

Enquête de satisfaction du service Support 2023

Méthodologie

- Cible interrogée**
Clients identifiés comme ayant eu un contact avec le service support (par mail ou par téléphone) au cours des 6 derniers mois (avril à septembre 2023)
- Collecte**
Questionnaire en ligne diffusé par emailing
- Terrain**
Du 5 au 21 octobre 2023
428 répondants au total, soit un taux de retour de 22%



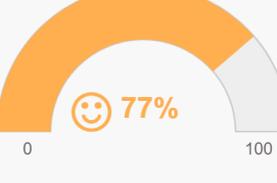
1 Un contact très satisfaisant, en hausse continue depuis 2018

Plus de 3/4 des clients se déclarent très satisfaits de leur contact avec le service support.

9,1
Moyenne

8,7
en 2021

8,4
en 2018



2 Des techniciens réactifs, efficaces et agréables

Un enchantement client renforcé par les efforts de pédagogie des techniciens.



Ils nous ont dit :

- “ Le service support est très réactif, des réponses rapides parfois quelques minutes seulement après l'envoi du mail. ”
- “ Des personnes agréables, réactives et qui semblent avoir à cœur de nous apporter des solutions. ”
- “ Réponse rapide et soutien efficace, mon problème a rapidement été résolu. ”
- “ Réactivité, adaptabilité, patience et pédagogie. ”
- “ Le technicien connaît extrêmement bien le produit et comprend rapidement la demande. Les réponses sont toujours très pertinentes et le technicien fait toujours son maximum pour résoudre le problème. ”

3 Des délais de prise en charge extrêmement rapides

Une amélioration des délais de prise en charge, conformes aux standards d'excellence.

9,2
Moyenne

8,8
en 2021

Niveau de satisfaction

Par email

78%
Moins de 2h

64%
en 2021

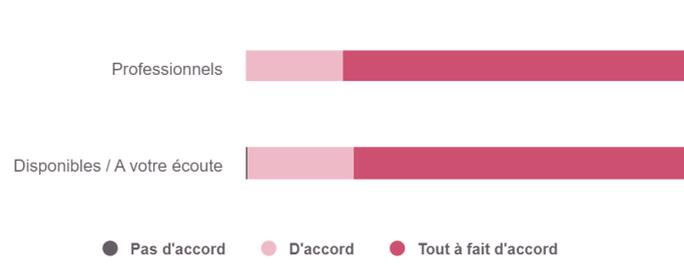
Par téléphone

88%
Moins de 1h

76%
en 2021

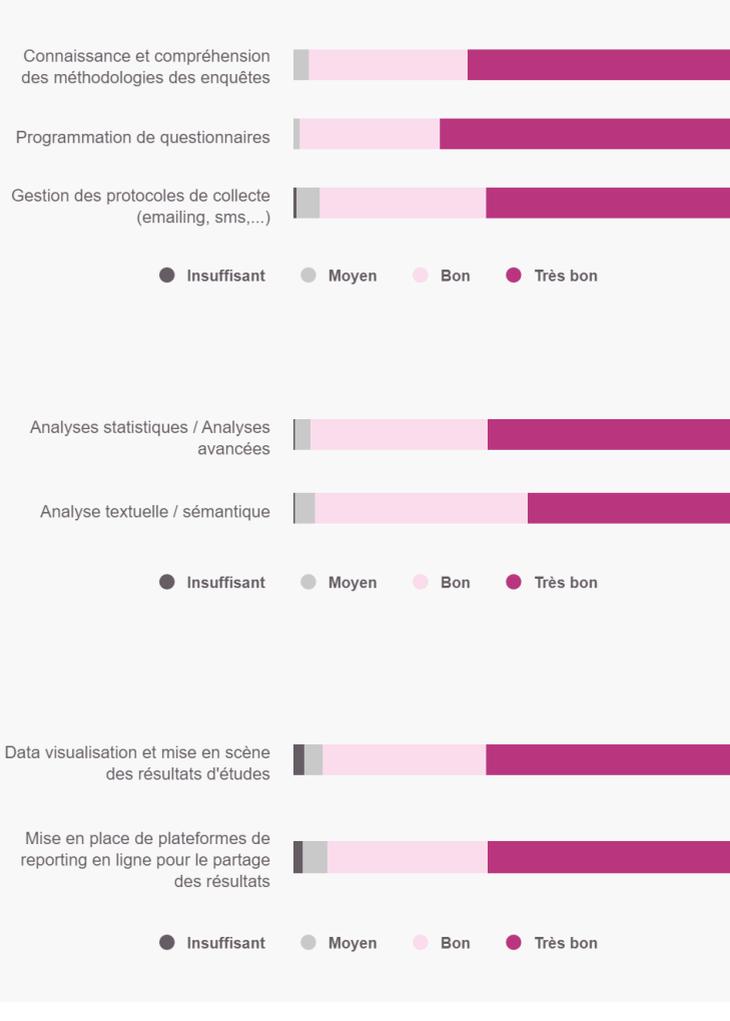
4 Des techniciens professionnels & à l'écoute

Les clients plébiscitent les compétences humaines et professionnelles indispensables au métier de Hotliner.



5 Des compétences techniques reconnues

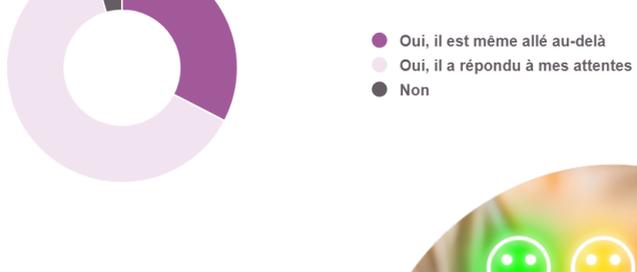
En termes de collecte, d'analyse, de mise en forme et de partage des résultats.



6 Des demandes quasi systématiquement satisfaites

Des techniciens proactifs qui n'hésitent pas, lorsque cela est nécessaire, à aller au-delà de la demande formulée.

Réponses aux demandes



7 Des demandes solutionnées rapidement

Un délai de traitement de la demande très satisfaisant et qui se réduit par rapport à 2021.

9,1
Moyenne

8,8
en 2021

Niveau de satisfaction

Traitement

73%
Moins de 1/2 journée

61%
en 2021

