



ENQUETE DE SATISFACTION TMI – 2010/2011

Contexte :

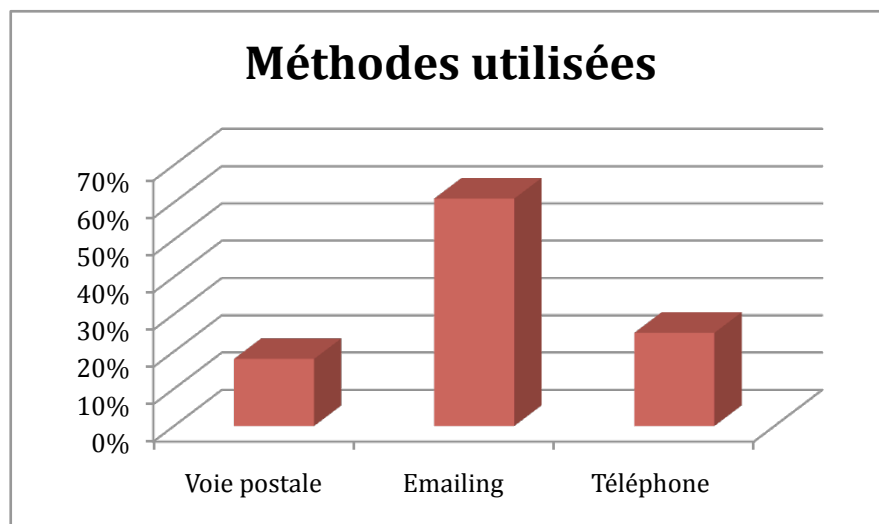
Beeweb est une société offshore basée en Tunisie et spécialisée dans les études de marché online.

Nous avons été quémandés par la société TMI afin de lancer, comme chaque année, et conformément à la norme ISO 9001 V.2008 l'enquête de satisfaction auprès de ses clients.

Méthodologie :

L'enquête a été menée sur trois étapes successives :

- **Voie postale** : nous avons envoyé l'enquête, ainsi qu'une enveloppe pré-affranchie pour le renvoi, à l'ensemble des personnes de la base de données (18% de retour)
- **E-mailing** : cette même enquête a été envoyée par mail aux personnes qui n'ont pas répondu par voie postale. Nous invitons les répondants à envoyer leurs réponses par voie postale (envoyée précédemment) ou en ligne directement, à l'adresse www.satisfaction-tmi.com (25% de retour)
- **Téléphone** : les plus réticents ont été contactés par téléphone. Certains ont répondu directement en ligne, d'autre ont préférés répondre sur le site ultérieurement (61% de retour)



Sur 127 personnes de notre base de données, 78 personnes ont répondu, soit par voie postale, soit sur le site, soit par téléphone, une moyenne d'environ 62% de taux de retour, ce qui correspond à un résultat satisfaisant pour ce genre d'études, au regard de la cible.



Résultats :

I. La relation commerciale :

Question	Pourcentage de satisfaction
Précision des propositions commerciales	92%
Temps de réponse aux demandes de consultation	92%
Capacité de réaction face à un besoin urgent	70%
Fréquence de l'information sur les produits commercialisés	59%
Relation de partenariat et de confiance avec TMI	96%
Taux de satisfaction global	81,8%
Taux de satisfaction global (2009)	82,51%

- Concernant la précision des propositions commerciales, 72 personnes sur les 78 l'estiment « satisfaisante », soit 92% des répondants.
- Concernant le temps de réponse aux demandes de consultation, ils sont également 92% à le trouver « satisfaisant », les 8% restant le trouvant « peu satisfaisant ».
- Pour ce qui est de la capacité de réaction face à un besoin urgent, ils sont environ 70% à la trouver satisfaisante,.
- La fréquence de l'information sur les produits commercialisés par TMI est considérée comme satisfaisante par 59% des répondants, contre 41% à la trouver peu satisfaisante
- Enfin en ce qui concerne la relation de partenariat et de confiance avec TMI, ils sont plus de 96% à la trouver satisfaisante.

➔ Les résultats relatifs à la relation commerciale sont globalement très satisfaisants (81,8%), il faudrait cependant améliorer la fréquence de l'information sur les produits commercialisés par TMI, seule question ayant présenté plus de 40% de non satisfaction de la part des répondants.

