



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Enquête auprès des clients Fonctionnement des services eOperations Suisse 2023



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

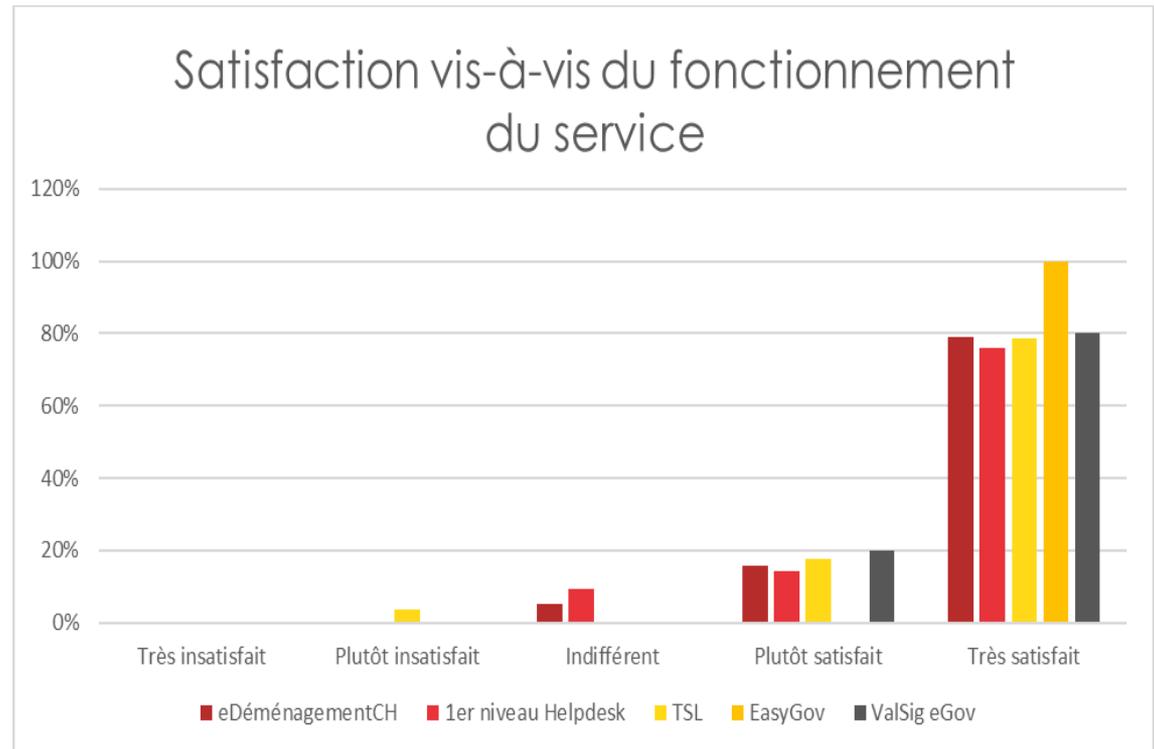
Vue d'ensemble des services

Satisfaction des clients vis-à-vis du fonctionnement

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 19 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 39 ; TSL : 28 ; EasyGov : 1 ; ValSig eGov: 10)

Satisfaits* en %

- eDéménagementCH : **95% (+0%)****
- 1er niveau Helpdesk : **90% (-6%)****
- TSL : **96% (-4%)****
- EasyGov: **100% (+0%)****
- ValSig eGov: **100% (n/v)**



*Satisfaits = « plutôt satisfait » plus « très satisfait »

