

Veille d'e-réputation DEGECOM

Veille d'e-réputation DEGECOM

Veille d'e-réputation DEGECOM	1
1/ Articles sur l'entreprise.....	2
2/ e-reputation.....	2
a) Externe (clients)	2
b) Interne (Degecom)	4
3/ Amélioration à mettre en places	5
a) Externe	5
b) Interne	5
4/ Conclusion	6



1/ Articles sur l'entreprise

DEGECOM, est spécialisée dans les solutions informatiques pour TPE, PME, collectivités, associations et éducation. Du matériel aux logiciels, de l'installation à la maintenance, de la formation à l'assistance, une offre complète pour répondre à vos besoins.

L'équipe de DEGECOM est constituée de techniciens, ingénieurs, développeurs, consultants et formateurs qui mettent tout en œuvre chaque jour pour que votre solution informatique réponde à vos attentes.

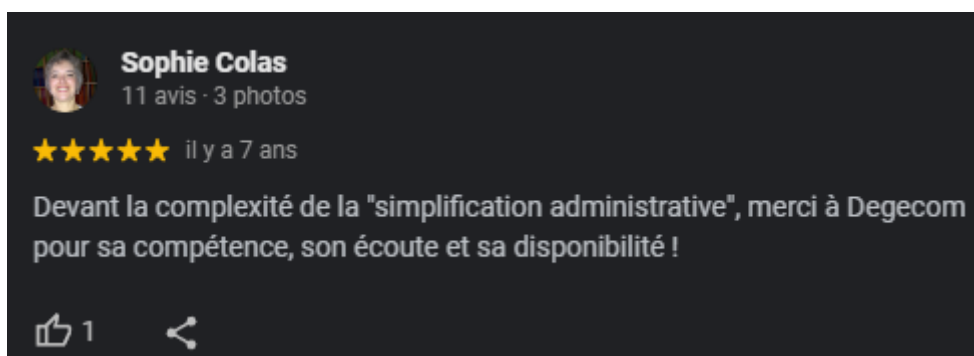
2/ e-reputation

a) Externe (clients)

Certain avis son mitiger entre positif et négatif :

POSITIF :

- 1^{er} avis



- 2ème avis



- Plusieurs avis ne sont pas forcément publiés ; ce sont souvent des clients qui nous remercient par téléphone ou qui envoient des mails aux responsables, en précisant que le travail est bien fait et que le service est impeccable.

Certains clients très satisfaits nous offrent même des petits cadeaux (gâteaux, bouteilles de vin, etc.)

NEGATIF :

En ce qui concerne les avis négatifs ils ne sont pas publier sur internet les clients évite de publier des avis négatifs en règles General, il envoie des mails au responsable.

- Ce sont souvent les patrons qui envoient des mails pas forcements la personne concernée, il l'envoie au responsable directement qui transmet à la personne concernée, parfois des clients qui ne sont pas content d'une intervention faite par un technicien.
- Pour certain ce sont directement au téléphone qui se plaigne et souvent ne veulent plus le technicien concerner règle leurs problèmes

b) Interne (Degecom)

POSITIF :

- En interne à degecom des avis positifs hiérarchique son quelque fois présent notamment aux aboutissements des projets ou la personne est remercier.
- Ce sont souvent en interne que les avis resurgissent le plus, car la communication reste une des clés pour qu'une entreprise fonctionne bien, ce qui est le cas à Degecom.
- Souvent l'ont se félicite, ce remercie ce qui donne une bonne image et une meilleure entente.

NEGATIF :

- Pour ce qui est de négatif au sein de l'entreprise quelque tension sont souvent présent au sein d'un service ou entre service notamment au niveau d'info mal comprise ou de prise de décision mauvaise etc....
- Parfois le comportement d'une personne peut infecter un service (toujours en retard, ne répond pas à l'appel, parle mal au client), ce qui malheureusement sépare le service et instaure une mauvaise ambiance.
- Ou des avis en interne entre quelques personnes qui parle des décision prise ou autres qui sont souvent négatif.

3/ Amélioration à mettre en places

Plusieurs Améliorations sont à faire que ce soit en externe et en interne, nous allons séparer les deux options :

a) Externe

Pour ce qui est des améliorations pour les clients, il faudrait faire en sorte qu'après la clôture d'un ticket, ils aient la possibilité de laisser un avis constructif avec une proposition d'amélioration, afin que le client se sente acteur des solutions proposées.

Voir même pouvoir envoyer des procédures a certain client pour qu'ils puissent comprendre leurs soucis ainsi que le solutionner.

b) Interne

Pour l'amélioration interne, il serait utile d'organiser des réunions chaque semaine ou chaque mois, avec ou sans la hiérarchie, afin de mieux expliquer les problèmes et les améliorations à mettre en place, tout en incluant chaque personne pour favoriser une meilleure entente en interne et réduire les tensions.

Concernant des problèmes plus personnels, il serait à envisager de proposer une réunion entre la personne concernée et la hiérarchie si nécessaire.

4/ Conclusion

En résumé, ce que nous avons retenu de cette E-réputation, c'est qu'une bonne communication et des réunions où tout le monde, techniciens comme clients, pourrait être acteur de ces décisions, seraient la clé pour un meilleur avenir et une meilleure organisation au sein de l'entreprise.