II. Les produits et services :

- Concernant les compétences techniques et le professionnalisme de l'équipe des ingénieurs de TMI, les répondants sont plus de 97% à les trouver satisfaisante.
- La clarté et la validité des communications des ingénieurs de TMI, ils sont 92% à les trouver satisfaisante.
- Quand à la réactivité de l'équipe d'ingénieurs aux besoins business de ses clients, les répondants la trouve satisfaisante à 89%, les 11% restants l'estimant peu satisfaisante.
- La qualité du support téléphonique est considérée comme satisfaisante à plus de 88% par les répondants à l'enquête.
- La pertinence des informations communiquées lors des appels des clients est considérée comme satisfaisante à 70%.



- 91% des répondants considèrent comme satisfaisant le respect des rendez-vous d'intervention.
- Concernant le respect du planning de la maintenance préventive, les répondants le trouvent satisfaisant à plus de 98%
- L'adéquation entre les termes du contrat et la prestation par les équipes de TMI ainsi que la qualité des interventions préventives et curatives sont considérées comme satisfaisantes à plus de 91%.
- L'adéquation entre les commandes et la livraison est considérée comme satisfaisante à 97%.
- Les délais de livraison et de réception sont considérés comme satisfaisants à plus de 94% par l'ensemble des répondants.
- Les délais d'installation et de mise en marche récoltent plus de 97% de satisfaction.

Question	Pourcentage de satisfaction
Compétences techniques et professionnalisme	97%
Clarté et la validité des communications	92%
Réactivité de l'équipe	89%
Qualité du support téléphonique	88%
Pertinence des informations communiquées	70%.
Respect des rendez-vous d'intervention.	91%
Respect du planning de la maintenance préventive	98%
Adéquation entre les termes du contrat et la prestation	91%
Qualité des interventions préventives et curatives	91%
Adéquation entre les commandes et la livraison	97%
Délais de livraison	94%
Délais de réception	94%
Délais d'installation et de mise en marche	97%
Taux de satisfaction global	91,5%
Taux de satisfaction global (2009)	84,49%

→ Les résultats relatifs aux produits et services sont plus que satisfaisants, avec une moyenne de 91,5% de satisfaction parmi nos répondants.



III. Le suivi administratif :

- Concernant la gestion administrative des contrats des clients est considérée comme satisfaisante par plus de 97% des répondants.
- La prise en compte des demandes est considérée comme satisfaisante par 95% des répondants.

Question	Pourcentage de satisfaction
Gestion administrative des contrats des clients	97%
Prise en compte des demandes	95%
Taux de satisfaction global	96%
Taux de satisfaction global (2009)	84,52%

→ *Le suivi administratif est très bien noté également puisque 96% des répondants le trouvent satisfaisant.*

IV. Le volet communication :

- Sur les 78 personnes ayant répondu à notre questionnaire, seules 21% ont affirmé avoir déjà contacté la hot line de TMI. Sur ces 21%, 100% se disent satisfaits de la prestation.
- Concernant la qualité des évènements (séminaires, démonstrations produits...), 95% des répondants s'estiment satisfaits.

Question	Pourcentage de satisfaction
Hotline	100%
Qualité des évènements	95%
Taux de satisfaction global	97,5%
Taux de satisfaction (2009)	82,51%

→ *La Hotline est très bien perçue, avec ses 100% de satisfaction, les répondants sont également extrêmement satisfaits de la qualité des évènements organisés.*



Concernant les améliorations et nouveaux services attendus par les clients de TMI, voici en vrac les propositions des clients :

- « Baisser les prix des Services et Matériels, un peu trop élevés »
- « Fournir une meilleure information concernant les nouveaux produits et surtout un éclairage constant sur les stratégies à venir »
- « Proposer une assistance technique pour améliorer la performance et la fiabilité de notre système »
- « Faire un site web plus interactif »
- « Proposer des offres bien étudiées selon les besoin réels de la société »
- « Plus de présence sur le plan commercial »
- « Plus de communication au niveau du service commercial »
- « Plus d'information sur les produits commercialisés par TMI »
- « Plus agressif dans l'action commerciale. Information continue sur les nouvelles technologies, séminaires, etc... Etre informé à l'échelle nationale et internationale des nouveaux produits. »
- « Mieux présenter les produits nouveaux et services »
- « Garder plus le contact avec le client »
- « Améliorer la réactivité aux besoins urgents »
- « Dans certains cas la maintenance des serveurs ne peut se faire que hors des heures de travail par exemple le samedi, alors que TMI n'a pas d'équipe disponible le samedi »
- « Améliorer le niveau de la maintenance à distance »

En résumé :

Taux global de satisfaction	91,7%
Taux global de satisfaction (2009)	82,7%

→ Le taux global de satisfaction des clients de TMI pour l'année 2010 est de 91,7% contre 82.7 % en 2009.