

Améliorer le taux de réponse des enquêtes grâce à l'internet

Spécialiste du Pilotage et de la Traçabilité des processus industriels, COURBON apporte son expérience d'intégration de systèmes automatisés et informatisés auprès des industries (Pharmacie, Agroalimentaire, Manufacturier, Chimie...).

Leur projet:

Enquête de satisfaction client réalisée au fil de l'eau, après la mise en service de chaque projet réalisé par COURBON. L'objet de l'enquête est de mieux connaître la perception et les attentes de chacun de nos clients par rapport à chaque projet réalisé

Chaque résultat est automatiquement communiqué aux équipes de projet. Une synthèse semestrielle nous permet d'identifier nos points forts et nos besoins d'amélioration, et aussi, de mesurer le résultat de nos plans d'actions. Cette enquête est devenue un réel outil de reconnaissance auprès de nos équipes, et de pilotage de notre amélioration continue.

VALEUR AJOUTEE DE WYSUFORMS

« L'outil WYsuForms nous a permis d'automatiser et simplifier la gestion des enquêtes de satisfaction client (enquêtes que l'on réalisait auparavant par téléphone). Aujourd'hui, la réalisation d'une enquête ne nécessite que quelques clics et éventuellement un coup de téléphone si le client questionné le souhaite. Aussi, l'enquête prend très peu de temps à nos clients, ce qui nous permet d'avoir plus de retour. Le lancement de chaque enquête, la diffusion des résultats aux équipes et des synthèses à la direction, en sont grandement facilités. »

