

ENQUÊTE SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT AGILENT AGILENT S'AMÉLIORE POUR VOUS

Depuis sa fondation, Agilent a toujours attaché de l'importance à la satisfaction client.

L'enquête sur l'expérience client Agilent est pour nous l'un des principaux moyens de comprendre comment vous vivez vos relations avec Agilent. Elle nous permet de savoir ce qui fonctionne bien, d'évaluer nos progrès concernant les problèmes que vous avez portés à notre attention et d'identifier les domaines où nous devons nous améliorer.

Nous espérons recevoir vos commentaires. Nous voulons savoir dans quels domaines nous répondons à vos besoins et à vos attentes (pour continuer à le faire) et dans quels domaines nous ne sommes pas assez performants (pour nous améliorer).



Vous recevrez bientôt une invitation à participer à l'enquête sur l'expérience client Agilent.

Nous avons hâte de recevoir vos réponses.

L'Enquête sur l'expérience client Agilent a été modifiée en 2016 pour la rendre plus simple et plus rapide à remplir.

- L'enquête sur l'expérience client Agilent est maintenant disponible sur téléphone portable et il vous suffit de trois minutes pour nous transmettre vos précieux commentaires.

Nous avons modifié de nombreuses questions pour mieux saisir ce qui vous importe le plus dans votre expérience avec nous. Nos questions ciblent les domaines pour lesquels nous avons un besoin vital de combler ou dépasser vos attentes.

- Par exemple, avez-vous obtenu toutes les informations désirées lorsque vous avez décidé d'acheter nos produits ? Avez-vous été régulièrement informé(e) de la date de livraison et d'installation de l'instrument après avoir passé votre commande ? L'instrument a-t-il été installé à une date correspondant à vos besoins ? Lorsque vous avez demandé une intervention sur site, a-t-elle été programmée rapidement et a-t-elle permis de résoudre votre problème ?

Tous les responsables d'Agilent, quel que soit leur niveau, lisent les réponses et les commentaires de nos clients. Nous pouvons ainsi identifier ce que nous devons améliorer et dans quels domaines, rechercher la cause des problèmes, élaborer des plans d'amélioration et, si vous le souhaitez, vous recontacter pour vous informer des mesures que nous prenons.

Voici quelques exemples d'améliorations que nous avons réalisées directement d'après les commentaires de nos clients :

- Nous avons mis en place un système de notification automatique qui confirme la commande de votre produit, vous informe de son envoi et utilise une fonctionnalité de suivi en temps réel pour les informations de livraison.
- Nous avons permis aux clients achetant des instruments d'accéder plus facilement et plus de façon plus complète aux recommandations relatives à la préparation de leur site.
- Nous avons raccourci le temps de livraison et simplifié les options d'achat en ligne de consommables afin d'améliorer votre expérience d'achat et de livraison.
- Nous avons réduit le temps nécessaire à la programmation de votre intervention.
- Nous avons amélioré la recherche et la navigation sur notre site.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS NOS CLIENTS

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et votre réussite est la priorité absolue d'Agilent. Nous avons pour objectif de faciliter la réussite de votre entreprise en vous apportant des réponses fiables et de vous garantir une expérience exceptionnelle lorsque vous travaillez avec nous. Je m'y engage personnellement.

Vous avez déjà remarqué, je l'espère, que nous prenons des mesures, notables ou plus subtiles, pour constamment améliorer les services que nous vous offrons. Et nous continuerons d'apporter les modifications nécessaires à l'amélioration de l'expérience de nos clients.

Merci de prendre quelques minutes pour donner votre avis sur nos prestations en répondant à l'enquête en ligne sur l'expérience client Agilent. Nous voulons connaître votre opinion.

Je sais qu'ensemble, nous pouvons réaliser de grandes choses.



Mike McMullen
Président et Directeur général d'Agilent