

## Plus de 80% d'utilisateurs satisfaits par Message Business, application Emailing et Emarketing.

*Paris, le 15 décembre 2008*

Après 18 mois d'activité, Message Business a mené sa 2<sup>ème</sup> enquête de satisfaction pour identifier les points d'amélioration pour son application hébergée d'emailing (email marketing de fidélisation et de prospection). Cette enquête a été menée auprès des 5124 utilisateurs à travers l'outil d'enquête en ligne de Message Business. Cette enquête s'insère dans le programme qualité F.A.C.E.

### Principaux résultats

Globalement êtes-vous satisfait(e) de Message Business ?	
Très satisfait	25,7 %
Satisfait	41,6 %
Assez satisfait	23,8 %
Assez mécontent	7,4 %
Mécontent	1,5 %
Très mécontent	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

	TOTAL D'ACCORD
Message Business est facile à utiliser	79,4 %
Message Business m'accompagne si j'en ai besoin	81,3 %
Message Business est fiable techniquement	83,9 %
Message Business assure une bonne qualité de routage et de délivrabilité	89,2 %
Message Business fournit des bonnes statistiques	84,1 %
Message Business représente un bon rapport qualité-prix	80,6 %
L'équipe Message Business est à l'écoute de mes besoins	85,7 %

Seriez-vous prêts à recommander Message Business auprès de vos relations professionnelles ?	
Tout à fait d'accord	49,1%
Plutôt d'accord	41,2%
Plutôt pas d'accord	6,9%
Pas du tout d'accord	2,8%

## Synthèse

**Enseignement numéro 1 : avec un taux de satisfaction supérieur à 80% Message Business se situe à un bon niveau de satisfaction client.**

La qualité de routage et de délivrabilité frôle les 90% d'utilisateurs satisfaits et obtient le meilleur score tandis que plus de 90% des répondants seraient prêts à prescrire Message Business à leur contact.

## **Enseignement numéro 2 : la facilité d'utilisation plus que jamais exigée !**

Si près de 80% des utilisateurs sont d'accord avec le fait que Message Business est facile à utiliser, c'est néanmoins cet élément qualitatif qui obtient le moins bon résultat.

« En cette période de crise économique, cette enquête de satisfaction était l'occasion d'une part de montrer à nos utilisateurs que nous restons plus que jamais à leur écoute et d'autre part d'identifier des leviers d'amélioration. La facilité d'utilisation est un enjeu majeur : Message Business fut probablement le premier acteur du marketing électronique à se positionner vigoureusement sur ce sujet. Avec l'accessibilité tarifaire, la simplicité d'usage est d'ailleurs une des premières raisons pour lesquelles nos clients nous choisissent ! Raison de ce positionnement, leur exigence est particulièrement forte en la matière. Nous sommes donc contents de ce résultat et allons maintenant nous attaquer aux 20% restant à faire changer d'avis ! » Vincent Fournout – Co fondateur de Message Business.

## **Le programme F.A.C.E.**

Message Business se construit autour de plusieurs valeurs clés. Ces repères guident l'évolution des offres ainsi que la gestion de la relation client et constituent des engagements déclinés sous la forme du programme qualité F.A.C.E. :

- **Facilité** : notre plate-forme doit être facile d'utilisation que ce soit pour des utilisateurs débutants ou pour des experts dans leurs usages les plus avancés.
- **Accessibilité** : quels que soient les volumes traités par nos clients et leurs compétences, nous devons rendre accessible la puissance du marketing électronique que soit à travers nos services logiciels ou sous forme de prestations d'accompagnement adaptées à l'organisation de l'entreprise.
- **Convivialité** : interface de notre logiciel, support par mail et téléphone, rencontre... Chaque point de contact avec nos clients doit véhiculer des valeurs positives et d'écoute.
- **Efficacité** : un service utile pour des actions rentables. La délivrabilité au coeur de nos préoccupations de chaque instant.

La technologie mise au service de toutes les entreprises.

**Ces engagements font l'objet d'une évaluation périodique sous forme d'indicateurs communiqués aux clients et partenaires de Message Business.**

## ***À propos de Message Business***

Message Business, fondée en 2006 est une SAS au capital de 320 000 Euros. L'ambition de Message Business est de faciliter la E-communication et le E-marketing en proposant des services en ligne performants, simples d'utilisation à des tarifs très attractifs. Ces logiciels hébergés sont utilisables de manière totalement autonome et peut être complétés d'interventions Full Service permettant de déléguer tout ou partie de la réalisation des opérations.

Ecommerce Award 2008, Coup de Coeur des Cubes de l'innovation Marketing (Salon VAD octobre 2007), l'entreprise est soutenue par les principales instances de promotion à l'innovation en France : OSEO Anvar, Critt CCST et Paris Développement. Message Business a été sélectionnée par Microsoft dans le cadre du programme IDEES qui soutient les entreprises innovantes du secteur du logiciel. Lauréate 2007 de Paris Entreprendre, Message Business est membre actif du Syndicat National de la Communication Directe (SNCD) et, à ce titre, routeur / tiers de confiance. [www.messagebusiness.com](http://www.messagebusiness.com)

### **Contact presse**

**Alexandra Luthereau** - Responsable communication et RP - [alexandra.luthereau@messagebusiness.com](mailto:alexandra.luthereau@messagebusiness.com)  
01 55 43 76 03 - 06 28 32 49 54

Annexe : détail des réponses qualitatives

Qualification des éléments de satisfaction	TOTAL D'ACCORD	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Message Business est facile à utiliser	79,4%	35,3%	44,1%	19,1%	1,5%
Message Business m'accompagne si j'en ai besoin	81,3%	28,1%	53,1%	17,2%	1,6%
Message Business est fiable techniquement	83,9%	22,6%	61,3%	11,3%	4,8%
Message Business assure une bonne qualité de routage et de délivrabilité	89,2%	46,2%	43,1%	10,8%	0,0%
Message Business fournit des bonnes statistiques	84,1%	33,3%	50,8%	9,5%	6,3%
Message Business représente un bon rapport qualité-prix	80,6%	43,1%	37,5%	18,1%	1,4%
L'équipe Message Business est à l'écoute de mes besoins	85,7%	42,9%	42,9%	10,7%	3,6%