



**AZ NETWORK**

— La qualité en tête —

# Livret de résultats

CERTIFICATION SCOREFACT



**divalto**





## VOTRE RÉUSSITE NOUS INSPIRE !

---

Chers Clients, Chers partenaires,

Tout d'abord nous souhaitons vous remercier d'avoir répondu en toute objectivité à cette enquête ScoreFact 2024.

Merci de nous renouveler votre confiance pour cette seconde édition.

Nous vous présentons dans ce document, en toute transparence, les résultats complets de l'enquête. L'analyse de ces derniers nous offre l'opportunité de mettre en place différents plans d'actions pour répondre à vos attentes.

Bien à vous,

**L'équipe Solutions Logicielles ERP CRM ETI**



**8 CLIENTS SUR 10**

sont satisfaits de nos services



**NOMBRE DE CLIENTS**

sur les produits Divalto

# SOMMAIRE

---

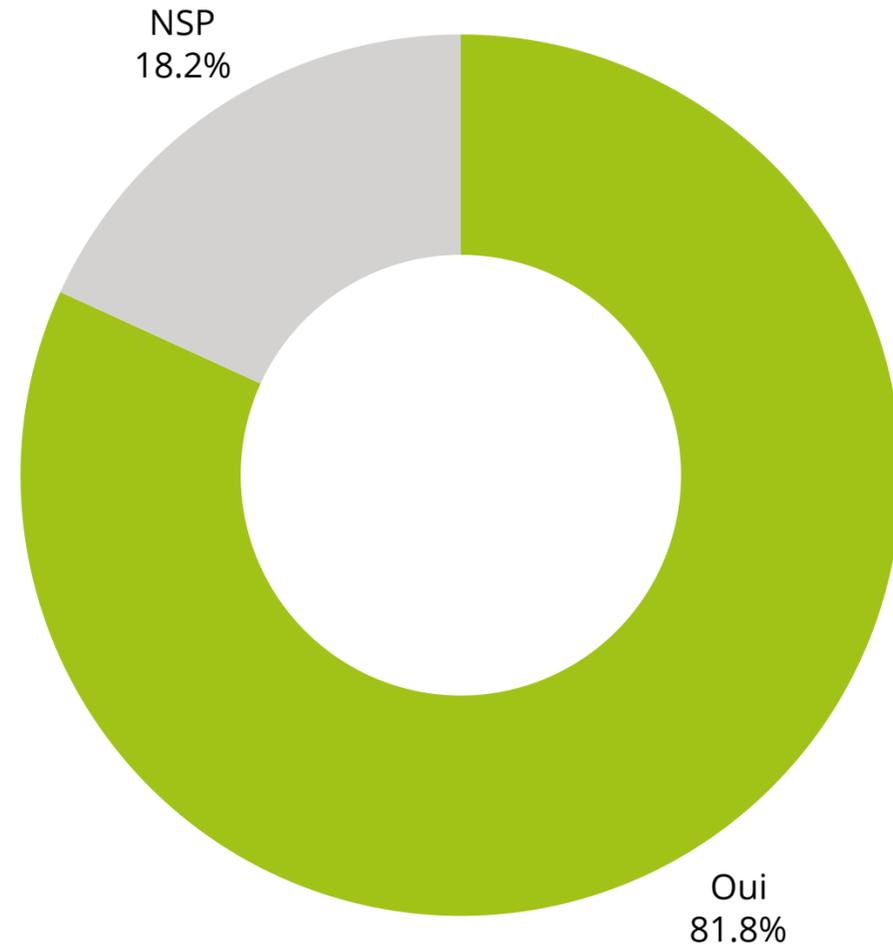
- ✓ ENGAGEMENT ET STRATÉGIE
- ✓ SATISFACTION GÉNÉRALE
- ✓ SATISFACTION / COMPÉTENCE PRESTATAIRE
- ✓ SATISFACTION PRODUIT DIVALTO
- ✓ VOS SUGGESTIONS EN TERMES DE COMMUNICATION
- ✓ AXES D'AMÉLIORATION
  
