

Solution logicielle pour la gestion de la **Qualité**

Quels sont les besoins de vos utilisateurs et clients internes ?

Quels sont les services ou processus à améliorer ?

Comment évolue dans le temps la qualité de vos services ?

Quel est l'impact de vos plans d'action ?

Disposez-vous de toutes les informations pour prendre les bonnes décisions ?

Enquêtes de satisfaction

L'enquête de satisfaction par e-mail permet de mesurer de manière fiable la satisfaction et les besoins de vos utilisateurs et clients internes.

- ✓ Diffusion des enquêtes par e-mail et préservation de l'anonymat
- ✓ Possibilité pour les interviewés de répondre en plusieurs fois
- ✓ Gestion des relances et e-mails de remerciement automatiques
- ✓ Filtres d'analyse et tableaux croisés pour segmenter (selon service, fonction, localisation géographique, etc.) et comparer la satisfaction des différents groupes d'interviewés

Baromètres qualité

Pilotez en temps réel votre qualité de service. Contrôlez dans le temps l'évolution des indicateurs et indices qualité.

- ✓ Calcul d'indices pondérés, estimation de la satisfaction globale, par thèmes ou rubriques
- ✓ Croisement des indices avec des critères de segmentation (service, fonction, localisation géographique, etc.)
- ✓ Gestion de campagnes d'interviews et analyse de l'évolution des indicateurs dans le temps
- ✓ Possibilité d'ajuster / modifier les questionnaires entre deux campagnes, préservation des réponses au fil des campagnes

Enquêtes ponctuelles

Plus rapides et plus efficaces que les enquêtes papiers. Sondes instantanément les différents acteurs de votre entreprise.

- ✓ Prise en main rapide du logiciel. Aucune connaissance informatique ou spécifique nécessaire
- ✓ Présentation de questionnaires conviviaux et valorisants pour votre service ou département. Conformité avec la charte graphique de votre entreprise.
- ✓ Cycle d'enquête court. Conception des formulaires en quelques minutes, réception des premières réponses dès l'envoi des premiers e-mails.
- ✓ Formulaires multilingues et personnalisation dynamique du contenu selon le profil ou les réponses des interviewés



Réduction des coûts et délais

Prise de décision appuyée par des mesures quantifiées

Maîtrise complète du processus d'enquête

Taux de réponse maximum