



**Mesure des  
perceptions  
et**

**du rendement**

Atteindre l'excellence  
en impartition des TI



 **CCSI**  
Solutions Technologiques

UNE COMPAGNIE DE SYSTÈMES COMPUCOM

En tant que client de CompuCom, vous bénéficiez du meilleur service de l'industrie des services de TI en matière de qualité, de rendement et de relations avec les clients. En effet, nous nous engageons à vous donner entière satisfaction. Pour y arriver, nous faisons appel à des processus et à des outils de suivi et d'amélioration intégrés et novateurs, notamment le Rapport de suivi des « feux de satisfaction » et le Tableau de bord du service à la clientèle. Notre volonté inébranlable d'offrir un service de qualité nous a permis d'obtenir pendant huit années consécutives un taux de satisfaction de la clientèle nettement supérieur à la moyenne de l'industrie.

### Rapport de suivi des « feux de satisfaction »

À nos yeux, votre perception globale de notre rendement et de notre relation avec vous est tout aussi importante que le respect de nos accords de niveaux de service (ANS). Pour nous aider à évaluer ces éléments plus abstraits, vous serez invité à remplir un sondage mensuel bâti selon le principe du feu de circulation. Utilisez le vert si nous répondons à vos attentes, le jaune si nous sommes sur le point de ne plus y répondre et le rouge si nous n'y répondons pas.

**Dashboard**

Filter: All | Time period from: July 2008 to: December 2008

Client	Jul 2008	Aug 2008	Sept 2008	Oct 2008	Nov 2008	Dec 2008
ABC Company	97%	99%	98%	96%	100%	97%
DEF Company	98%	99%	99%	98%	99%	99%
GHI Company	98%	99%	99%	98%	99%	99%
JKL Company	98%	99%	99%	98%	99%	99%

**ABC Company Stoplight Details**

Questions	Sept 2008	Oct 2008	Nov 2008	Dec 2008	Jan 2009	Feb 2009
1. Rate client's overall satisfaction with CompuCom.	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green
2. Are all necessary service and product agreements in place?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
3. Have we met SLA's for the month?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
4. Are there any staffing issues affecting client satisfaction?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
5. Are you receiving the business value you expected from CompuCom?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
6. Accounts Receivable	Green	Green	Green	Green	Green	Green
7. Billing	Green	Green	Green	Green	Green	Green
8. Technical competency	Green	Green	Green	Green	Green	Green
9. Professionalism	Green	Green	Green	Green	Green	Green
10. Working relationship with CompuCom team	Green	Green	Green	Green	Green	Green
11. Working relationship between CompuCom and other service providers	Green	Green	Green	Green	Green	Green
12. Have milestones been met this month?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
13. Have changes to the project plan and scope been accepted by the client?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
14. Have new project schedules and scopes been reviewed and accepted?	Green	Green	Green	Green	Green	Green
15. Have results of this month's survey been reviewed and approved by the client?	Green	Green	Green	Green	Green	Green

### Écran des comptes

- Dans l'exemple ci contre, un compte est en jaune.
- Il suffit d'un clic pour passer à l'écran du sondage.

**Stoplight**

Account	Category	Question	Answer	Action
ABC Company	General	12 Milestones	Fair	Status: 90% complete, working with vendor Owner: Janet Smith

### Alerte automatique par courriel

- Lorsqu'un compte est en jaune, notre équipe de direction reçoit automatiquement un courriel.

### Écran du sondage

- Cet écran permet de voir quelle réponse est en jaune.
- Il suffit d'un clic pour passer à l'écran des détails.

### Écran des détails

- Cet écran permet de consulter les détails du problème et du plan d'action ainsi que le nom du responsable.

