

AUPRÈS DES ADHÉRENTS INDIVIDUELS AYANT UN CONTRAT SANTÉ OCIANE MATMUT



Satisfaction moyenne, sur une échelle de 0 à 10

► GARANTIES/SERVICES

Adéquation offres/besoins	8.0
Rapport qualité/prix	8.0
Fiabilité des remboursements	8.1
Rapidité des remboursements	8.1

► CONTACTS (visite/téléphone)

Qualité d'accueil	8.3/8.2
Qualité informations et conseils	8.1/8.2
Capacité à résoudre les problèmes	8.1/8.0
Temps d'attente au téléphone	7.8

► ESPACE PERSONNEL SANTÉ

 31 % d'utilisateurs

Services en ligne	8.2
-------------------	------------

► IMAGE D'OCIANE MATMUT

Confiance	8.1
Compétence	8.0
Innovante	7.8

SATISFACTION

DE BONS RÉSULTATS SUR LES FONDAMENTAUX

- 1 Qualité de service
- 2 Qualité des échanges
- 3 Contenu de l'offre

AXES D'AMÉLIORATION

- 1 Diminuer les restes à charge
- 2 Créer un suivi des demandes sur l'Espace Personnel
- 3 Accroître la réactivité

NPS (NET PROMOTOR SCORE)

+30

(% Promoteurs – % Détracteurs)

AUPRÈS DES ENTREPRISES AYANT UN CONTRAT SANTÉ OCIANE MATMUT



Satisfaction moyenne, sur une échelle de 0 à 10

► GARANTIES/SERVICES

Adéquation offres/besoins	7.9
Rapport qualité/prix	7.8
Simplicité mouvements salariés	8.0
Délai traitement des mouvements	8.0

► CONTACTS

Qualité d'écoute interlocuteur	8.3
Qualité réponse apportée	8.0
Délai de réponse	7.8
Capacité à résoudre les problèmes	7.9

► ESPACE ENTREPRISE SANTÉ

 47 % d'utilisateurs

Services en ligne	8.1
-------------------	------------

► IMAGE D'OCIANE MATMUT

Confiance	8.2
Compétence	8.1
Innovante	7.9

SATISFACTION

DE BONS RÉSULTATS SUR LES FONDAMENTAUX

- 1 Qualité de service
- 2 Compétence des interlocuteurs
- 3 Contenu de l'offre

AXES D'AMÉLIORATION

- 1 Renforcer l'information proactive
- 2 Simplifier les contrats
- 3 Accroître la réactivité

NPS (NET PROMOTOR SCORE)

+24

(% Promoteurs – % Détracteurs)