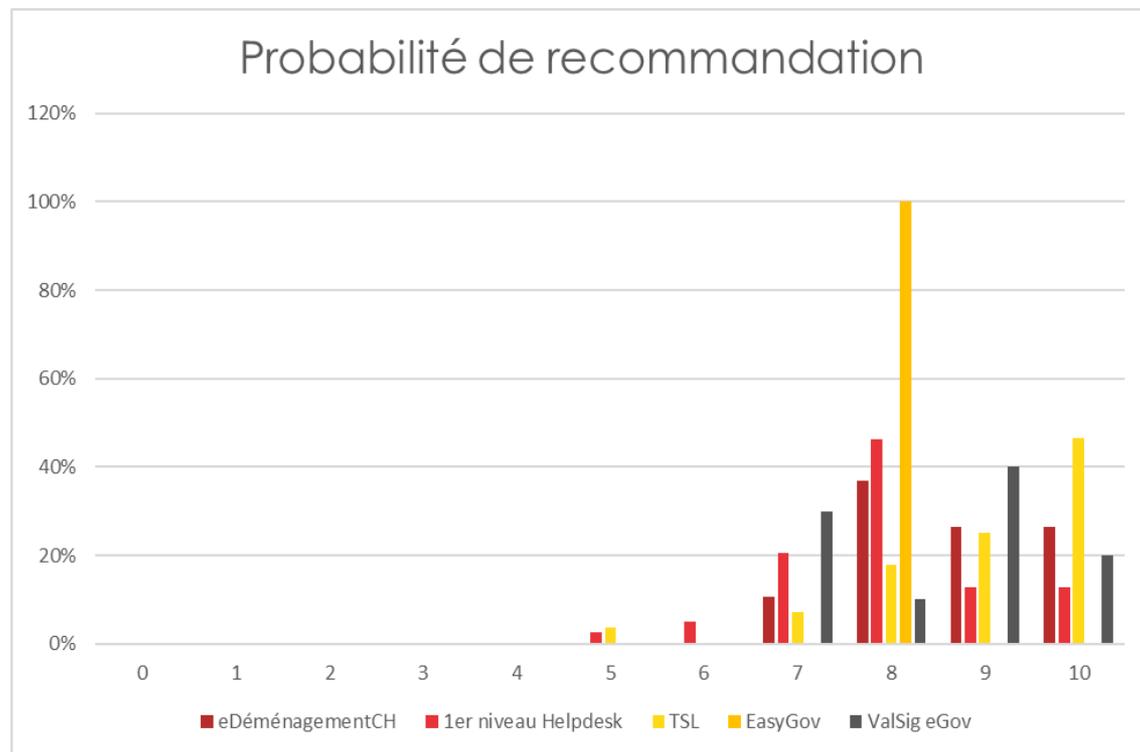
** = chgmt par comp. à l'ann. préc.

Probabilité de recommandation

(Nombre de réponses : eDéménagementCH : 19 ; 1^{er} niveau Helpdesk : 39 ; TSL : 28 ; EasyGov : 1 ; ValSig eGov: 10)

Score net des promoteurs*

- eDéménagementCH : **53 (-11)****
- 1er niveau Helpdesk : **18 (-19)****
- TSL: **68 (+22)****
- EasyGov: **0 (-100***)****
- ValSig eGov: **60 (n/v)**



*NPS = promoteurs (9-10) moins détracteurs (0-6) – peut se trouver entre +100 et -100

** = chgmt par comp. à l'ann. préc.

*** EasyGov = 1 réponse: «8»



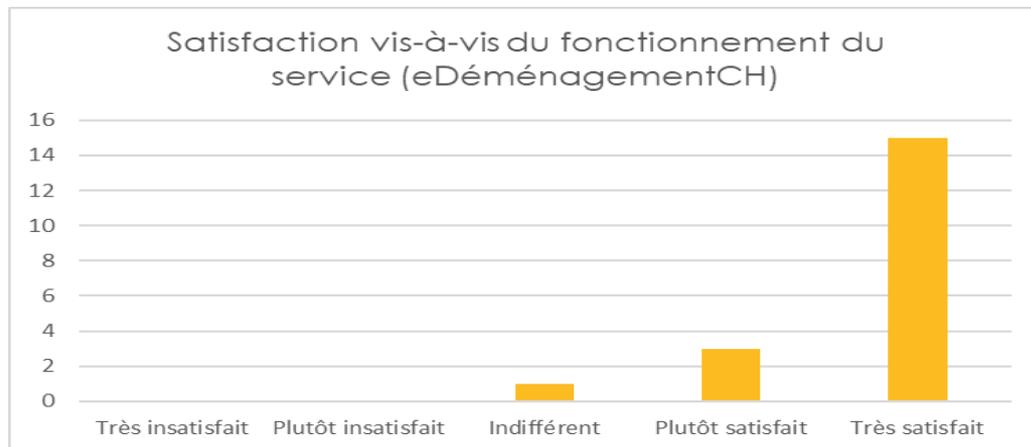
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Détails Service eDéménagementCH