**Answer and Action Details - Microsoft Internet ...**

Question	1. Rate client's overall satisfaction with CompuCom.
Details	Select the overall client satisfaction level. Poor results require escalation.
Answer	Fair
Issue	Client challenged us to stock spare parts for out-of-production printers
Status	We began procuring parts in September and are at 90% of where we want to be; working with vendor for the remaining items
Owner	Janet Smith
Action Plan	Continue to acquire parts, which is difficult for this out-of-production device
Due Date	11/15/08
Comments	The client recognizes the progress we have made and will rate us green when stocking activities are complete

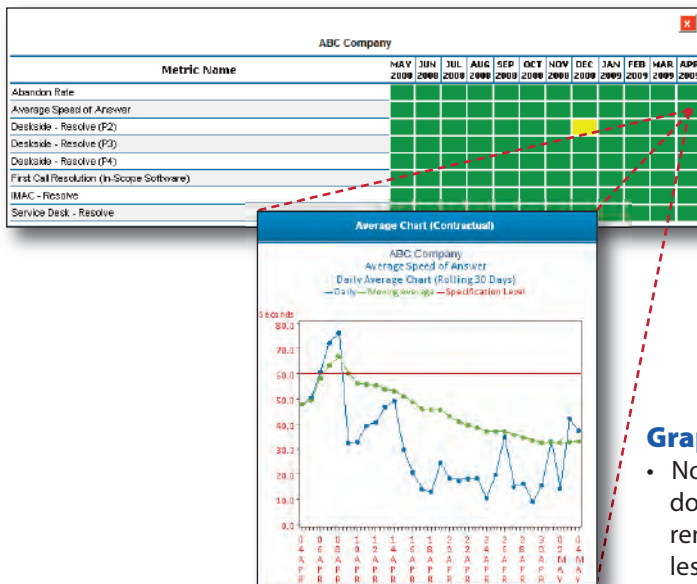
Close

Ce processus unique en son genre vous permet d'évaluer notre fiabilité, notre professionnalisme, notre temps de réponse et bien d'autres facteurs. Si vous utilisez du jaune ou du rouge, une alerte par courriel est envoyée dans les 24 heures à toute l'équipe de haute direction (y compris notre PDG), aux responsables des services fonctionnels et à toute l'équipe chargée de votre compte. Cette visibilité immédiate nous permet d'élaborer rapidement un plan d'action pour résoudre le problème. De plus, l'équipe de haute direction de CompuCom examine chaque mois les Rapports de suivi des « feux de satisfaction » pour effectuer un suivi proactif de votre satisfaction globale.

### Tableau de bord de suivi du service à la clientèle

Notre volonté de diagnostiquer et de résoudre les problèmes avant qu'ils ne perturbent votre organisation constitue la base de notre approche en matière de qualité. Les gens sont très sensibles aux variations, alors il arrive que des anomalies soient perçues comme une baisse de qualité même si nous respectons généralement nos ANS.

Notre tableau de bord spécialisé nous permet de surveiller plus de 1 000 ANS et indicateurs de rendement, y compris tous ceux qui doivent être mesurés conformément à nos énoncés de travail, et des centaines d'autres aspects de la prestation de services. L'information en temps réel est intégrée automatiquement dans le système, qui envoie des courriels au personnel concerné pour signaler toute déviation. En décelant ainsi les tendances négatives, nous pouvons en déterminer la cause et prendre des mesures proactives pour atténuer leurs incidences néfastes sur votre organisation.



### Tableau de bord virtuel

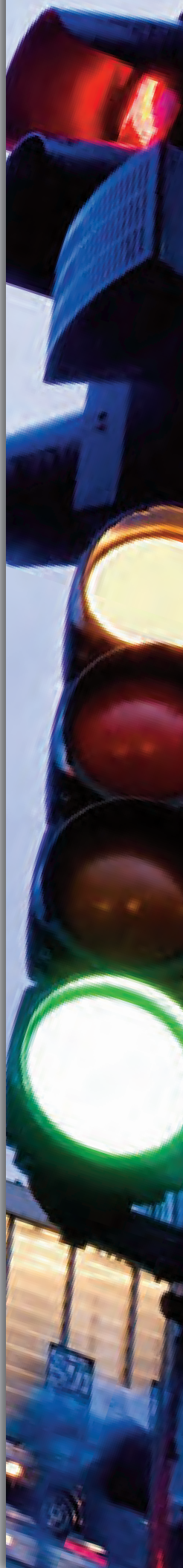
- Grâce au tableau de bord virtuel, nous pouvons suivre en temps réel le respect de nos ANS.