- ✓ LA #TEAMAZ
- ✓ REMERCIEMENTS



*"La Qualité en tête"*

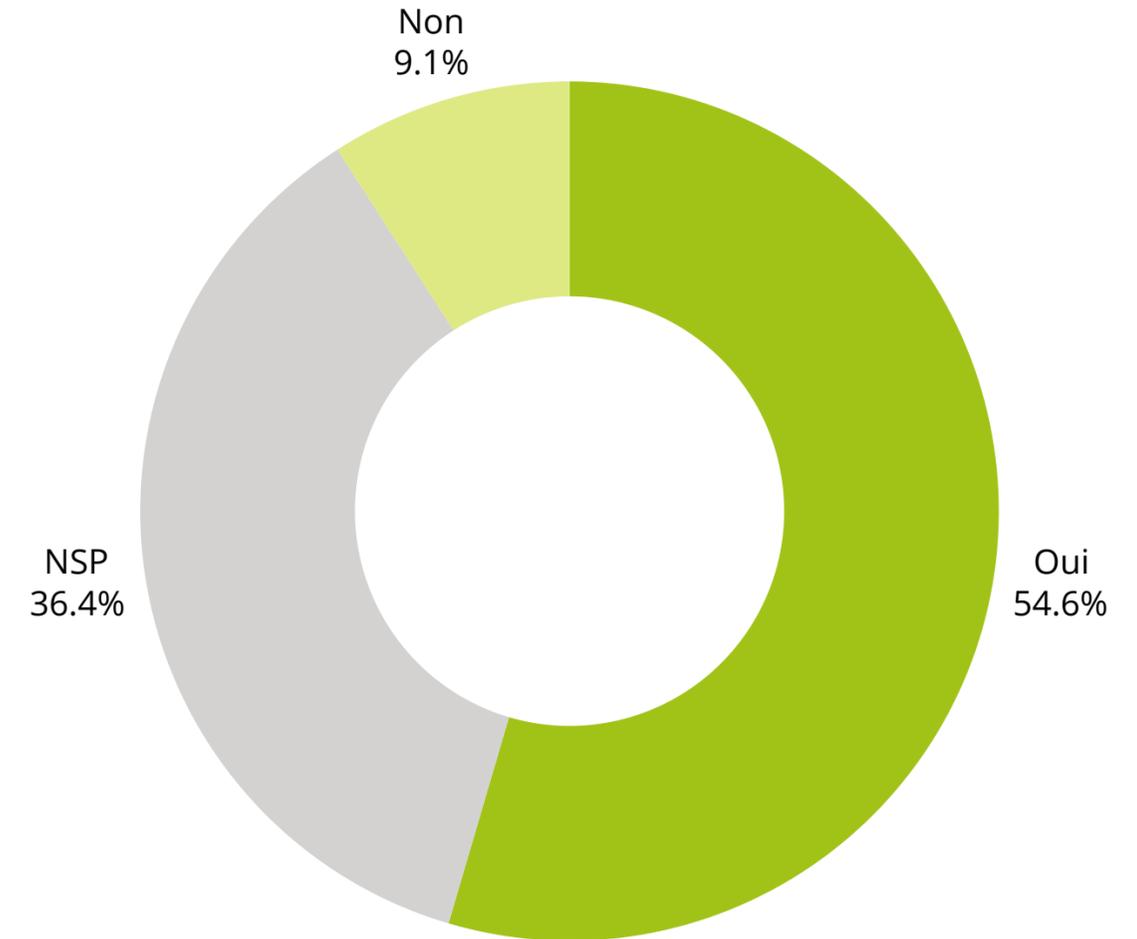
# Engagement et Stratégie

ENGAGEMENT AZNETWORK



81% de nos clients interrogés apprécient notre démarche de certification.

ENGAGEMENT AUTRES FOURNISSEURS

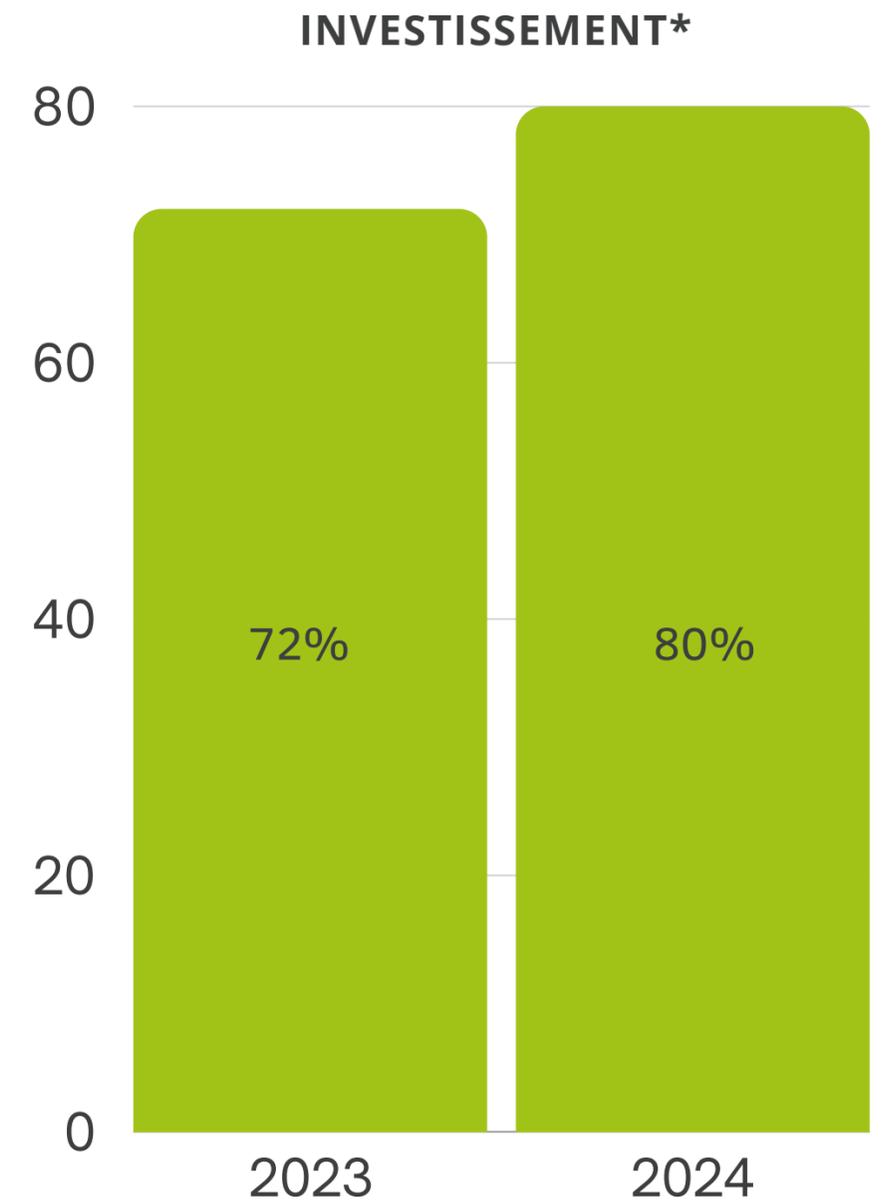
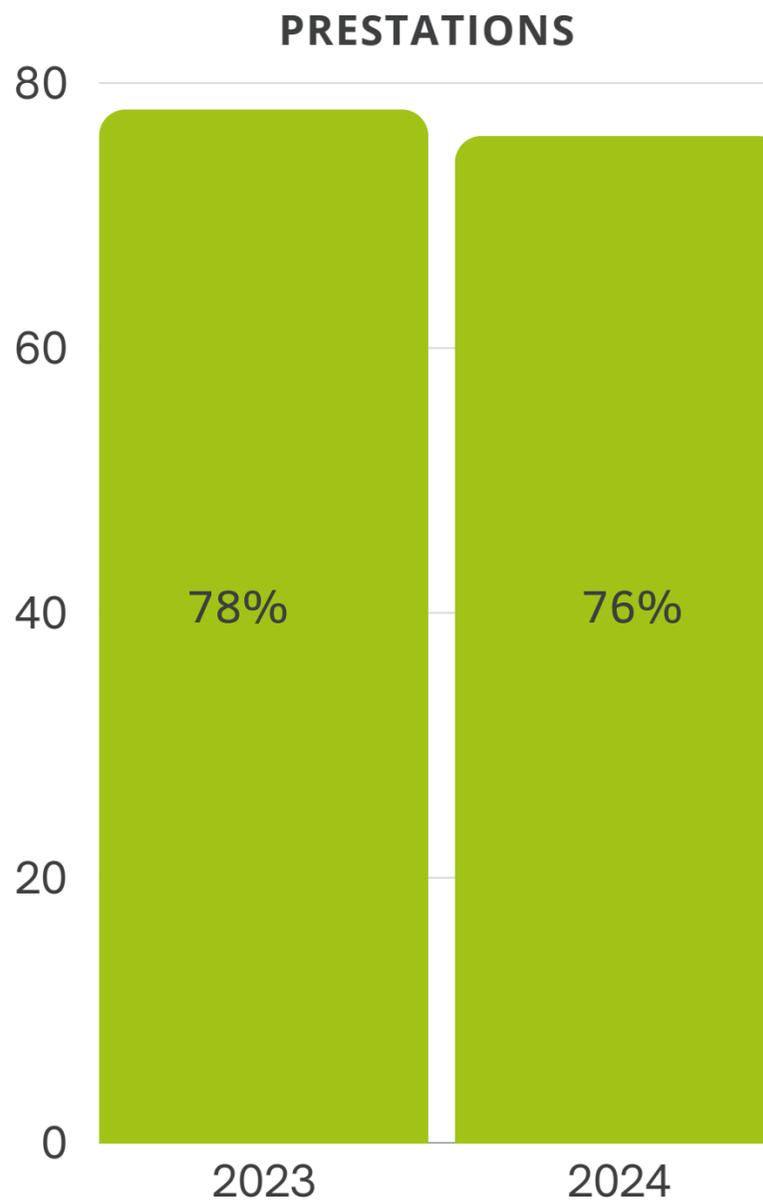
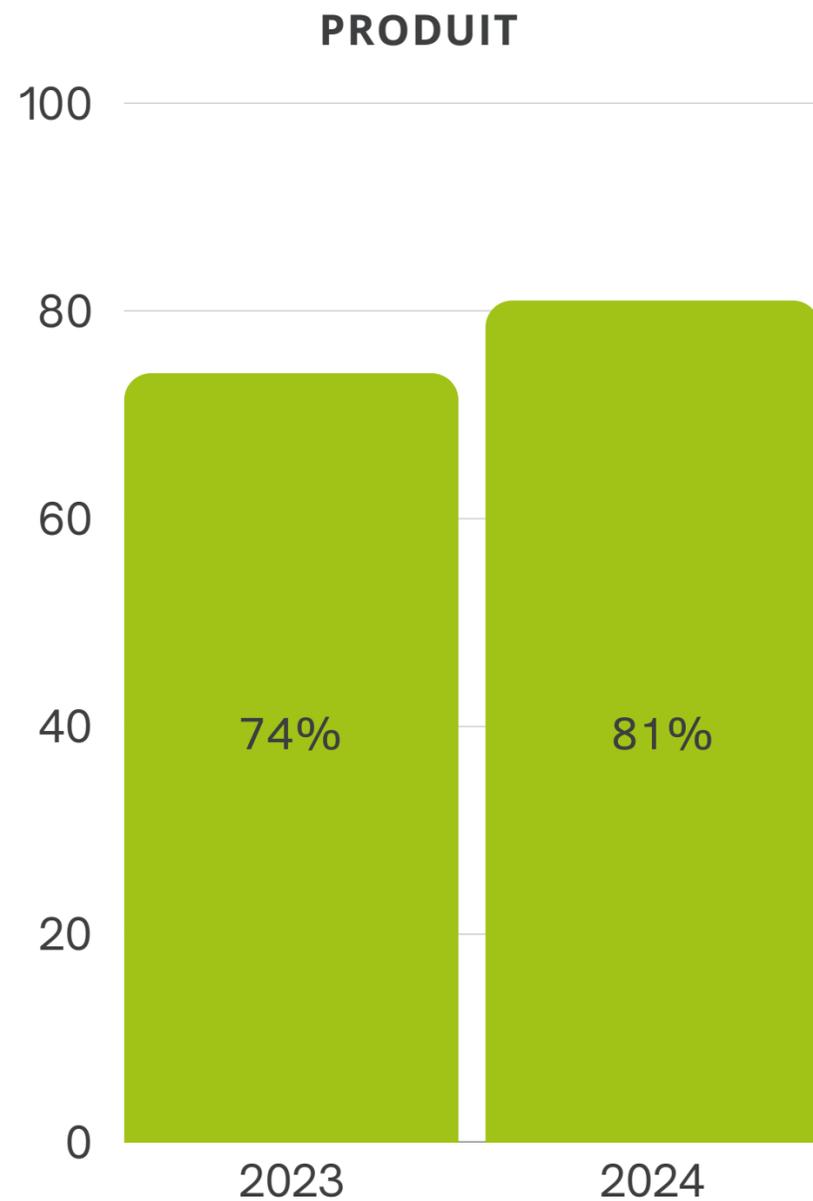