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service DéménagementCH

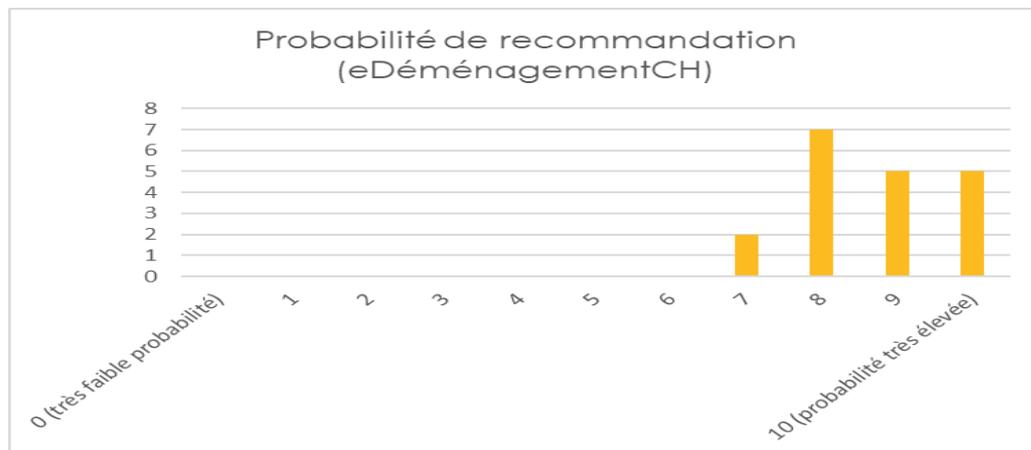
Clients satisfaits : 95%

Année préc. : 95%



Score net des promoteurs : 53

Année préc. : 64



- Promoteurs (9-10) : 10
- Passifs (7-8) : 9
- Détracteurs (0-6) : 0

Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Temps de réaction rapide
- Compétence des collaborateurs
- Support

Les clients (11 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Délai de traitement des demandes
- *Tous les autres domaines concernent le produit lui-même, les fournisseurs tiers ou le domaine de responsabilité du canton et non le service assuré par eOperations Suisse*



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Détails service 1^{er} niveau Helpdesk

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service 1^{er} niveau Helpdesk

