



Globalis obtient le label ScoreFact™ !

Début 2019, l'organisme européen ScoreFact a audité la satisfaction d'un échantillon représentatif de nos clients [Projets et TMA]. Les résultats positifs nous permettent d'obtenir la certification ScoreFact. Nous en sommes d'autant plus fiers que seuls 43 % des audités obtiennent la certification.

Nous voulions aller plus loin que nos questionnaires trimestriels, ne plus être à la fois auditeurs et audités et nous appuyer sur des indicateurs neutres et fiables.

Cette démarche est une base de travail pour continuer à accroître la satisfaction de chaque client. Nous prenons ici un engagement de transparence et partageons avec vous nos principaux résultats, ainsi que les actions prioritaires mises en place en 2019.

Frédéric Hovart et Armel Fauveau

Directeurs associés et cofondateurs de Globalis

fred.hovart@globalis-ms.com | armel.fauveau@globalis-ms.com

ScoreFact, organisme indépendant de certification IT

ScoreFact est un standard européen d'évaluation qualitative. Il fournit une information neutre sur la compétence des fournisseurs IT. 14 thèmes sont audités : compétences, réactivité, écoute, relationnel, réussite des projets, fréquence et gestion des situations de crise, respect des engagements (budgets, délais, etc.).

www.ScoreFact.com

Globalis et ses clients : les 4 points forts de la relation



GLOBALIS - PROJETS / TMA

88 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits. Les retours sont particulièrement bons sur ces 4 points : respect des délais et des budgets, gestion des crises, fidélité des clients, compétence des consultants.

100%

des crises sont gérées de façon positive

Peu de clients ont connu une situation de crise majeure durant les 12 derniers mois. Tous ont jugé positivement la gestion de la situation. Ce résultat génère un sentiment de confiance chez nos clients : 91 % nous créditent d'une grande confiance quant à notre gestion de potentielles crises.

97 %

des clients n'envisagent pas de changer de prestataire

Dans les 3 années à venir, 97 % des clients ne prévoient pas de changer de prestataire. Avec le recul, aucun client pense ne pas avoir choisi le bon prestataire.

94 %

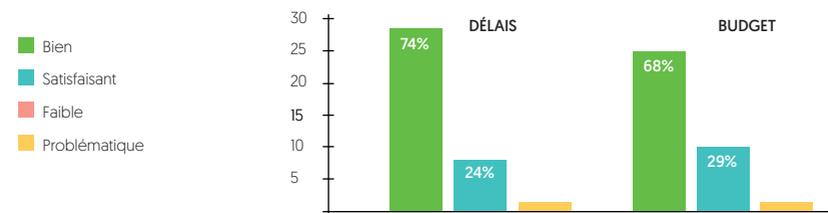
des clients jugent nos consultants compétents ou très compétents

Le niveau de compétence sur les solutions mises en œuvre est reconnu. 79,41 % des répondants ont mentionné « très compétent ».

98 % 97 %

des délais des budgets | SONT RESPECTÉS

Le respect des engagements pris en avant-vente est jugé très positivement par les clients. Une large majorité d'entre eux accorde à Globalis la note maximale.



Raphaël d'Halluin
CEO de ScoreFact Europe

“ Le résultat de Globalis sur ces 2 critères est hors norme, largement supérieur à la moyenne des prestataires du marché français. ”

Avis Clients

- “ Réactivité, séniorité, pérennité. ”
- “ Toujours en veille technologique. ”
- “ Ils sont réactifs, proposent des idées/solutions et apportent de la qualité et de la sécurité. ”
- “ Ils sont non seulement techniquement très compétents mais ils développent un service et un relationnel client de première qualité. ”
- “ Le binôme « technique-fonctionnel » est très efficace dans le cadre des demandes fonctionnelles. ”

Extraits des commentaires rédigés anonymement.

Méthodologie

34 répondants ont contribué à notre audit, sur 14 critères. Le processus rigoureux garantit la neutralité des résultats. L'application d'un standard permet de comparer les résultats au reste du marché.

Points d'attention et actions 2019



L'audit a mis en évidence 2 axes de progrès pour 2019. L'un porte sur la communication de Globalis : mieux faire connaître notre positionnement et notre offre. L'autre porte sur la volonté de continuer à réduire le taux de situations de crise, déjà très bas.

Renforcer notre communication

Les clients disent avoir peu de visibilité sur la satisfaction des autres clients, sur la stratégie, la R&D et les projets.

>> Avant fin mai, mise en ligne d'un nouveau site internet

>> En juin, début d'une mini série de 6 newsletters destinées à nos clients.

Réduire encore le taux de situations de crise

88 % des clients n'ont pas connu de situation de crise majeure les 12 derniers mois.

Les 12 % restants ont jugé satisfaisante notre prise en charge du problème, mais nous voulons mieux anticiper.

>> En juillet, mise en œuvre d'un processus de prévention des crises basé sur la détection des premiers signaux.

Globalis en bref

Pour les applications web et mobile, Globalis déploie des solutions à forte valeur ajoutée technologique et méthodologique.

Nous accompagnons les projets selon plusieurs modes opératoires :

en tant que conseil, sur le développement ou la refonte des plateformes ou sur leur maintenance. Nous mettons aussi des consultants à disposition chez nos clients.