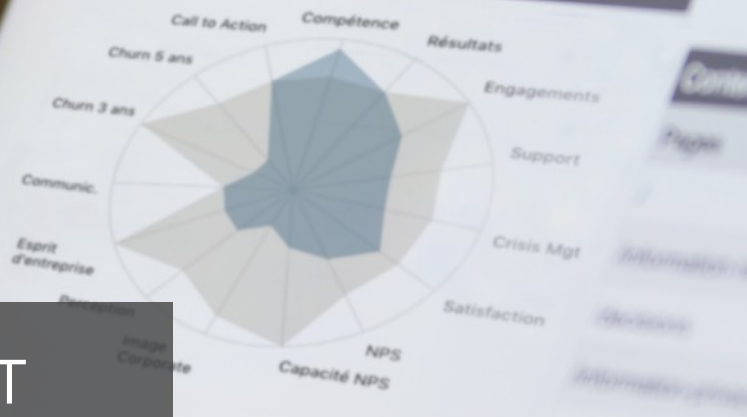


ScoreFact®



SATISFACTION CLIENT CERTIFICATION SCOREFACT



LABEL SCOREFACT IMPACTS EXTERNES

LEADS

Le Label fournit l'information neutre et synthétique justifiant de vous consulter : Vos clients sont satisfaits.

VENTES

Le Label crée une différenciation et un climat de confiance. La mise à disposition d'informations tangibles rationalise et simplifie les décisions des clients.

IMAGE CORPORATE

Le Label associe votre marque à une démarche qualitative crédible et structurée.

DASHBOARD SCOREFACT IMPACTS INTERNES

SÉCURISER LE RÉCURRENT

ScoreFact structure et officialise votre engagement en faveur de la satisfaction client. Le parc installé apprécie, la satisfaction progresse, le revenu récurrent se consolide.

AMÉLIORATION CONTINUE

Dédié aux éditeurs et intégrateurs de solutions IT, le Dashboard fournit précisément les données nécessaires à la prise de décision.

MONITORING & MANAGEMENT

La démarche fédère l'entreprise autour d'objectifs positifs et mesurés.

DÉPASSER LES INTUITIONS

ScoreFact® est un organisme européen de certification. Dédié au secteur IT, sa vocation est l'amélioration qualitative du marché, au profit partagé des clients et des fournisseurs performants.

Les éditeurs et intégrateurs s'engagent volontairement dans la démarche de certification.

Les livrables sont un *tableau de bord* (dashboard) destiné au management et un *Label* destiné à la valorisation marketing et commerciale.

MÉTHODOLOGIE

Les informations sont collectées auprès d'un échantillon statistique significatif. Le processus est adapté spécifiquement au secteur IT, il est perçu positivement par les clients. L'attribution du Label est conditionnée par les résultats.

BEST PRACTICES

14 thèmes couvrent l'ensemble des mécanismes de satisfaction et de recommandation. Notamment les notions *d'indulgence*, de *capacité de recommandation*, etc.. Vous disposez des indicateurs clef pour comprendre et décider.

MISE A JOUR

Mise à jour annuelle, selon un format constant, afin de suivre l'évolution des résultats.

DÉLIVRABLES



Le Dashboard remis à l'issue du processus de certification est un outil stratégique. Les informations sont synthétiques et directement exploitables par le management.



Le label différencie les meilleurs acteurs du marché. Clair et explicite, il valorise les fournisseurs sur leurs résultats et leur engagement qualitatif.

LABEL



- ✓ DURÉE 1 À 2 MOIS
- ✓ PAS D'UTILISATION DE VOS RESSOURCES
- ✓ FAIBLE COÛT FORFAITAIRE (3500 À 5500€)



DASHBOARD SCOREFACT AMÉLIORATION CONTINUE

Le DashBoard est un rapport annuel sur l'état de la base installée et la solidité du récurrent. Vos ressources ne sont pas monopolisées. Les données sont neutres et fiables.

CONTENU

40 page fournissent les clefs nécessaires à la prise de décision et à l'amélioration continue. Les données sont directement exploitables. La comparaison avec les années précédentes et avec les résultats d'acteurs similaires enrichit les décisions.

MANAGEMENT

La neutralité et la régularité des informations permettent le management par objectif et l'adhésion de l'entreprise à un projet d'envergure, porteur de valeurs.