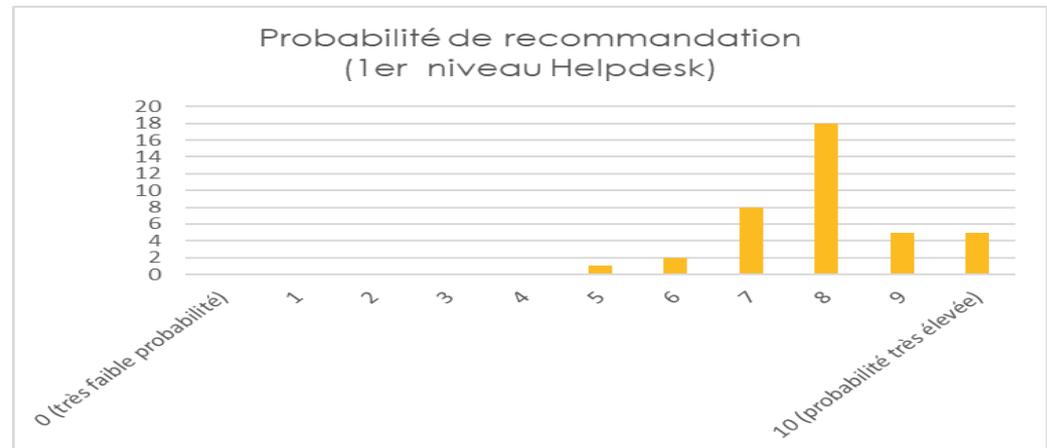
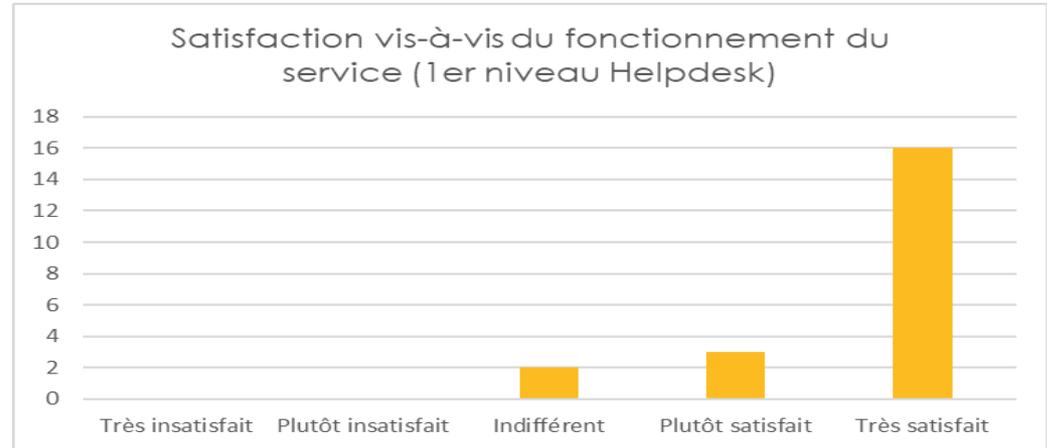
Clients satisfaits : 90%

Année préc. : 96%

Score net des promoteurs : 18

Année préc. : 37

- Promoteurs (9-10) : 10
- Passifs (7-8) : 26
- Détracteurs (0-6) : 3



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Vitesse de réponse aux tickets
- Support de base
- *Tous les autres domaines mentionnés concernent le produit*

Les clients (33 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Réduction des perturbations/interruptions
- *Tous les autres domaines concernent le produit lui-même, les fournisseurs tiers ou le domaine de responsabilité de la commune et non le service assuré par eOperations Suisse*