54% de nos clients interrogés apprécieraient que leurs autres fournisseurs s'engagent dans cette démarche.

# >> Satisfaction générale



en augmentation de 6,8% par rapport à 2023 (74%).



\*approche globale du projet (déroulement du projet, relation client, retour sur investissement etc.)

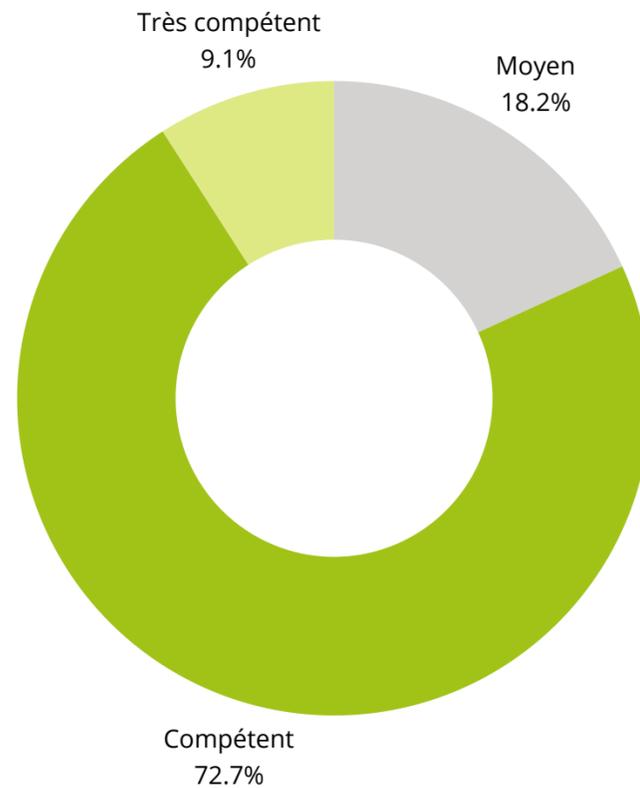
# ➤ Satisfaction / compétence prestataire

## SATISFACTION PRESTATAIRE



90% de nos clients interrogés ne savent pas si les autres clients sont satisfaits de nous.

