

Communiqué de presse

AKANEA bâtit son futur avec ses clients.

A Limonest, le 4 Juin 2024

Avec plus de 86% de clients satisfaits, AKANEA est heureuse de vous partager les résultats de son enquête client annuelle encore en progression cette année.

Leader dans l'édition de solutions informatiques pour les entreprises de la supply chain et de l'agroalimentaire, AKANEA poursuit son développement autour d'un pro et d'entreprise ambitieux.

La satisfaction client est au cœur de ce projet dont l'objectif est de doubler son chiffre d'affaires et son nombre de collaborateurs d'ici 2030. Depuis 5 ans, l'entreprise se donne les moyens de ses ambitions pour mieux satisfaire et fidéliser ses clients en :

- Recrutant plus de 100 collaborateurs supplémentaires,
- Investissant chaque année 20% de son chiffre d'affaires en Recherche et Développement pour proposer des solutions logicielles innovantes et en accord avec les attentes du marché,
- Amorçant des travaux pour intégrer des briques d'IA utiles dans ses solutions pour améliorer l'expérience client,
- Créant des cellules « Customer Success » pour être au plus près de ses clients.

Afin de mesurer l'efficacité de ces actions et d'identifier les axes d'amélioration, AKANEA réalise depuis 4 ans une enquête de satisfaction annuelle auprès de 350 clients. Sélectionnés de façon aléatoire ce panel est interrogé par AVISO Conseil, un cabinet d'étude indépendant.

« Chez AKANEA, notre engagement envers la satisfaction clients est au cœur de notre stratégie de développement. Nous sommes extrêmement fiers des résultats obtenus, qui témoignent de l'effort collectif et de l'engagement des équipes AKANEA à placer le client au centre du projet d'entreprise. Nous sommes déterminés à progresser davantage, à faire évoluer notre activité, et à atteindre nos ambitieux objectifs ! ».

Jean-Baptiste CASSAGNES - Directeur Général chez AKANEA

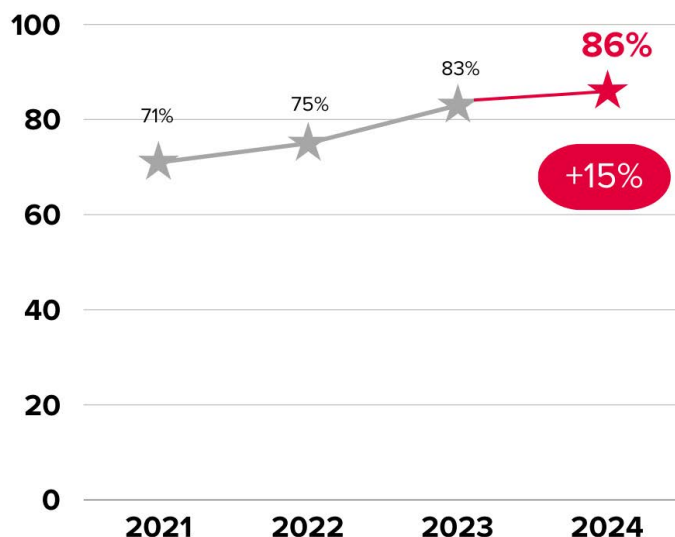


La satisfaction des clients en quelques chiffres

Cette année encore, l'évaluation du niveau de satisfaction des clients AKANEA montre une nette amélioration de l'offre de services et de l'accompagnement des équipes. Le taux de satisfaction global dépasse les 86%. La société démontre son engagement résolu envers l'excellence opérationnelle et la qualité de service.

L'indicateur Net Promoter Score (NPS), permettant de mesurer l'expérience clients, atteste également de cette dynamique positive avec une amélioration notable de +6 points (+28 points depuis 2021).

AKANEA s'inscrit dans une démarche d'écoute active et de réactivité face aux attentes de sa clientèle.



La satisfaction client a progressé de plus de 15% en 4 ans chez AKANEA

Des hommes et des femmes au service des clients AKANEA

Pour augmenter la performance des entreprises de la supply chain et de l'agroalimentaire, AKANEA promet l'accompagnement d'expert métier au quotidien. En effet, la proximité des équipes pro et ainsi que la réactivité du service support ont été plébiscitées.

« Ils sont sérieux, à l'écoute et très réactifs »,

« J'en suis satisfait pour la fiabilité, l'efficacité et la rigueur [...]. Ils ont toujours répondu présents »,

« Leur réactivité est très bonne, et ils sont à l'écoute ».

Grâce à la disponibilité et au professionnalisme des collaborateurs, le service support présente un taux de satisfaction de 88%.

AKANEA tient à exprimer sa gratitude envers ses clients pour leur confiance renouvelée. L'entreprise s'engage à poursuivre ses efforts pour renforcer encore davantage la satisfaction clients. Les résultats obtenus cette année encore sont le fruit d'un travail collaboratif et d'une écoute attentive des besoins du marché. AKANEA promet de rester à la pointe de l'innovation et du service client.

A propos d'AKANEA :

Editeur de logiciel métiers depuis 1983, AKANEA conçoit et déploie des solutions logicielles de gestion à destination des professionnels de la supply chain et de l'agroalimentaire. AKANEA équipe les transporteurs et logisticiens pour augmenter leurs performances opérationnelles.

Avec plus de 1 200 clients et 20 000 utilisateurs finaux, AKANEA se distingue par la richesse fonctionnelle de ses solutions, sa maîtrise technologique, l'innovation de ses solutions et sa capacité à équiper aussi bien la très petite entreprise que des grands groupes internationaux.

AKANEA compte plus de 260 collaborateurs répartis sur 4 sites principaux en France. Certifiée depuis 3 ans Great Place To Work, AKANEA est une filiale appartenant à 100% d'un groupe familial français : Le groupe ISAGRI, 9ème éditeur français (Classement Truffle 2023).

Contact presse :

Eva GALVIER – eva.galvier@akanea.com / presse.supplychain@akanea.com