

PRODUCT STRATEGY

CUSTOMER INFORMATION



ScoreFact[®]
CUSTOMER INFORMATION
REV 2019 | SEPT

Audit Structuré du parc client

ADÉQUATION DES OFFRES PRIORITÉS D'ÉVOLUTION



- ▶ *Ne mobilise pas vos ressources*
- ▶ *Résultats neutres et structurés*
- ▶ *Exécution rapide, coût limité*
- ▶ *Taux de réponse important*

DÉPASSER LES INTUITIONS Affiner l'adéquation des offres existantes et anticiper les tendances du marché requiert des données factuelles.

ADAPTÉ & ADAPTABLE À VOS OFFRES Les données sont collectées auprès des clients. La majorité des besoins d'informations sont couverts. Les questions spécifiques à vos offres et produits sont intégrées au processus.

USAGE STRATÉGIQUE Les données disposent de la crédibilité nécessaire pour constituer le socle de décisions stratégiques sur les offres et produits.

VOUS AVEZ BESOIN DE SCOREFACT Collecter une vision fiable est complexe. Nous simplifions la démarche, sans utiliser vos ressources. Le taux de réponses est supérieur aux démarches internes. Les résultats autorisent le benchmark. La neutralité permet l'exploitation marketing et commerciale des résultats.

PRINCIPAUX INDICATEURS

- ▶ MESURE DE LA SATISFACTION
- ▶ STRUCTURE DE LA SATISFACTION
- ▶ ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION
- ▶ BENCHMARK AVEC LE RESTE DU MARCHÉ

- ▶ ÉVALUATION FONCTIONNELLE DE L'OFFRE
- ▶ COUVERTURE FONCTIONNELLE / MÉTIER
- ▶ NIVEAU DE FIABILITÉ OPÉRATIONNELLE (CRISES)
- ▶ NIVEAU TECHNOLOGIQUE (SAAS, etc.)
- ▶ NIVEAU ERGONOMIQUE
- ▶ NIVEAU DE FLEXIBILITÉ
- ▶ BESOINS, MANQUES
- ▶ PRIORITÉS DE DÉVELOPPEMENT

- ▶ TENDANCES DU MARCHÉ

- ▶ PERCEPTION DE LA MARQUE ACTEUR/FOURNISSEUR GLOBAL, TRANSFORMATIONS DIGITALE, CONNAISSANCE DES AUTRES OFFRES, etc.
- ▶ ADÉQUATION AUX ENJEUX DES CLIENTS À 3 & 5 ANS
- ▶ MEILLEURES SOLUTIONS DU MARCHÉ
- ▶ NPS ET ARGUMENTATION
- ▶ VERBATIMS (RECOMMANDATIONS DES CLIENTS)

- ▶ QUESTIONS SUR MESURE

WWW.SCOREFACT.COM
CONTACT@SCOREFACT.COM