### Graphique du rendement moyen

- Nous consultons également des données plus détaillées sur notre rendement moyen afin de repérer les variations et de procéder à une optimisation proactive de nos processus.

### Notre engagement envers notre clientèle

Chez CompuCom, nous ne reculons devant rien pour vous satisfaire. Nous effectuons un suivi constant de notre rendement en matière de service et cherchons sans relâche à améliorer nos processus. Chaque mois, nous recueillons votre opinion pour veiller à ce que vous conserviez une perception impeccable de nos services. Si nous ne répondons pas à vos attentes, notre PDG en est avisé dans les 24 heures. Soyez assuré qu'il prend immédiatement les mesures qui s'imposent pour que nous obtenions le feu vert lors de votre prochaine évaluation!





« Les clients de CompuCom surpassent les critères d'excellence associés à la gestion des services informatiques dans des catégories comme les cadres de prestation de services de TI et la mesure de la satisfaction des utilisateurs finaux, ainsi que dans neuf autres catégories comme la gestion des ANS. Bref, il ne fait aucun doute que CompuCom est un chef de file en matière de qualité et de valeur dans ce domaine. »

Aberdeen

### **La qualité, c'est dans notre ADN**

Pour vous donner entière satisfaction, nous investissons constamment dans nos associés, nous adoptons les plus récentes pratiques exemplaires et nous mesurons notre rendement et votre perception globale de la qualité de notre service à l'aide d'outils à la fine pointe. Cette approche intégrée nous permet d'améliorer constamment nos processus et de surpasser nos concurrents sur les plans de la valeur des TI et de la qualité du service.

- **Programmes pluridimensionnels étroitement liés à la rémunération de nos associés qui permettent de mesurer la qualité en temps réel**
- **Outils et processus conçus par CompuCom**
  - Rapport de suivi des « feux de satisfaction » : permet de mesurer comment nos clients perçoivent leur relation avec nous et la qualité de notre service
  - Tableau de bord de suivi du service à la clientèle : permet de mesurer précisément dans quelle mesure nous atteignons les niveaux de service convenus
  - Méthodologie unique et uniforme : diligence, fixation des prix, risque, transition, examens de la qualité du service et examens trimestriels de l'entreprise
  - Guide de services gérés que nous consultons pour chacun de nos comptes
  - Processus de logistique et de gestion des pièces de calibre international; chef de file de la mesure d'indicateurs
  - Programmes de formation internes ITIL et Six Sigma suivis par l'ensemble de nos techniciens
- **Attestations et distinctions décernées par des tiers**
  - Selon une étude SERVICE 800, un programme certifié par CompTIA, CompuCom surpasse les normes de l'industrie en matière de services d'assistance depuis huit ans.
  - Notre entreprise est certifiée ISO 20000 pour le respect des processus ITIL sur le plan des employés, des processus et des technologies (depuis le premier trimestre de 2008).
  - Nous avons figuré à cinq reprises parmi les leaders du Magic Quadrant for North American Desktop Outsourcing Services et du Magic Quadrant for North American Help Desk Outsourcing Services de la firme de recherche Gartner. Nous figurons également parmi les leaders de la Forrester Wave pour les services de soutien.
  - Nous avons obtenu la certification Service Capability & Performance (SCP) et avons été les premiers à la conserver pendant 11 années consécutives (1997-2008).
  - Nous avons reçu le prix Achievement in Customer Excellence (ACE) for Customer Support Satisfaction de CustomerSat pendant quatre années consécutives (2005-2008).
  - Le groupe Aberdeen nous a décerné en 2008 le titre de leader en matière d'excellence dans le domaine de la gestion des services de TI, car nos clients affichent le meilleur taux de satisfaction de la clientèle de l'industrie.



CCSI Technology Solutions  
CompuCom Systems, Inc.  
2480 Meadowvale Blvd.  
Mississauga, ON L5N 7Y1  
+1 905.816.3000  
www.CCSISystems.com

---

Vous voulez en savoir plus au sujet de la vaste gamme de services de CCSI?  
Visitez dès maintenant le [CCSI CompuCom.com](http://CCSISystems.com) ou composez le **1-905-816-3000**.

---