



EDITEURS SAAS

« Donner de la légitimité
et du crédit à notre
démarche client »

KEYNOTE CONFÉRENCE SCOREFACT



A propos de ScoreFact

ScoreFact est l'indicateur qualitatif de référence du marché IT. Le label fournit une information neutre sur la capacité des prestataires à réussir leurs projets et à satisfaire leurs clients.

La transparence fluidifie les transactions, elle valorise les meilleurs fournisseurs et rationalise les décisions des clients.

La majorité des solutions du marché sont couvertes, notamment celles des éditeurs Microsoft, Sage, Divalto, Report One, etc. Les solutions Saas et métier constituent une part croissante des nouveaux certifiés.

Le Label est un pré-requis de nombreux appels d'offres publics et privés.

inès | CRM

Ines CRM évolue aujourd'hui parmi les références dans le domaine des éditeurs de CRM. Plus de 2500 clients en France et dans le monde bénéficient de cette application pure SaaS.

Sébastien Henrot, DG jusqu'en septembre 2018, a contribué à la transformation et à la forte croissance de l'éditeur. Lors de la conférence ScoreFact, il nous confie l'importance de la satisfaction en environnement SaaS. Extraits de sa Keynote.

Nous engageons une démarche
de certification ScoreFact
pour faire de la satisfaction
un véritable argument

SaaS et Satisfaction Client

Raphaël d'Halluin (ScoreFact)

La satisfaction client est capitale pour les éditeurs et intégrateurs en mode SaaS. Le modèle introduit la notion de *volatilité des clients*. La satisfaction devient nécessaire pour garder les clients installés. Elle est également l'argument essentiel pour engager de nouveaux clients, habitués aux indices de confiance.

ScoreFact structure la prise en compte de ces deux objectifs stratégiques, en rationalisant l'amélioration continue et en faisant des résultats qualitatifs des arguments tangibles.

Sébastien Henrot (Ines CRM)

création il y a 18 ans
6,9M€ de chiffre d'affaires
60 collaborateurs
France, Suisse, Uruguay

inès | CRM

ADAPTER SES EFFECTIFS

Nous avons changé environ 80% de nos effectifs il y a 4 ans. Pourquoi ? parce que nous avons une entreprise qui avait vécu principalement sur le développement, pas forcément encore suffisamment centrée sur ses clients.

LA CERTIFICATION LÉGITIMISE

Nous sommes très engagés dans une démarche centrée client. C'est primordial en SaaS. Notre objectif est maintenant de lui donner de la légitimité et du crédit en la faisant certifier ScoreFact. Pour que l'on puisse en faire un véritable argument.

TRAVAILLER LA RECOMMANDATION

La satisfaction est une étape. *La capacité* de recommandation est primordiale, notre objectif 2018 est de 85%.

LA SATISFACTION GÉNÈRE DES LEADS

C'est important de partager l'information qualitative et de favoriser la recommandation. Nous sommes aujourd'hui pratiquement en autosuffisance pour générer de la demande. C'est un des effets extrêmement bénéfiques d'une démarche centrée client.

La satisfaction est un enjeu stratégique. Cela doit être le cœur de la stratégie des éditeurs SaaS.