

**Type d'étude :** Enquête de satisfaction après la visite d'un technicien

**Client Institut :** Grand institut d'enquêtes et de sondage

**Annonceur :** Réseau d'électricité et de Gaz

**Objectifs :**

- ✓ **Mesurer la satisfaction des clients suite à la visite d'un technicien :**
  - de la prise de rendez-vous,
  - à la qualité de l'intervention.
- ✓ **Mettre les résultats à disposition de l'ensemble des intervenants (de la direction marketing, aux responsables opérationnels) via Internet**


**Intervention de marketing Studio:**

- ✓ **Construction d'un web reporting.**
- ✓ **Service traitement : traitements statistiques des vagues.**
- ✓ **Service reporting : mise en ligne des vagues de résultats.**

# Phase 1 : Ecriture de l'application Web Déploiement


**Réunion de travail** entre les partenaires afin de décider :

- des données à diffuser
- des choix dans l'étendue de l'accès aux données
- des supports de visualisation (graphiques, tableaux, vidéo,...)
- de la charte graphique



**Cahier des charges**

Document détaillant dans la forme et le fond le fonctionnement de l'application



**Web-Reporting**

Données du baromètre de satisfaction



**Mise en ligne de l'application**

- Test
- Recettage
- Ouverture de l'application à l'ensemble des destinataires




**Développement du web-reporting**

- Forme de l'application (HTML)
- Ecriture passerelles entre l'application et les bases de données contenant les résultats.



**Mise en place des outils de traitement statistiques**

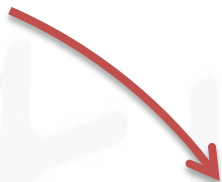
- Tris nécessaire à l'alimentation l'application WEB
- Tris nécessaire à l'institut pour l'analyse



**Phase 2 :**

**Cycle de production / MAJ**

**Terrain Téléphonique**  
4 vagues par an



**Traitement statistique**  
Production des tris nécessaires à l'alimentation du Web Reporting et à l'analyse des résultats par l'institut



**Réseau de distribution d'électricité et de gaz**  
Satisfaction des clients suite à la visite d'un technicien



**Web Reporting**  
Mise à jour de l'application



**Analyse des résultats et recommandations**