## COMPÉTENCE SOLUTION



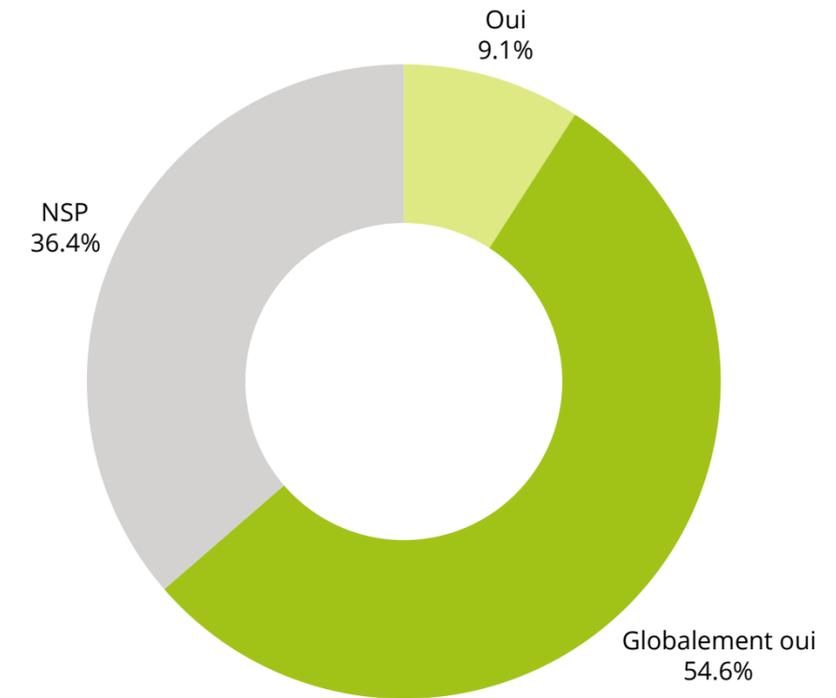
81% de nos clients interrogés pensent que nous sommes compétents sur la solution.

## MOBILISATION PRESTATAIRE



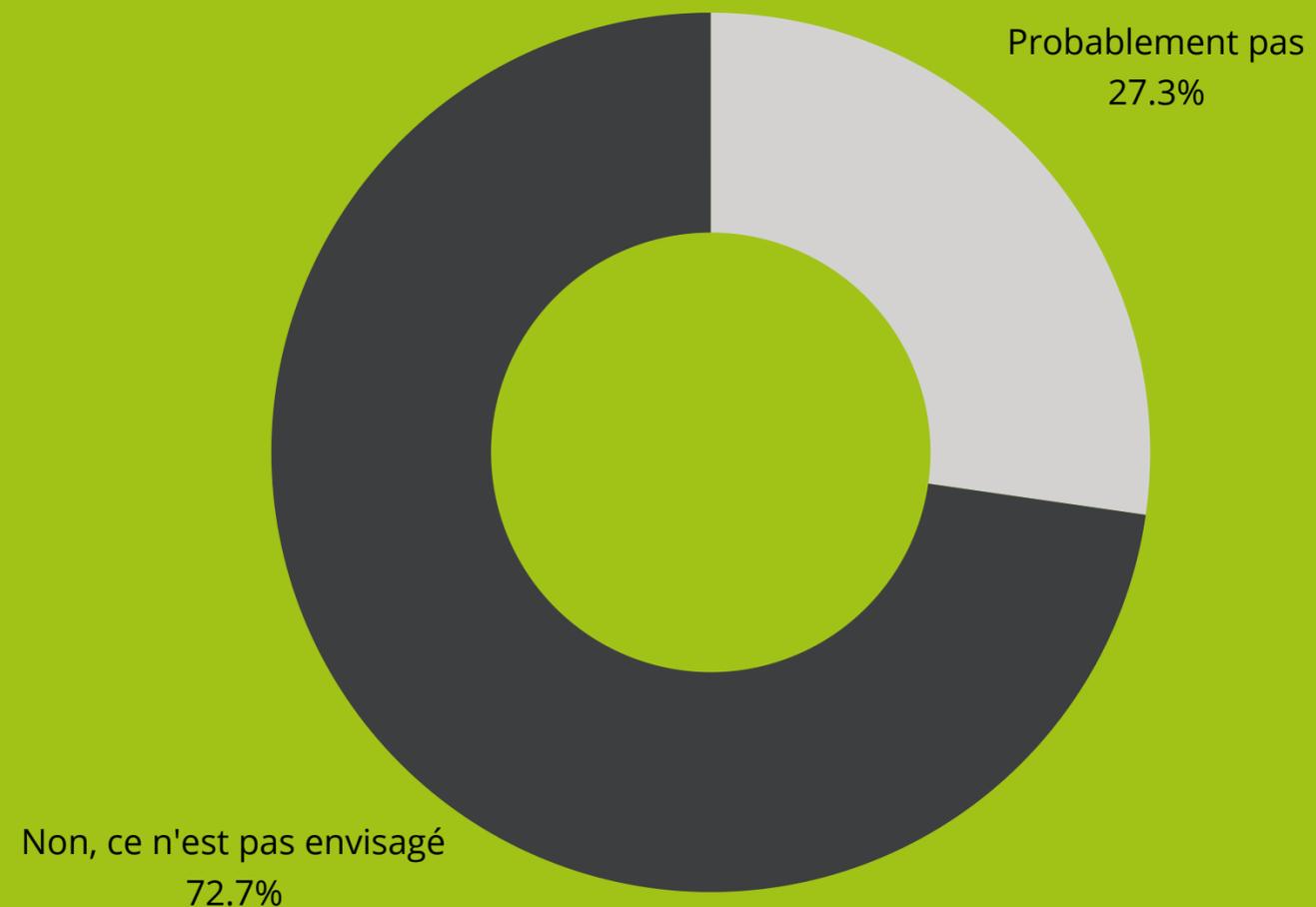
54% de nos clients interrogés pensent que nous saurons nous mobiliser et être efficaces en cas de problème majeur.

## CHOIX PRESTATAIRE



63% de nos clients interrogés pensent avoir choisi le bon prestataire.

# ➤ Prestataire



Envisagez-vous de changer de fournisseur dans les 3 années à venir ?

## RECOMMANDATIONS / SUGGESTIONS LIÉES AU PRESTATAIRE FAITES PAR LES CLIENTS

Nous avons pris en compte l'ensemble de vos remarques / suggestions / demandes et nous en avons tiré des axes d'amélioration (listés plus loin).

