

# Comment WinMagic utilise le feedback dans Salesforce pour se rapprocher de ses clients



WinMagic, leader en sécurité des données, a allié feedback et expériences clients pour définir les axes de sa stratégie à l'échelle de l'entreprise : amélioration du Net Promoter Score®, identification de tendances au niveau des produits, prise de décisions en fonction des données recueillies.



**Le NPS® moyen est passé à 9**



**Le taux de satisfaction client est passé de 64 % à 93 %**



**Les renouvellements d'abonnements ont augmenté**

## LE DÉFI

### Identifier la source du feedback négatif

Avec des scores NPS et CX plutôt négatifs, la société WinMagic (Ontario) a vite compris qu'il lui fallait réagir.

Kevin David, Directeur mondial de l'assistance technique, a alors entièrement repensé sa solution de sondages pour simplifier le processus. Mais cela n'a pas suffi : lorsque des problèmes liés aux produits étaient signalés, il n'arrivait toujours pas à identifier les clients à l'origine de ce feedback négatif.

« Je ne comprenais pas d'où provenait le feedback ». « J'en ai donc conclu qu'il nous fallait un meilleur outil. »

## LA SOLUTION

### Intégrer le feedback dans Salesforce

WinMagic a déployé SurveyMonkey Entreprise avec l'intégration Salesforce et radicalement élargué son sondage en le faisant passer de 35 à 6 questions, principalement axées sur le NPS et les échanges avec les agents d'assistance.

L'intégration Salesforce a permis à WinMagic de mapper chaque interaction du service d'assistance avec le problème du client concerné et d'identifier facilement les détracteurs et promoteurs. Elle a également donné aux commerciaux un précieux contexte avant d'aborder le délicat sujet du renouvellement d'abonnement avec leurs clients, générant ainsi une nette augmentation du chiffre d'affaires.



**Kevin David**  
Directeur mondial de l'assistance technique

Kevin peut désormais contacter directement un client qui signale un problème ou exprime son mécontentement. « Si je vois un commentaire négatif, j'appelle le client pour lui dire que je suis en train de lire ses réponses au sondage, et je lui demande de m'en dire plus sur son ressenti. »

Kevin s'est également rendu compte que l'intégration Salesforce enrichit les données collectées ; il a donc commencé à analyser le feedback statistique pour faire ressortir des tendances au niveau des produits.

**« Je vais souvent voir les différentes équipes dans l'entreprise en leur disant : « Regardez le feedback associé à ces chiffres ». Cela aide les responsables produits à faire attention aux besoins exprimés par les clients. »**

Kevin David, Directeur mondial de l'assistance technique, WinMagic



#### LES RÉSULTATS

### Amélioration du NPS

Après avoir déployé SurveyMonkey Entreprise avec l'intégration Salesforce, le NPS moyen de WinMagic est passé à 9, son taux de satisfaction client est passé de 64 % à 93 % et les renouvellements d'abonnements ont augmenté.

Plus important encore, le feedback collecté via SurveyMonkey Entreprise a provoqué un changement global dans l'entreprise : les décisions s'appuient désormais sur les données recueillies.

« Difficile de contester les faits », explique Kevin. « Nous sommes passés d'un modèle basé sur des intuitions ou impressions à un modèle qui s'appuie sur des données tangibles : des chiffres incontestables, mais aussi le feedback pour expliquer ces chiffres. »

**« Le feedback a un impact considérable sur mon activité et je pense qu'il pourrait aussi changer énormément de choses dans d'autres secteurs de l'entreprise. »**

Kevin David, Directeur mondial de l'assistance technique, WinMagic

**Secteur d'activité**  
Technologie

**Cas d'utilisation**  
Net Promoter Score (NPS)  
Service client  
Développement de produits

**Produits**  
SurveyMonkey Entreprise  
Salesforce