**ACCOMPAGNEMENT
BEST PRACTICES**

ScoreFact propose des workshops animés par des analystes confirmés, permettant la mise en oeuvre des stratégies client basées sur les best practices internationales.

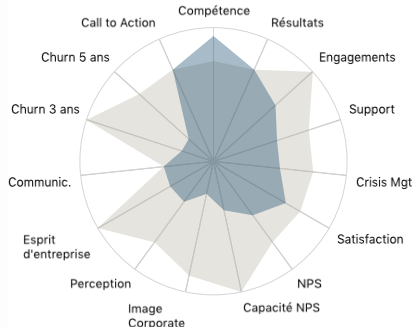
INDICATEURS CLEFS



Score-Chrun™ : Solidité du récurrent à 3 et à 5 ans. L'information est collectée selon un protocole précis, directement auprès des clients. L'indicateur est apprécié par les tiers financiers, notamment en phase de financement, levée de fonds et M&A.

Score-Crisis™ : Fréquence des situations de crise chez les clients. L'indicateur est pertinent et constitue un différentiateur majeur en avant-vente.

DASHBOARD



INFORMATIONS & INDICATEURS

14 THEMES



40 PAGES



4 INDICATEURS



NPS®



COMPÉTENCES

NIVEAU DE COMPÉTENCE DES CONSULTANTS
NIVEAU DE COMPÉTENCE DES COMMERCIAUX
COMPÉTENCES SUR LA SOLUTION
MISE A JOUR DES COMPÉTENCES

RÉSULTATS

RÉUSSITE DU PROJET
GESTION DU PROJET

RESPECT DES ENGAGEMENTS

ENGAGEMENTS AVANT-VENTE - Délais
ENGAGEMENTS AVANT-VENTE - Budget

SUPPORT

EFFICACITÉ DU SUPPORT
EVALUATION DU SUPPORT
Angle prise de contact
Angle rapidité de prise en charge
Angle volonté de fournir une réponse

GESTION DE CRISE

FREQUENCE DES SITUATIONS DE CRISE
CAPACITÉ A GÉRER LES CRISES
PERFORMANCE DES GESTIONS DE CRISE
CONFIANCE FACE AUX SITUATIONS DE CRISE

NPS®

NET PROMOTER SCORE

SOLIDITÉ DU RÉCURRENT

CHURN À 3 ANS
CHURN À 5 ANS
RAISONS DU CHANGEMENT
REMPLAÇANT POTENTIEL

IMAGE, PERCEPTION

POSITIONNEMENT DE L'INTEGRATEUR
Par rapport au réseau, par rapport aux meilleurs
CONFIANCE DANS LA STRATEGIE
SOLIDITÉ FINANCIÈRE (ET AUTRES CRITÈRES)
RELATION EDITEUR / INTEGRATEUR
ENGAGEMENT STRATÉGIQUE SUR LE PRODUIT

CAPACITÉ NPS®

CONNAISSANCE DE L'INTEGRATEUR
Différents angles, dont taille, ressources, santé financière, références, etc.

SPONSORS & VERBATIMS

SUPPORT À LA DEMARCHE DE CERTIFICATION
VOLONTÉ DE PARTICIPATION A LA
COMMUNICATION DU PRESTATAIRE
RECOMMANDATIONS D'ACTION SUR 6 MOIS

ESPRIT D'ENTREPRISE

FACTEURS D'INDULGENCE
HONNÉTÉTÉ GÉNÉRALE
RESPECT DES ENGAGEMENTS
ENGAGEMENT SUR LA SATISFACTION CLIENT
PERCEPTION QUALITATIVE GÉNÉRALE

COMMUNICATION

BESOINS DE COMMUNICATION
Besoins
Liste de préconisations

SATISFACTION

SATISFACTION GLOBALE
SATISFACTION PRODUIT
SATISFACTION DES PRESTATIONS
EVOLUTION DE LA SATISFACTION
SATISFACTION DES AUTRES CLIENTS

CONNAISSANCE DU MARCHÉ

IDENTIFICATION DES MEILLEURS PRESTATAIRES
PERCEPTION DU RÉSEAU
UTILISATION DE SOUS TRAITANCE
Autres



ScoreFact®