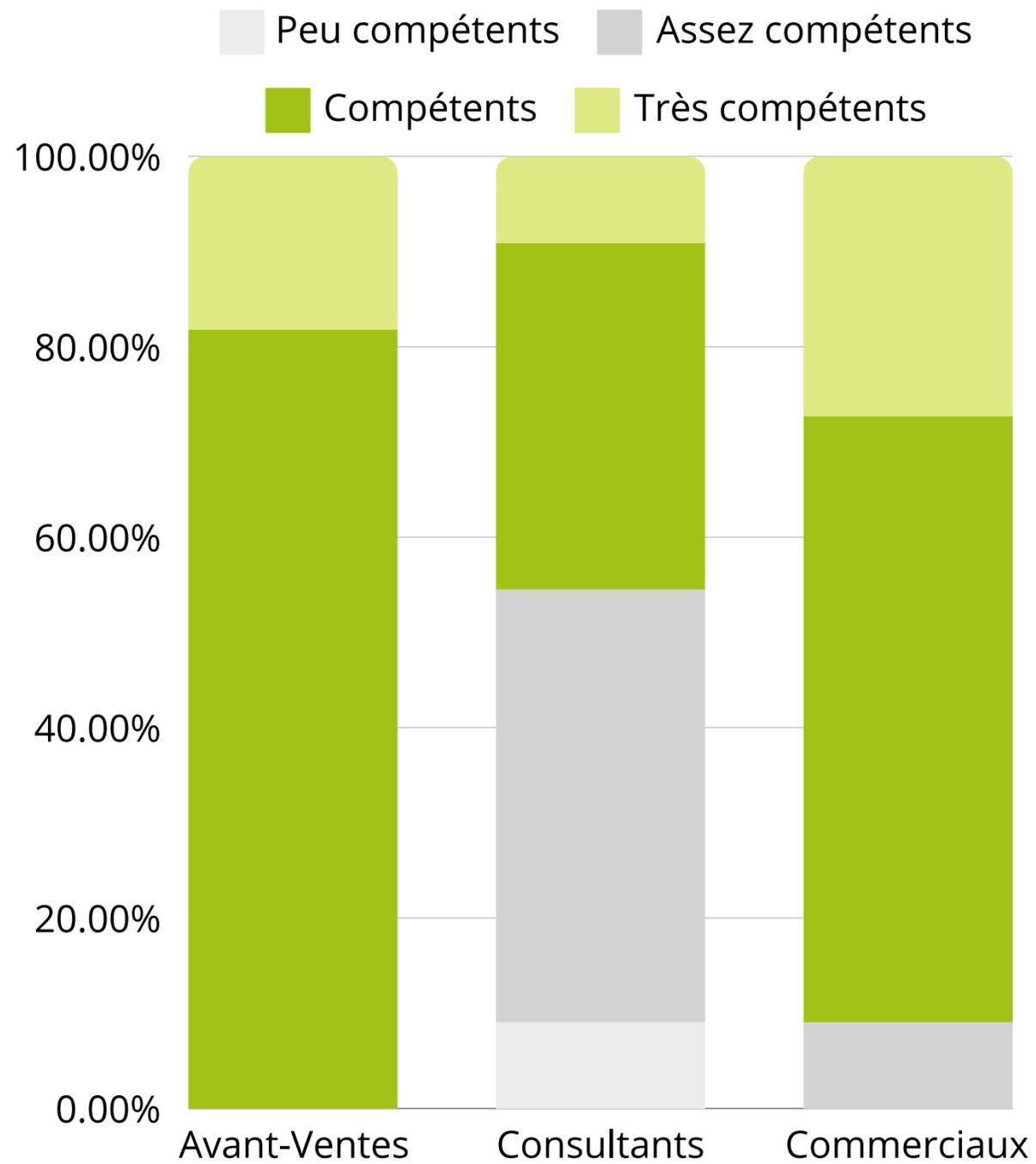
90 %

de nos clients interrogés pensent que nous avons globalement bien géré le projet.

68 %

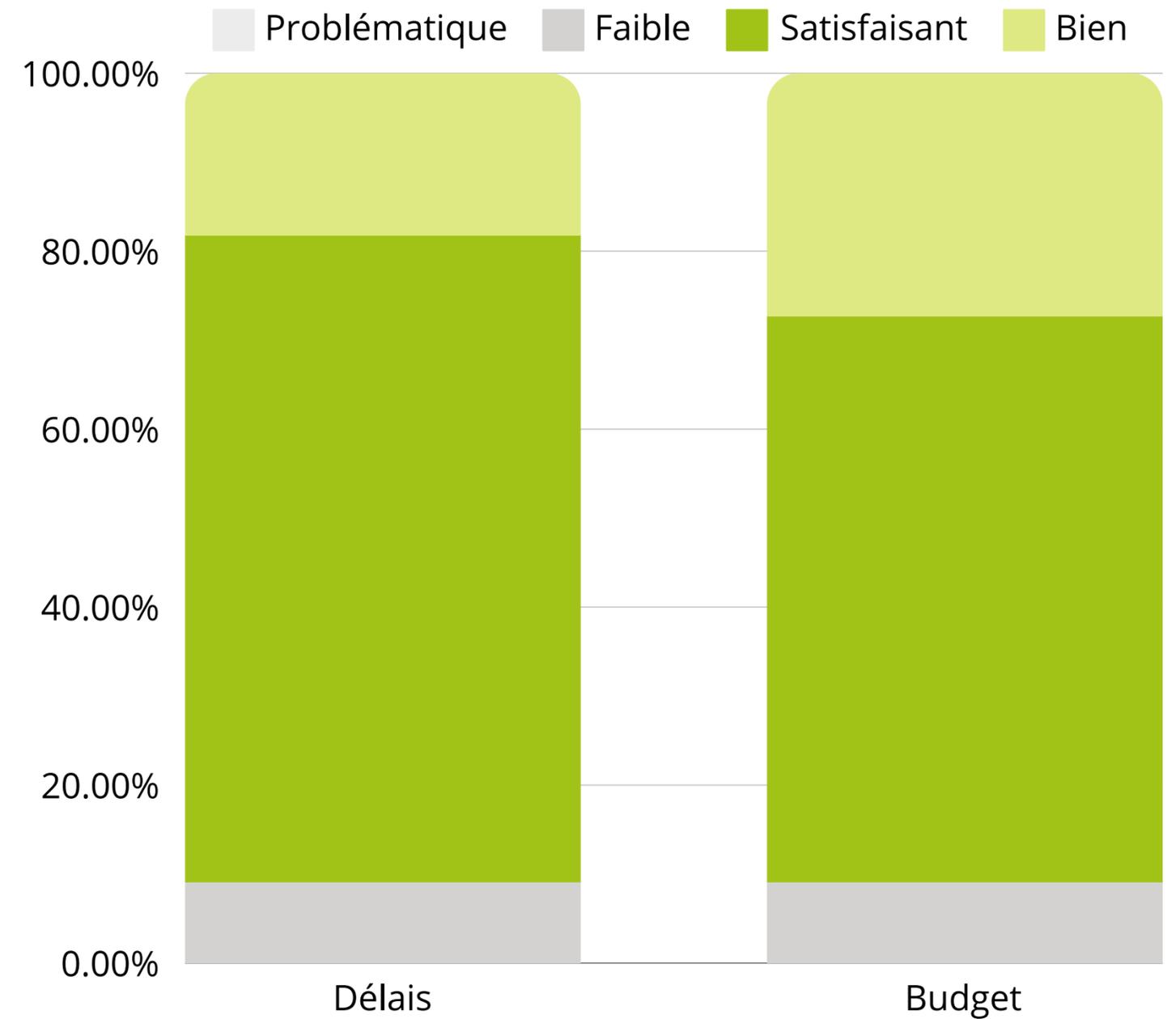
de nos clients interrogés ne savent pas combien nous avons de clients ou de ressources sur le produit Divalto.

