

# 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'ACTIONS SUR 6 MOIS

## ESPRIT D'ENTREPRISE

FACTEURS D'INDULGENCE  
HONNÊTÉTÉ 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