**Préparez votre Candidature aux**

**Trophées de la Cyber Sécurité**

**INFOS GÉNÉRALES**

(Questions obligatoires communes à l’ensemble des catégories)

1. **Nom commercial de la société :**
2. **Adresse de la société :**
3. **Site internet de la société :**
4. **Nombre d'employés total de la société :**
5. **Nom du représentant en charge de la candidature :**
6. **Fonction dans la société :**
7. **Adresse email :**
8. **Numéro de téléphone :**

**CATÉGORIE : SERVICE CLIENT CYBER**

**P.1 – Disponibilité :**

\*9. De combien d’équipes support clients disposez-vous ?

⇾ champs ouvert réponse possible entre 1 et 10

\*10. Quel est le % de vos effectifs dédiés au support client ?

⇾ Curseur de 0% à 100%

\*11. Type de support client : *(min. 1 réponse)*

* Téléphonique
* Email
* Live chat
* Chatbot
* Sur site client

\*12. Horaire du support client : *(max. 1 réponse)*

* 7/7 – 24/24
* Jours ouvrés - 24/24
* 7/7 - 9h-18h
* Jours ouvrés - 9h-18h
* Autre (veuillez préciser)

\*13. Quel est votre délai de prise en charge des demandes clients ? *(max. 1 réponse)*

* Moins d'1 heure
* 1 à 5 heures
* Plus de 5 heures

**P.2 – Satisfaction :**

\*14. Comment évaluez-vous la satisfaction de vos clients ? *(min. 1 réponse)*

* Enquête de satisfaction
* Système de notation en ligne (type étoiles)
* Autre (veuillez préciser)

………………………………………………………………………………………………………………………….

\*15. Quel est le % de client interrogé ?

⇾ Curseur de 0% à 100%

\*16. Quel est votre taux de satisfaction client ?

⇾ Curseur de 0% à 100%

\*17. Votre société est-elle certifiée ISO 9001 ?

* Oui
* Non

18. Téléchargez un document pour appuyer votre réponse à la question précédente

\*19. Votre société est-elle certifiée ISO 27001 ?

* Oui
* Non

20. Téléchargez un document pour appuyer votre réponse à la question précédente

**P.3 - Scalabilité de la tarification service selon les clients :**

\*21. Avez-vous une tarification détaillée et compréhensible de vos services ?

* Oui
* Non

22. Téléchargez un document pour appuyer votre réponse à la question précédente

\*23. Vos clients peuvent-ils systématiquement connaitre par avance le budget lié à vos interventions ?

* Oui
* Non

Détaillez :

……………………………………………………………………………………………………………………………………..

**P.4 – Témoignage :**

24. Téléchargez un document pour appuyer votre candidature

\*25. Illustrez votre candidature par un témoignage client

……………………………………………………………………………………………………………………………………..