

IT-CUSTOMER SATISFACTION SURVEY AUPRÈS DE LA BANQUE SARASIN

► WWW.SARASIN.CH

ENQUÊTE EN LIGNE SPSS : QUEL EST LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CLIENTS INTERNES VIS-À-VIS DES SERVICES DE LA DIVISION IT?

Hans-Rudolf Häni, Global Head IT de la banque Sarasin : « Au nom de la banque Sarasin, je tiens à remercier du fond du cœur les deux chefs de projet Marco Schulz et Simon Birnstiel, ainsi que l'ensemble de l'équipe SPSS pour avoir pris en charge l'enquête de satisfaction IT Customer Satisfaction Survey 2009. Nous sommes très satisfaits des conseils et de l'assistance dont nous avons bénéficié, ainsi que de la manière dont cette enquête a été réalisée. »



SARASIN

et rapide consiste à recourir aux enquêtes en ligne. Ces dernières années, la société SPSS s'est imposée en tant que véritable spécialiste des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs IT et a réalisé des enquêtes de ce type en ligne pour le compte de diverses grandes entreprises.

À l'automne 2009, la banque Sarasin a décidé de nous confier la réalisation de son enquête interne IT Customer Satisfaction Survey. Riche en traditions, cette banque privée suisse est spécialisée dans le conseil en placements et dans la gestion de patrimoine des clients privés et institutionnels. Le donneur d'ordre était Hans-Rudolf Häni, en ses qualités de chef de l'IT et anciennement de membre de l'équipe IT du Credit Suisse dans la Customer Relationship Management.

ÉVALUATION EN LIGNE DU TAUX DE SATISFACTION

Lors de cette enquête en ligne, les utilisateurs IT de la banque ont été amenés à donner leur avis concernant leur degré de satisfaction vis-à-vis des services informatiques de la banque Sarasin. En particulier, les questions concernaient leur degré de satisfaction quant aux éléments suivants :

- L'IT dans son ensemble
- L'assistance dans son ensemble
- La mise en place de nouvelles applications
- La qualité de la communication
- Le comportement en cas de dysfonctionnements
- L'offre de formations et de formations continues en matière d'IT

Un autre thème important concernait le comportement des collaborateurs du service IT et de l'assistance vis-à-vis des clients internes. L'enquête comportait également des questions relatives à la disponibilité des connaissances et outils d'aide. En ce qui concerne le contenu, les questions ont été élaborées par un groupe de travail constitué de plusieurs divisions sous la direction d'Urs Wiesendanger, Manager IT Service Desk & User Management.

SPSS A PROGRAMMÉ LE QUESTIONNAIRE EN LE DOTANT D'UNE PRÉSENTATION PROPRE

SPSS Suisse a programmé et façonné le questionnaire au-

Aussi bien les services IT internes qu'externes nécessitent une évaluation régulière et précise afin de garantir une qualité optimale. Pour les donneurs d'ordre et les prestataires de ces services, il est essentiel de savoir la manière dont les « clients » jugent ces prestations. Un moyen pratique

tour de 20 questions environ, en allemand et en anglais, et a créé une présentation personnalisée du formulaire en ligne aux couleurs de la société Sarasin. La programmation du questionnaire en ligne et la collecte des données ont été réalisées par le biais du logiciel IBM SPSS Data Collection Interviewer Web, mis au point par SPSS à destination du secteur professionnel de l'enquête et utilisé par les plus grandes sociétés d'enquête au monde.

Suite à la réalisation réussie d'un test préliminaire, un échantillon de 980 collaborateurs de la banque Sarasin en Suisse ont reçu en novembre un e-mail les invitant à participer anonymement à l'enquête.

La société SPSS Suisse a régulièrement informé le donneur d'ordre du taux de retour. Tout au long de l'enquête, elle a assuré une assistance technique en cas de problème d'accès à l'enquête ou lors du remplissage du formulaire. Toutes les saisies et interrogations ont utilisé la technologie la plus performante en matière de codage.

UN TAUX DE PARTICIPATION DE 40%

Suite à l'enquête, dont le taux de retour considérable a atteint 40%, SPSS a réalisé une évaluation standard des réponses à l'aide de tableaux et de graphiques. Les résultats ont été mis à disposition sous forme électronique au format PowerPoint.

Avant Noël, Hans-Rudolf Häni a pu remercier les participants en leur adressant une sélection de graphiques, ainsi que les résultats les plus parlants de l'enquête :

- « En général, les personnes interrogées se déclarent satisfaites du service informatique de la banque Sarasin »
- « La disponibilité des applications et systèmes est jugée satisfaisante »
- « Le service d'assistance IT est largement utilisé et obtient de bonnes notes »

Bien entendu, l'enquête a été l'occasion de formuler quelques suggestions d'amélioration, que nous ne souhaitons cependant pas aborder ici...

Hans-Rudolf Häni s'est dit très satisfait des services de SPSS Suisse (voir citation). Autre point positif : l'enquête pourra être adaptée à moindres coûts au cours des prochaines années et pourra être à nouveau réalisée, et les évolutions pourront être facilement mesurées. ■



- Seriez-vous intéressé par une enquête réalisée auprès d'utilisateurs IT? Alors mettez-vous en relation avec Marco Schulz, Senior Consultant chez SPSS dans le domaine Online Research & Analysis, par téléphone au 044 266 90 30 ou par e-mail à l'adresse m.schulz@spss.ch.
- En tant que Senior Project Manager, il a largement contribué à la mise en place et à l'exploitation de l'IT Survey Competence Center du Credit Suisse et à la mise en œuvre de près de 130 projets d'enquête internes et externes par an.