### NIVEAU DES RESSOURCES



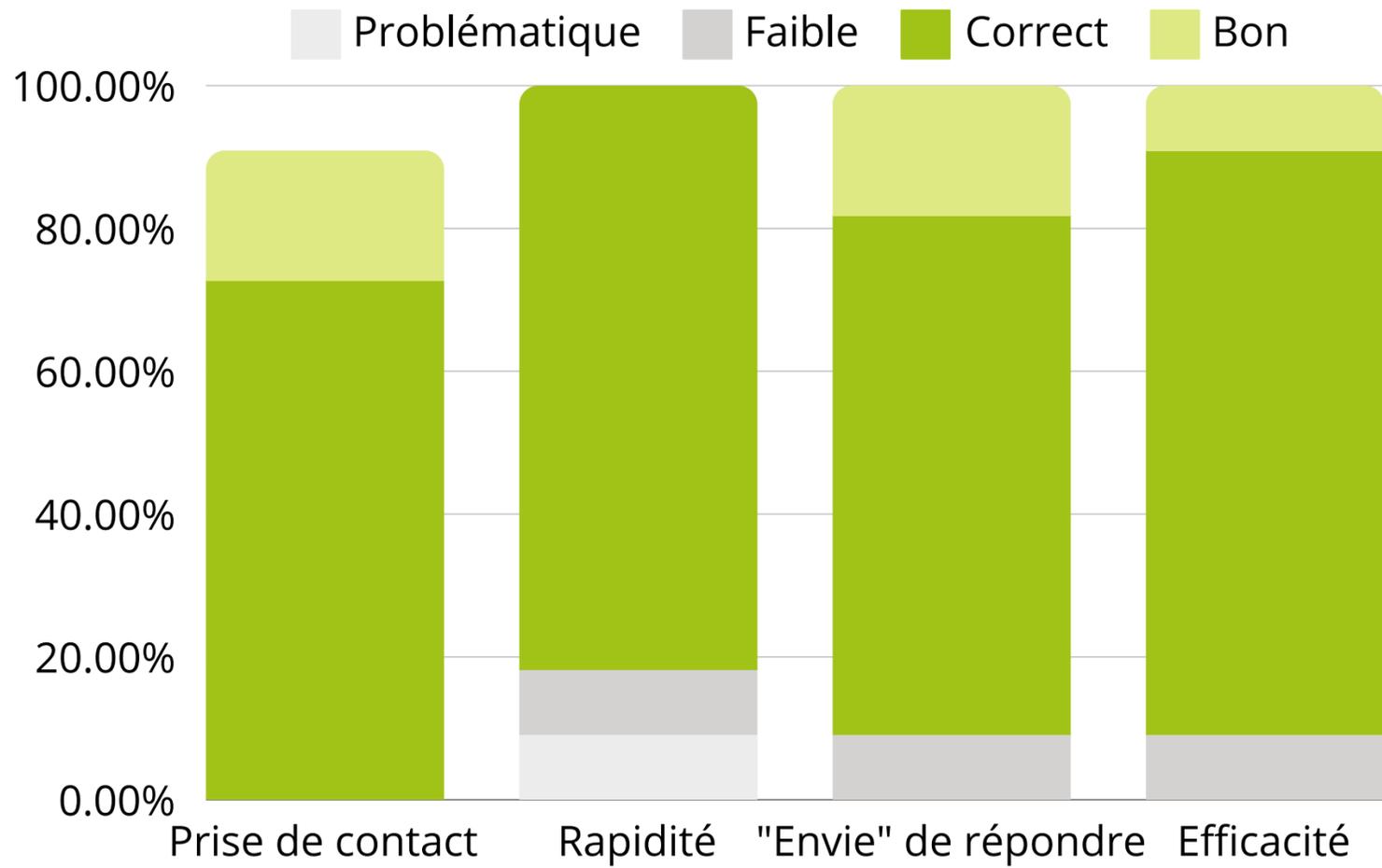
90% de nos clients interrogés ne savent pas si les autres clients sont satisfaits de nous.

