

Résultat de l'Enquête de Satisfaction client 2009

Dans le cadre de notre démarche Qualité conforme au référentiel ISO 9001: 2008, et dans le but d'être à l'écoute de nos clients, nous avons mené notre enquête satisfaction annuelle dont vous trouverez ci-joint les résultats.

L'enquête de cette année a la particularité d'être jumelée avec celle de Sun Microsystems, car la qualité du service délivré est une composante essentielle de notre partenariat avec Sun.

Résultat Global de l'Enquête 2009

Objectif	Satisfaction 2008	Satisfaction 2009
80%	81 %	82.67 %

L'Enquête en Bref

	% Satisfaction	% Répondant
La Relation Commerciale	82.45	94.15
Relation de partenariat et de confiance avec TMI	90.32	95.38
Les Compétence technique de nos ingénieurs	85.54	98.46
Le Professionnalisme de notre équipe d'ingénieurs	86.15	100
Le respect du planning de la maintenance préventive	85.08	87.69
La qualité des interventions (préventives et curatives)	82.08	92.3
Adéquation des commandes et délai de livraison	78.09	98.46
Les délais d'installation et mise en marche	81.04	90.38
Le suivi administratif	84.52	90.76
Hot line	77.27	16.92

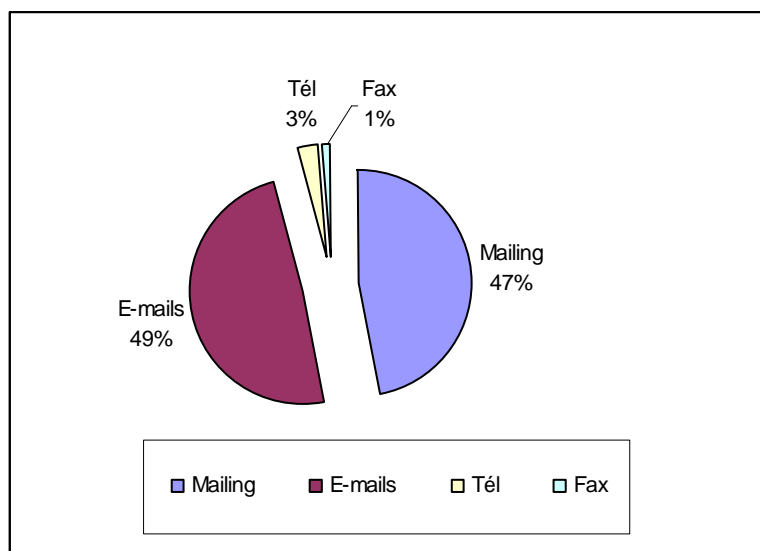
Méthodologie

L'enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 128 clients de TMI

Méthode utilisée pour la collecte de données :

- ✓ Mailing avec enveloppe de retour pré affranchi 47%
- ✓ Appels téléphoniques 3%
- ✓ E-mail 49%
- ✓ Télécopieur (Fax) 1 %
- ✓

Figure 1 : Collecte des données



Population : Directeurs et Responsables Informatiques

Période : Septembre, Octobre 2009

Taux de retour : 65 réponse

65 réponses ont été exploitées soit un taux de participation de 51 %

L'Enquête en détail

La relation Commerciale

Année 2008	80.77%	Année 2009	82.51%	+
La précision des propositions commerciales				81.44
Le temps de réponse à vos demandes de consultation				79.76
La capacité de réaction face à un besoin urgent				84.05
La fréquence de l'information sur les produits commercialisés par TMI				77.01
Votre relation de partenariat et de confiance avec TMI				90.32

Les Produits et Services

Année 2008	81.12%	Année 2009	84.49%	+
Les Compétence technique de nos ingénieurs ?				85.54
Le Professionnalisme de notre équipe d'ingénieurs				86.15
La Clarté et validité des communications de nos ingénieurs ?				83.59
La Réactivité de notre équipe d'ingénieurs à vos besoins business ?				82.69
La qualité du support téléphonique				83.06
La pertinence des informations qui vous sont communiquées lors de votre appel				82.78
Le respect des RDV d'intervention				85.93
Le respect du planning de la maintenance préventive				85.08
L'adéquation entre les termes du contrat et la prestation				85.34
La qualité des interventions (préventives et curatives)				82.08
L'adéquation entre vos commandes et la livraison				78.9

Les délais de livraison	78.84
Les délais des réceptions	78.22
Les délais d'installation et mise en marche	81.04

Le Suivi Administratif

Année 2008	81.13%	Année 2009	84.52%	+
La gestion administrative de vos contrats				81.04
La prise en compte de vos demandes (régularisation de vos dossiers, litige sur facture ...)				80.32
La qualité de la facturation (clarté, exactitude)				82.03

Communication

Avez-vous déjà contacté notre Hot Line et comment percevez-vous cette prestation	77.27
La qualité des nos événements (séminaires, démonstrations produits...)	85.83