
 qui nous sommes  
 en contact est très  
 compétent

(\*) + 7 % de taux de satisfaction quant à la résolution du problème par rapport à 2021