### RESPECT ENGAGEMENT AVANT-VENTE



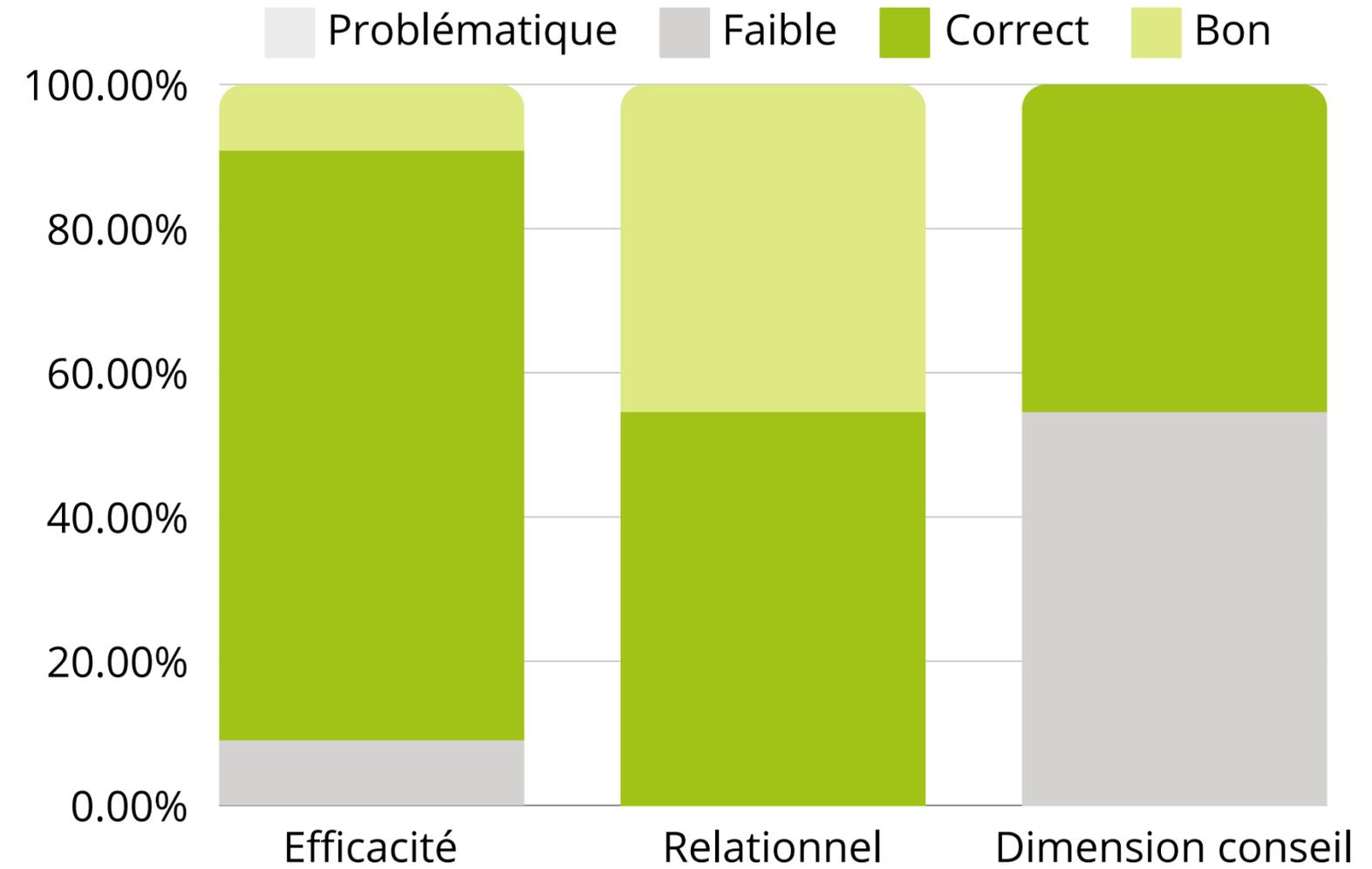
90% de nos clients interrogés pensent que nous respectons nos engagements pris en avant-vente.

### NIVEAU DU SUPPORT



77% de nos clients interrogés pensent que le support a un niveau correct sur tous les items.

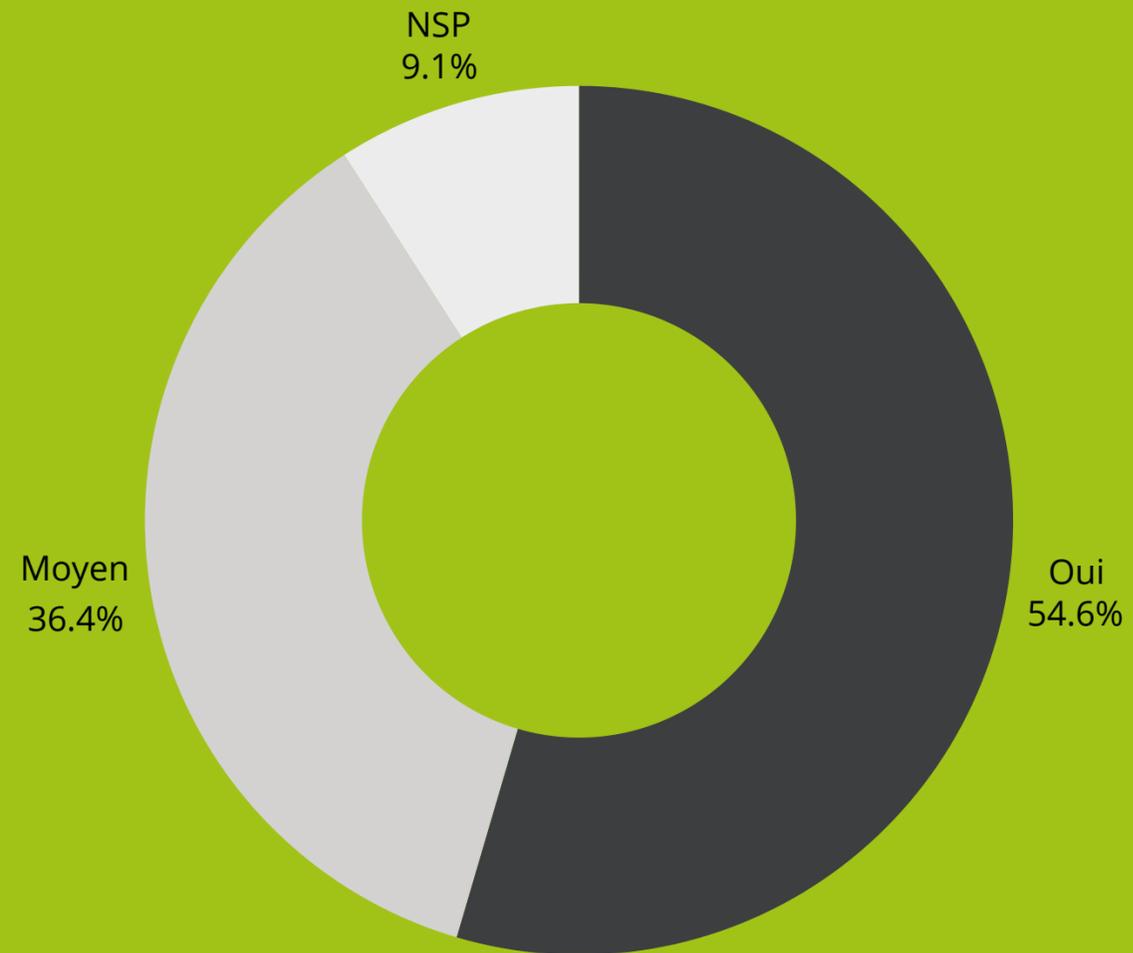
### NIVEAU RELATION COMMERCIALE



55% de nos clients interrogés trouvent que la dimension de conseil est perfectible. Plus de 90% de nos clients pensent que le relation commerciale est efficace et montre un bon niveau relationnel.

