

ScoreFact® 2022



# CERTIFIÉ SCOREFACT® SATISFACTION CLIENT



[www.scorefact.com](http://www.scorefact.com)



**Julien Oger**

*Directeur de production*

julien.oger@globalis-ms.com  
06 62 77 46 32



SOLUTION AUDITÉE  
**DÉVELOPPEMENT ET MAINTENANCE  
DE PLATEFORMES WEB  
ET MOBILE**



NOMBRE DE CLIENTS AUDITÉS  
**ENTRE 25 ET 35**



MISE A JOUR DU LABEL  
**Q4 2022**

## Chers clients, chers partenaires,

Il y a 3 ans, nous avons engagé Globalis dans un processus de certification auprès du principal organisme de mesure de satisfaction client : ScoreFact®. Nous avons obtenu le Label et il est renouvelé cette année pour la troisième fois consécutive.

### VOUS APPORTER LES MEILLEURES GARANTIES

Cette volonté guide notre démarche d'amélioration continue. L'audit mené par ScoreFact® y contribue. Nous améliorons la qualité de notre approche, la performance de nos solutions techniques, l'optimisation de nos coûts et délais, ainsi que l'expertise de nos équipes au plus près de leurs interlocuteurs.

L'audit confirme d'année en année le maintien au plus bas de notre taux de situations de crise et la satisfaction générale de nos clients. Ce document est l'occasion de partager nos résultats, les plus positifs et les plus perfectibles.

Merci de votre confiance !

Julien Oger

### INDICATEURS DE SATISFACTION





## NOS CLIENTS APPRÉCIENT

“ L’entreprise à taille humaine, le service,  
le bon esprit des équipes et des dirigeants ”

“ Le sérieux, le professionnalisme et  
la qualité des méthodes de travail ”

“ L’intérêt constant pour  
la satisfaction des clients ”

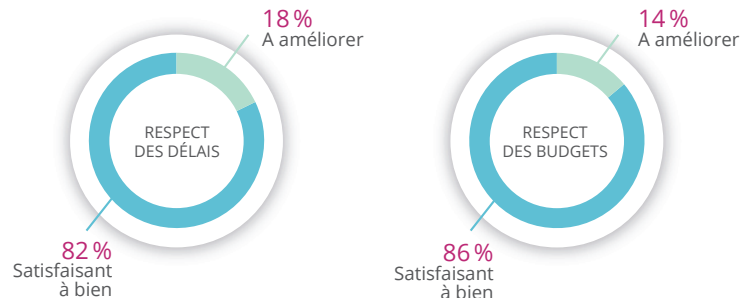
## NOS CLIENTS VEULENT PLUS DE...

“ Développeurs et/ou chefs de projets pleinement  
disponibles (conception, recette...) ”

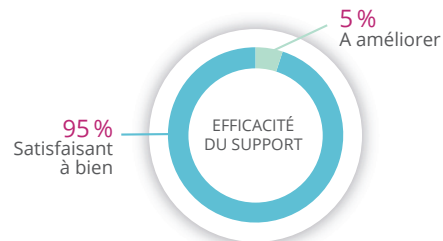
“ Vigilance extrême face au cyber risque ”



## BUDGETS ET DÉLAIS TENUS



## SUPPORT PERFORMANT



[www.ScoreFact.com](http://www.ScoreFact.com)

## MÉTHODOLOGIE ET SIGNIFICATION DU LABEL

Les données de ce document sont issues de l'audit réalisé par ScoreFact. Elles ont été collectées par un organisme indépendant, selon un processus rigoureux. Une proportion massive de clients a contribué aux résultats, s'exprimant de façon anonyme afin de garantir l'objectivité des réponses.



## AXES D'AMÉLIORATION 2022

ISSUS DES RETOURS CLIENTS COLLECTÉS PAR SCOREFACT®

### RÉACTIVITÉ ET CAPACITÉ D'ANTICIPATION

Continuer à développer notre attractivité auprès des meilleurs développeurs web. Garder notre réactivité et notre capacité d'anticipation même en période de tension (crise sanitaire...).

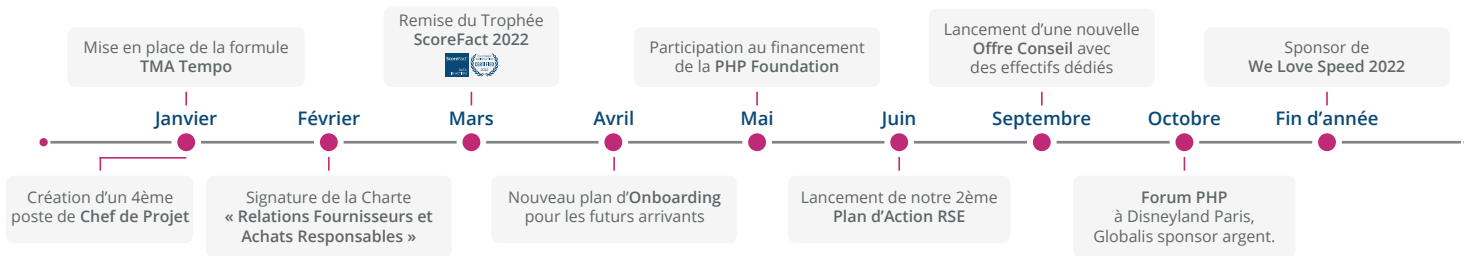
### ERGONOMIE

Continuer de nous ouvrir à l'ergonomie des sites (UX/UI), à l'accessibilité et à l'aspect graphique. Des points intégrés en conception mais parfois trop peu en phase de maintenance.

### CYBER RISQUE

Développer avec nos clients une vigilance systématique.

## FAITS MARQUANTS 2022



## PRINCIPAUX CLIENTS ET PARTENAIRES



## PRINCIPAUX ENGAGEMENTS