eOperations

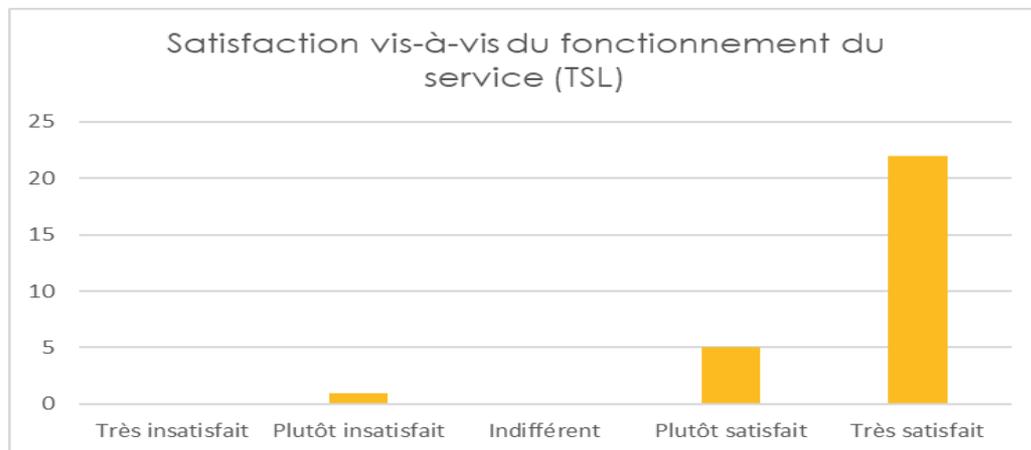
Schweiz Suisse Svizzera

Détails Service TSL

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service TSL

Clients satisfaits : 96%

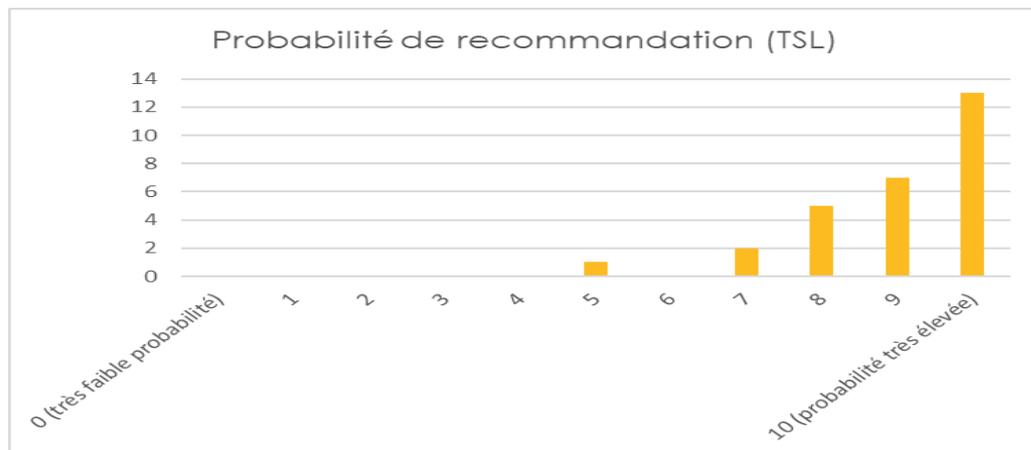
Année préc. : 100%



Score net des promoteurs : 68

Année préc. : 46

- Promoteurs (9-10) : 20
- Passifs (7-8) : 7
- Détracteurs (0-6) : 1



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Communication bonne et régulière
- Collaborateurs compétents et serviables
- Temps de réaction pour les réponses

Les clients (18 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Information mensuelle sur les affaires en cours
- Être plus proactif
- Réunions supplémentaires (analogues à novembre 22)



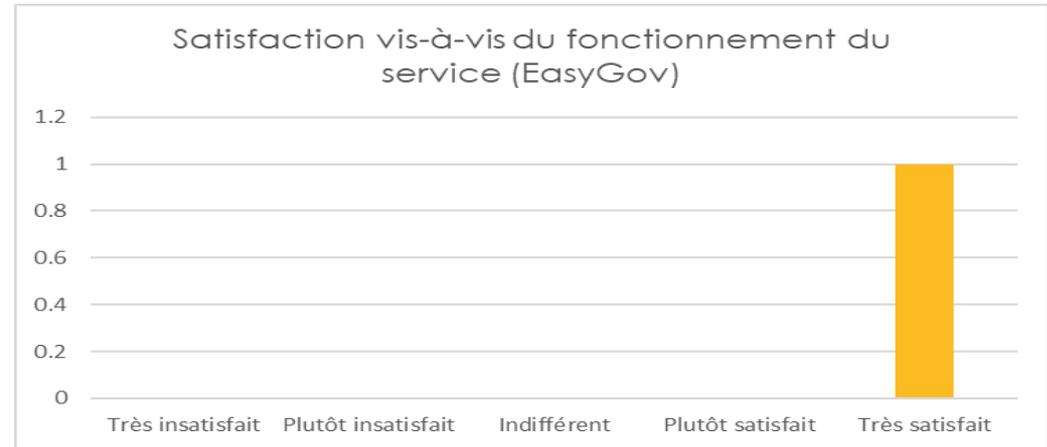
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Détails Service EasyGov

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service EasyGov

Clients satisfaits : 100%

Année préc. : 100%



Score net des promoteurs : 0

Année préc. : 100

- Promoteurs (9-10) : 0
- Passifs (7-8) : 1
- Détracteurs (0-6) : 0



Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Compétence des collaborateurs

Les clients (0 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Pas de potentiel d'amélioration

