

Gemplus Satisfaction clients internes MIS

Gemplus est le premier fournisseur de technologies, produits et services basés sur des cartes à puce dans le domaine des communications et des transactions sécurisées sans fil avec une spécialisation dans les secteurs des télécommunications et des services financiers.



Enjeux

Le département MIS (Management of Information Systems) de Gemplus met à disposition à plus de 800 utilisateurs internes un ensemble de moyens et services qui vont de l'ordinateur de bureau aux applications (messagerie, agenda, base de données, CRM, ...) en passant par les infrastructures de communication, ainsi qu'un support aux utilisateurs.

Dans le cadre de sa démarche qualité pour une amélioration permanente de ses services, le MIS désirait mesurer la satisfaction et les attentes de ses utilisateurs pour établir un plan d'actions.

SOLUTIONS

Monsieur Luis Garcia-Santiago a mis en œuvre avec le logiciel WysuForms une enquête de satisfaction et l'a diffusée par e-mail à l'ensemble des utilisateurs du MIS.

Pour cette enquête, Monsieur GARCIA-SANTIAGO a identifié 16 indicateurs clés regroupés en trois thèmes (les services de base, les projets et le support). Chaque indicateur est mesuré sous deux angles complémentaires à savoir la qualité attendue et la qualité perçue.



M. Luis Garcia-Santiago
MIS - Gemplus

Q10. La fiabilité et la performance des services et moyens téléphoniques(équipement téléphonique, boîte vocale...)

<input type="checkbox"/>	Importance	Satisfaction
N/A		
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vos remarques, réclamations ou propositions d'amélioration ?

extrait du questionnaire

Valeur ajoutée

L'analyse des réponses collectées a fourni un état des lieux complet de la satisfaction des utilisateurs.

Outre les mesures de satisfaction globale déduites des résultats, l'analyse détaillée des écarts entre la qualité attendue et la qualité perçue pour chaque indicateur a permis d'établir un classement de ces derniers et d'orienter avec précision le plan d'action.

La récurrence de l'enquête dans le temps permet de mesurer l'impact des plans d'action pour l'amélioration permanente des services du MIS. ■