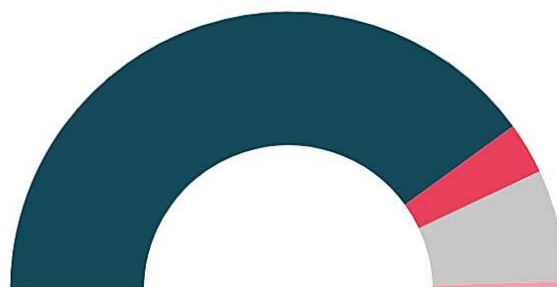


Rapport d'activité du service clients MSSanté



Volume des demandes réceptionnées par canal de contact

5 352
demandes reçues



■ Téléphone (80%) ■ Email (6%) ■ Formulaire Web (13%)
■ Courrier (1%) ■ Fax (0%)

Délais de réponse aux clients

86%*  Appels sont décrochés

dont

87%**  Appels décrochés en moins de 60 secondes

* 92% : objectif fixé par le service clients
** 60% : objectif fixé par le service clients

Enquête de satisfaction du service clients



81% sont satisfaits globalement

2 942 des clients ont été interrogés dont 360 ont répondu au questionnaire
~ 12% taux de réponse

80% : objectif de satisfaction à atteindre
59% : seuil d'alerte

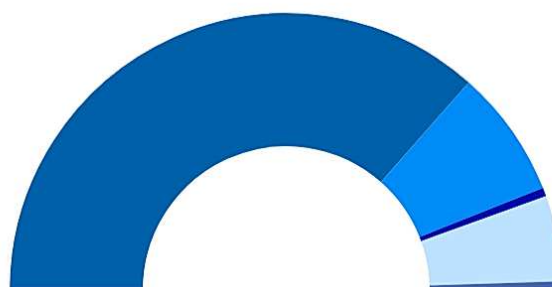
Rapport d'activité du service clients Cartes CPx



Volume des demandes réceptionnées par canal de contact

257 735

demandes reçues



■ Téléphone (73%) ■ Email (15%) ■ Formulaire Web (1%)
■ Courrier (10%) ■ Fax (1%)

Délais de réponse aux clients

89%*  Appels sont décrochés

dont

61%**  Appels décrochés en moins de 60 secondes

* 92% : objectif fixé par le service clients
** 60% : objectif fixé par le service clients

Enquête de satisfaction du service clients



85% sont satisfaits globalement

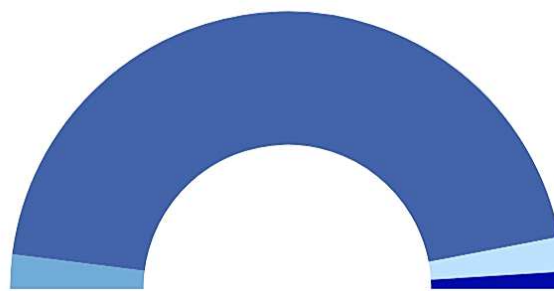
78 211 des clients ont été interrogés dont 4 148 ont répondu au questionnaire
~ 5.30% taux de réponse

80% : objectif de satisfaction à atteindre
59% : seuil d'alerte

Rapport d'activité du service clients Certificats

Volume des demandes réceptionnées par canal de contact

1 533
demandes reçues



■ Téléphone (4%) ■ Email (90%) ■ Formulaire Web (4%) ■ Courrier (2%)
■ fax (0%)

Délais de réponse aux clients

89%*  Appels sont décrochés

dont

61%**  Appels décrochés en moins de 60 secondes

* 91% : objectif fixé par le service clients

** 60% : objectif fixé par le service clients

Enquête de satisfaction du service clients



77% sont satisfaits globalement

435 des clients ont été interrogés dont 103 ont répondu au questionnaire
~ 24% taux de réponse

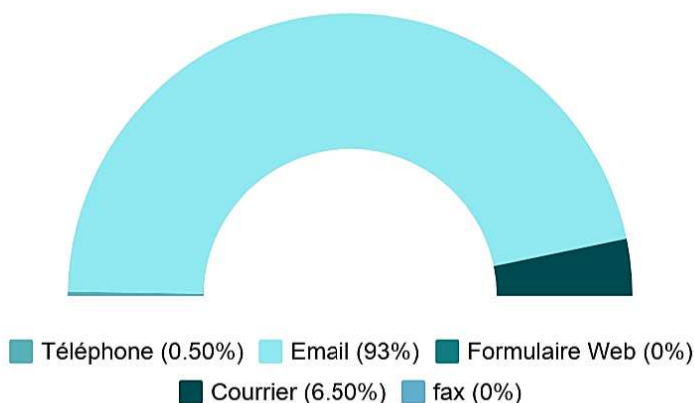
80% : objectif de satisfaction à atteindre
59% : seuil d'alerte

Rapport d'activité du service clients

Produits de développement : le socle technique et les produits de test

Volume des demandes réceptionnées par canal de contact

680
demandes reçues



Délais de réponse aux clients

89%*  Appels sont décrochés

dont

61%**  Appels décrochés en moins de 60 secondes

* 92% : objectif fixé par le service clients

** 60% : objectif fixé par le service clients

Enquête de satisfaction du service clients



75% sont satisfaits globalement

195 des clients ont été interrogés dont 75 ont répondu au questionnaire

~ 38% taux de réponse

80% : objectif de satisfaction à atteindre
59% : seuil d'alerte