

Boulogne, le 19 février 2009

**L'OFFRE
BUSINESS DOCUMENT !**

Secteurs d'activité

Banque et Finance
Assurance
Administration
Organismes parapublics
Télécommunications
Services

Références clients

Crédit Agricole
Casden-Banque-Populaire
Crédit Foncier de France
Fortis Banque
MAAF
MACIF
Groupe Vauban Humanis
ACMN Vie
United Healthcare
Ministère de la Justice
CNAF
France Telecom
SACEM

Structure

France : 50 pers.
Monde : 57 pers.
CA France 08 : 7 M€
CA Monde 08 : 9 M€
Prévisions Monde 09 : 10 M€
Forme juridique :
SA au capital de 499 472 €

Partenaires

ASG Software Solutions, Atos,
Document Dialog
Group I Software (pitney bowes),
Group I (pitney bowes),
IBM, MCO Finances, Orfi.
Oxave, Software AG, Protectia,

Implantation

France : Paris et Lyon
Monde : Miami, Washington

**Business Document vers toujours plus de satisfaction clients...
Les résultats de l'enquête de satisfaction clients 2008 le confirment !**

Dans le cadre de sa politique de contrôle qualité, Business Document réalise tous les 2 ans un baromètre de satisfaction client. Nous vous présentons aujourd'hui les résultats du baromètre de satisfaction réalisé par Business Document fin 2008 auprès de ses clients.

Les principaux résultats de l'enquête font apparaître une **progression de la satisfaction sur de nombreux critères** : de la relation commerciale jusqu'à l'image de la société, en passant par l'efficacité du service après-vente, la qualité des produits...etc. De manière générale, on constate comme en 2006, que **les clients** demeurent très satisfaits des prestations rendues par les différents services de Business Document.

En voici quelques extraits (*source : baromètre Business Document., juillet à décembre 2008*)

Côté relation commerciale

En ce qui concerne **la réactivité** du service commercial, en deux ans, elle a sensiblement progressé puisqu'en 2008, **96 %** des clients interrogés se disent **tout à fait satisfaits** versus 94 % en 2006.

Côté Service après-vente

En 2008, le taux de satisfaction relatif à la **rapidité** et à la **qualité de traitement des incidents par le support après-vente** a **progressé de 10%** (93% en 2008 versus 83% en 2006)

Et en ce qui concerne les interventions techniques (par nos consultants chez nos clients), elles enregistrent un taux de satisfaction en légère progression **de + 2%** (95% en 2008 versus 93% en 2006).

Côté Qualité Produit

Les résultats concernant les fonctionnalités des produits et leurs évolutions enregistrent une légère baisse de satisfaction entre 2008 et 2006 (90% de personnes satisfaites en 2008 versus 97% en 2006 pour les fonctionnalités des produits et 67 % des personnes satisfaites en 2008 contre 73% en 2006 pour leurs évolutions).

Néanmoins le niveau de fiabilité des produits est renforcé : **+13%** de satisfaction (86% en 08 versus 73% en 06) ; Le taux de satisfaction relatif à l'installation des produits augmente quant à lui de **11%** (73% de personnes satisfaites en 2008 versus 62% en 2006).



L'image de la société

Les efforts réalisés à tous les niveaux et la stratégie d'innovation constante des produits Business Document se trouvent récompensés; 54% des personnes interrogées qualifient l'entreprise de « dynamique, jeune et innovante » et 25% la considère comme étant stable...

85% des clients ont par ailleurs déclaré qu'ils recommanderaient les prestations de l'entreprise.

Francis Imbert, le PDG de Business Document déclare : « Ces bons résultats, Business Document les doit à son engagement constant dans la recherche de la qualité et de la richesse fonctionnelle des produits ainsi qu'à une organisation qui privilégie le service apporté à ses clients plutôt qu'une recherche forcée de la croissance. ».

À propos de Business Document

Business Document, propose la gamme de progiciels Bdoc Suite, qui permet de traiter intégralement tous les aspects de la gestion du processus documentaire : de la conception interactive et personnalisée des documents à une solution d'archivage, de dématérialisation et de distribution multi canal.

Pour en savoir plus : www.bdoc.com

Contacts presse

Business Document : Karine Malézieux - Tél. : 01 46 10 24 65 - kmalezieux@bdoc.com

Poivré ciel : Florence Bachelot - Tél. : 01 46 13 48 03 – florence.bachelot@poivreciel.com