



ScoreFact® 2024
5^{ème} CERTIFICATION CONSÉCUTIVE

CERTIFIÉ SCOREFACT® SATISFACTION CLIENT



www.scorefact.com



Cher client, cher partenaire,

ScoreFact valide pour la 5ème année consécutive le niveau élevé de satisfaction de nos clients. Ceci malgré une équipe en grande partie renouvelée en 2023.

De nouveaux profils engagés dans cette dynamique nous ont rejoints. La vigilance des chefs de projets a permis de limiter les impacts sur la qualité de nos prestations. Avec quelques exceptions suivies de très près.

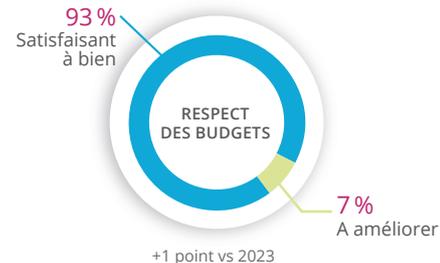
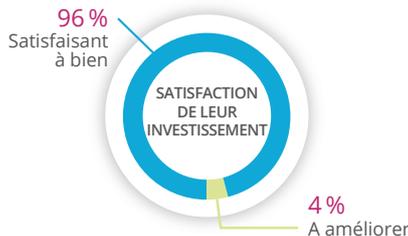
L'équipe est plus que jamais mobilisée pour accroître sa réactivité et communiquer plus régulièrement avec nos interlocuteurs. La qualité et votre satisfaction sont des sujets d'amélioration constante !



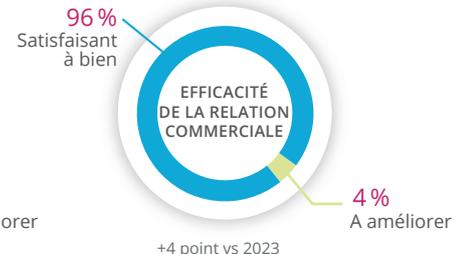
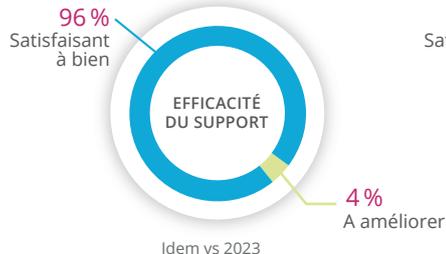
G GLOBALIS
CONSEIL EN MANAGEMENT

Julien Oger, Directeur de production
 julien.oger@globalis-ms.com
 07 80 91 37 55

INVESTISSEMENTS ET BUDGETS TENUS



SUPPORT PERFORMANT



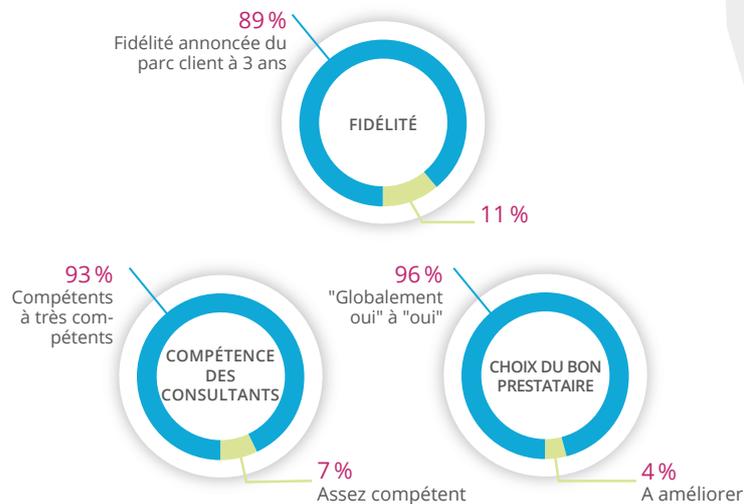
NOS CLIENTS APPRÉCIENT

- “J’apprécie que mon prestataire s’engage sur la qualité de ses services et soit ouvert aux retours clients ”
- “On sent une vraie progression depuis quelques années ”
- “J’apprécie l’honnêteté avec laquelle vous réalisez vos prestations ”

NOS CLIENTS VEULENT PLUS DE...

- “ Plus de conseil et d’accompagnement client dans l’approche globale ”
- “ Plus d’attention à la disponibilité des ressources et plus de réactivité ”
- Plus de proactivité pour proposer des innovations, partager des tendances ”

INDICATEURS DE SATISFACTION



3 ACTIONS PRIORITAIRES POUR 2024*

* Issues des demandes formulées par les clients lors de l’audit ScoreFact

1 | ACCOMPAGNEMENT

Les chefs de projets vont suivre une formation à l’écoute, à l’anticipation et à la gestion des crises. Ils ont aussi un nouvel objectif de 100% de retour dans la journée et de deux clients visités par mois. Le suivi est renforcé par un à deux visites annuelles de chaque client par le directeur de projets.

2 | RÉACTIVITÉ

Nous avons mis en place en interne plusieurs indicateurs qualité dont nous suivons l’évolution chaque mois (temps de réponse aux tickets, nombre de régressions, etc.).

Un contact entre notre directeur de projets et le client est systématiquement activé si un seuil d’alerte est atteint.

3 | RELATION CLIENT

Nous préparons de nouvelles occasions de rencontre, entre les équipes et entre les clients : bientôt des webinaires et des petit-déjeuners thématiques. Transparence et échange, c’est bien l’esprit de Globalis.

LES OFFRES DE GLOBALIS



IMPULSE

EXPERTISE & CONSEIL

Vous accompagner à chaque étape de vos projets digitaux



FABRIQUE

VOS PROJETS SUR MESURE

Nos équipes conçoivent et réalisent avec vous les applications web, les applications mobiles et les sites internet les plus stratégiques



VEILLE

MAINTENANCE & PERFORMANCE

Faites de vos sites et applications web des champions qui durent



DISPO

NOS CONSULTANTS CHEZ VOUS

Nous venons renforcer vos équipes, dans vos locaux, sur des projets complexes

NOS PRINCIPAUX CLIENTS

ifocop

anses

arte

TEN
TENDANCES
NIS

Le Monde

acteurs
publics

PM

ODCO
2i
COMPETENCES
INDUSTRIES

Aramisauto.com

MSM
GROUPE
PASTEUR
MUTUALITÉ

NOS ENGAGEMENTS RESPONSABLES

ScoreFact
DATA FOR
DECISIONS

CUSTOMER
SATISFACTION
CERTIFIED
2024



WORLD WIDE WEB
FOUNDATION



The PHP
Foundation

Charte
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

BRONZE
2023
ecovadis
Sustainability
Rating

ASSOCIATION
green

Planet
Tech'Care

ScoreFact
DATA
IN ACTION

CUSTOMER
SATISFACTION
CERTIFIED
2024

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.