



# 04

## UNE DIRECTION CLIENTÈLE INVESTIE, AU PLUS PROCHE DE NOS CLIENTS POUR UNE SATISFACTION RENFORCÉE

**NIBELIS**  
VOTRE SIRH CLOUD

### MOBILISÉE POUR OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE, LA DIRECTION CLIENTÈLE NIBELIS :

- Veille à la satisfaction permanente de ses clients par l'intermédiaire d'un suivi régulier et formalisé,
- Evalue l'adhésion individuelle et collective de ses clients à l'offre Nibelis,
- Contribue à l'amélioration continue de notre Solution.



*La Direction Clientèle Nibelis se déplace régulièrement chez nous pour des comités de pilotage. A cette occasion, nous faisons le point sur la Solution et sur la prestation délivrée par nos consultants. Notre chargé de clientèle prend en compte nos souhaits d'évolution. Il s'assure de la réactivité et de l'expertise des équipes Nibelis à notre attention et partage avec nous les nouveautés Solution à venir ! »*

- 750 salariés
- Optique, Lunetterie de détail

**Vanessa MAUREE**  
DRH GROUPE

ALAINAFFLELOU

### 1 UNE DÉMARCHE PROACTIVE POUR UNE SATISFACTION CLIENTS GARANTIE

Parce que les organisations se transforment (croissance externe, évolutions réglementaires, nouveaux profils de salariés...), les Services RH doivent être équipés d'outils agiles, capables de s'adapter de manière réactive. Cette évolutivité ne prend sens qu'au travers d'un accompagnement continu.

Chez Nibelis, nous pensons que **fidélité rime avec flexibilité**. C'est pourquoi notre Direction Clientèle veille, au moyen de **visites régulières** et lors de **comités de pilotage périodiques**, à **cerner l'évolution de vos besoins de sorte à garantir le succès de vos projets sociaux**.

### 2 UNE ATTENTION PARTICULIÈRE PORTÉE AUX BESOINS CLIENTS PAR LE BIAIS DE CAMPAGNES D'ENQUÊTES RÉGULIÈRES

Une solution SIRH doit être source de productivité, gage de fiabilité et vecteur d'efficacité. A des fins de gestion, vous devez être en capacité d'en mesurer les bénéfices concrets sur votre organisation : gains financiers, résultats observés sur la réduction de votre charge administrative, satisfaction de votre Direction.

Nibelis interroge ses clients **deux fois par an**, à l'automne et au printemps, pour mesurer leur niveau de satisfaction **sur les plans fonctionnel et service**. Cinq thématiques sont évaluées : service, consultant, Solution, suivi commercial et administratif. Ainsi, les retours d'expérience de nos clients sont pris en compte et conduisent à la mise en place d'évolutions en interne, sources d'optimisations mutualisées.

### 3 UNE COURROIE DE TRANSMISSION INDISPENSABLE À L'ENRICHISSEMENT FONCTIONNEL DE LA SOLUTION

Votre SIRH est contraint de s'adapter aux évolutions de votre organisation. Aptes à identifier et formaliser leurs besoins concrets, vos utilisateurs quotidiens doivent pouvoir échanger de manière constructive avec les parties prenantes engagées dans l'évolution de ces outils. Seule la proximité terrain est gage de la bonne compréhension de leurs enjeux et problématiques.

Chez Nibelis, la communauté de 50 000 utilisateurs contribue fortement à l'amélioration de la Solution, conduisant à une productivité et une efficacité en constante progression. Nibelis a développé un système gagnant-gagnant, dans lequel partage et confiance sont de rigueur. Ainsi, **vos suggestions et requêtes** pour faire évoluer notre Solution sont sollicitées. Les rendez-vous clients constituent autant d'occasions d'échanger **pour alimenter une roadmap innovante répondant à vos attentes.**

## VOS BÉNÉFICES CONCRETS



### PRODUCTIVITÉ

Chaque mois, de nouvelles fonctionnalités sont proposées pour optimiser les tâches administratives de nos clients. L'écoute active de Nibelis est source d'amélioration continue.



### FIABILITÉ

En fonction de l'évolution de votre organisation interne, la Direction Clientèle est source de conseils et définit à vos côtés l'étendue de la prise en charge des équipes Nibelis. Ainsi, l'adaptation de notre offre à chaque situation individuelle est garantie.



### EFFICACITÉ

La visite régulière des chargés de clientèle garantit une prise en compte réactive et pertinente de vos demandes. Un plan d'action définit les résultats attendus corrélés à un rétro-planning précis.

## UNE DIRECTION CLIENTÈLE QUI PLACE LA COMMUNAUTÉ D'UTILISATEURS DE LA SOLUTION NIBELIS AU CENTRE DES ORIENTATIONS FONCTIONNELLES

Accompagnée par le Service Marketing Produit, l'équipe des chargés de clientèle se mobilise pour apporter à l'ensemble des clients Nibelis un suivi individualisé. Chacun d'entre eux suit un portefeuille clients de manière formalisée et cadencée tout au long de l'année. Nos 1 400 clients sont ainsi régulièrement visités.

Les consultants Nibelis, au travers de leurs bilans mensuels, consignent les actualités et projets de leurs clients. Ainsi, la Direction Clientèle en prend connaissance en temps réel et accompagne chaque projet jusqu'à sa réalisation. Force de proposition concernant votre usage de la Solution, elle est à même d'identifier les leviers d'optimisation qui correspondent à vos enjeux spécifiques.

“ Jour après jour, les chargés de clientèle Nibelis s'assurent du niveau de satisfaction de nos clients en réalisant des enquêtes ou des rendez-vous présentiels, en interrogeant les interlocuteurs qui utilisent régulièrement notre Solution... Ils savent prendre le recul suffisant pour projeter l'avenir avec nos clients, en gardant à l'esprit que ces derniers doivent pouvoir mesurer concrètement les bénéfices de l'offre Nibelis. Toute l'équipe poursuit l'ambition d'établir des relations de proximité, harmonieuses et pérennes ».



**Laurinda FERREIRA**  
Responsable Marketing  
Produit Paie Nibelis

## LA DIRECTION CLIENTÈLE NIBELIS, C'EST CHAQUE ANNÉE

### 200 comités stratégiques

assurés par nos chargés de clientèle. Nibelis garantit un suivi formalisé à ses clients, de manière proactive et en réponse à l'expression de leurs nouveaux besoins.

### 1 400 clients interrogés

à l'occasion de campagnes d'enquêtes de satisfaction rigoureuses, dont les résultats sont restitués en interne et auprès de l'ensemble de nos clients.

### 400 suggestions analysées

suite à leur dépôt dans notre boîte à idées. Ces « tickets stratégiques » sont à l'origine d'enrichissements fonctionnels qui font évoluer la Solution pour la rendre toujours plus simple, productive et fiable.