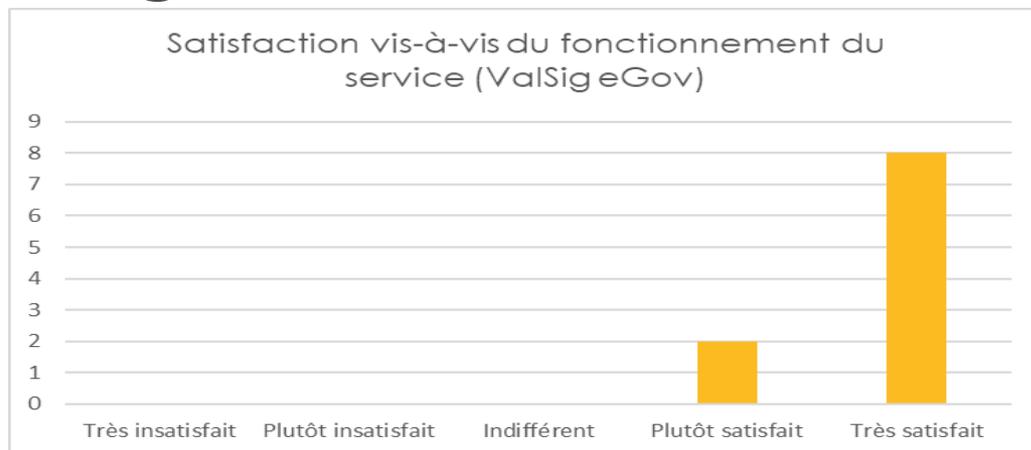


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

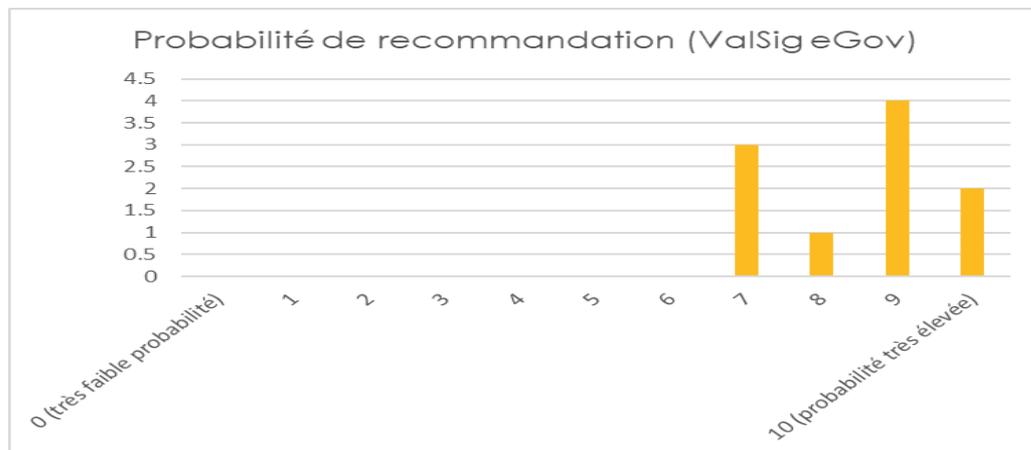
Détails Service Valideur de signature eGov

Satisfaction vis-à-vis du fonctionnement du service Valdateur de signature eGov

Clients satisfaits : 100%



Score net des promoteurs : 60



- Promoteurs (9-10) : 6
- Passifs (7-8) : 4
- Détracteurs (0-6) : 0

Satisfaction en détail

Les clients sont particulièrement satisfaits des aspects suivants :

- Réaction rapide aux demandes
- Gestion / direction de projet de la part d'eOperations
- Réunion, suivi, mails informatifs
- Réunions CAB & ERFA

Les clients (30 %) voient un potentiel d'amélioration surtout dans les domaines suivants :

- Support de 2e niveau : accessibilité et information des clients.
- Définir et communiquer le planning des releases sur l'année.



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

Commentaires

Commentaires

- Dans le cas de quelques participants, les réponses se sont contredites (contrôle de la cohérence). eOperations Suisse a contacté directement les participants concernés et a corrigé leurs réponses conformément à leurs instructions.

Contact



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Berne

Téléphone: 031 570 00 00

Courriel: info@eoperations.ch

www.eoperations.ch