# > Produit

## TECHNOLOGIE DU PRODUIT



54% de nos clients interrogés pensent que le produit Divalto est à jour au niveau technologie et 36% pensent qu'il est moyennement à jour.

## RECOMMANDATIONS / SUGGESTIONS LIÉES AU PRODUIT DIVALTO FAITES PAR LES CLIENTS

---

Les suggestions et recommandations que vous nous avez remontées ont été transmises à l'éditeur Divalto qui les étudiera pour les futures évolutions de ses produits.

# > Suggestions de communication

FAITES PAR LES CLIENTS

## Informations produit

Roadmap, mises à jours, etc.  
Solutions connexes à connecter

## Utilisation produit

Possibilités d'extension de la solution  
Conseils sur l'utilisation du produit

## Relationnel

Visite régulière d'un commercial  
Visite régulière d'un consultant

## Démonstrations

Démonstrations sur les nouveautés

## Témoignages clients

Cas d'autres clients expliquant leur utilisation du produit

## Contrats

Explication du contenu des contrats de mise à jour



# ➤ Les axes d'amélioration

Nous avons pris en compte l'ensemble de vos remarques et avons traduit vos souhaits en actions concrètes qui seront mises en place au cours des mois à venir. En sont ressortis trois principaux axes d'amélioration que voici :



## Relationnel

Nous avons choisi de renforcer notre présence sur le terrain. Un commercial et un consultant AZ vous rendront visite une fois par an pour répondre à vos questions et étudier vos besoins futurs avec vos équipes.



## Évolutions produits

Vos réponses ont fait émerger une forte demande de communication autour des évolutions de Divalto. En complément des actions déjà menées par l'éditeur (roadshow clients, webinaire,...), nous travaillerons pour vous relayer davantage d'informations sur les nouveautés et outils connexes.

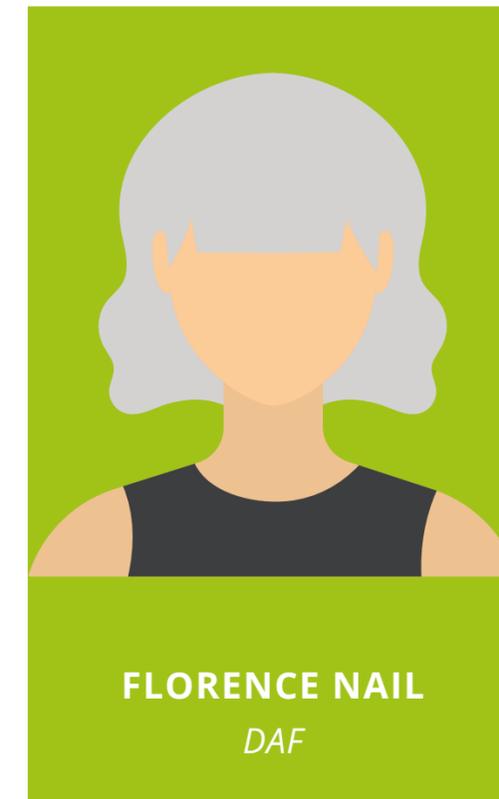


## Ressources Humaines

Le périmètre de Divalto est large, nos équipes suivent régulièrement des formations continues sur les nouveautés produit, mais nous allons encore renforcer ces formations pour étendre les compétences de nos consultants. Par ailleurs, de nouveaux collaborateurs viennent renforcer l'équipe sur T3 et T4 2024.

## Contact

Parmi nos 35 collaborateurs, voici ceux avec lesquels vous êtes en contact :



**La #TEAMAZ**

ÉQUIPE DIRECTION ET ADV



**DENIS GIRARD**  
*Manager BU SL*



**PACO MAIGNAN**  
*Chef de projet*



**ANAÏS MARTIN**  
*Cheffe de projet*



**CHRISTOPHE SANCHEZ**  
*Chef de projet*



**SYLVAIN DEVIDAL**  
*Chef de projet*



**PIERRE-LOUIS KEMPF**  
*Chef de projet*



**YANN MOUCHEL**  
*Chef de projet*



**JEAN DULAC**  
*Consultant informatique*



**FLORENTIN LEBARBIER**  
*Développeur*



**DYLAN PLESSIS**  
*Développeur*



**ADRIEN BELLOCHE**  
*Développeur*

**La #TEAMAZ**

ÉQUIPE SERVICE SUPPORT



**LUDOVIC AUSTRY**  
*Responsable Infrastructure*



**RENAUD GALANTE**  
*Architecte technique*



**MELISSANDRE  
LEMOIGNE**  
*Administrateur Systèmes et  
Réseaux*



**ROMAIN GUERNIER**  
*Administrateur Systèmes et  
Réseaux*



**CLEMENT RONNELLE**  
*Administrateur Systèmes et  
Réseaux*

---

**La #TEAMAZ**

ÉQUIPE INFRASTRUCTURE



— La qualité en tête —

# Merci

---

La #TEAMAZ tient à vous remercier pour votre participation à l'audit Scorefact® , organisme le plus exigeant en Europe pour les éditeurs et intégrateurs de solutions IT.

Nous avons, pour la deuxième année consécutive, obtenu cette certification qui permet de :

- mesurer objectivement votre satisfaction,
- écouter vos recommandations.

Cette certification est la confirmation de notre choix stratégique et démontre la Qualité de nos engagements dans le but de travailler à l'amélioration continue de nos services.

## Contact



02 33 32 12 47



[christophe.chaize@aznetwork.eu](mailto:christophe.chaize@aznetwork.eu)

[denis.girard@aznetwork.eu](mailto:denis.girard@aznetwork.eu)

[anais.martin@aznetwork.eu](mailto:anais.martin@aznetwork.eu)



[www.aznetwork.eu](http://www.aznetwork.eu)



[@aznetwork](https://www.linkedin.com/company/aznetwork)



## PRODUITS

---

**divalto infinity**  
**divalto weavy**

## CERTIFICATIONS

---



AU TITRE DES CATÉGORIES D' ACTIONS SUIVANTES :  
ACTIONS DE FORMATION