

EDITO

Chères clientes, chers clients,

En attendant les élections, les affaires continuent...

Chez Clip Industrie, et c'est à la mode actuellement dans tout bon magazine, on a nous aussi fait un sondage le mois dernier. Et tout d'abord merci à nos 126 clients sur les 588 consultés qui ont pris le temps de répondre à notre enquête sur la Hot Line.

Cette deuxième enquête montre une certaine amélioration et une satisfaction à plus de 81 % sur les différents points concernant la qualité de l'accueil et la prise en compte de vos problèmes. J'ai compris par contre que vous attendiez aussi de nos «hotliners» plus de réactivité et de suivi sur des problématiques complexes, nous allons faire en sorte de nous améliorer sur ce point.

Il est encore intéressant de noter dans ce sondage que quasiment 1/3 de vos appels concernent des problèmes d'installation et d'infrastructure que nous sommes très content de vous aider à résoudre bien que pas du tout responsable.

Comme je vous l'avais indiqué dans un précédent Clip Info, nous avons commencé activement de vous rendre visite et ainsi de faire un point plus précis sur votre utilisation de Clipper. Ces premiers rendez-vous ont permis de déceler des besoins importants en terme de formation et d'approfondissement de certaines fonctionnalités. J'ai compris que cela correspondait à une véritable demande de votre part et merci d'avance de réserver le meilleur accueil à Arnaud Hasse.

Arnaud Martin

Gestion de la prospection dans CLIPPER

La gestion de prospection incluse dans Clipper a pour objectif d'aider le pilotage des actions commerciales. Cet outil se veut volontairement un outil simple à utiliser et à mettre en œuvre. L'équipe commerciale de Clip Industrie est, bien évidemment, la première utilisatrice des fonctionnalités de ce module.

Les prospects sont enregistrés dans des fiches permettant de déterminer dans un premier temps et de façon précise leurs caractéristiques.

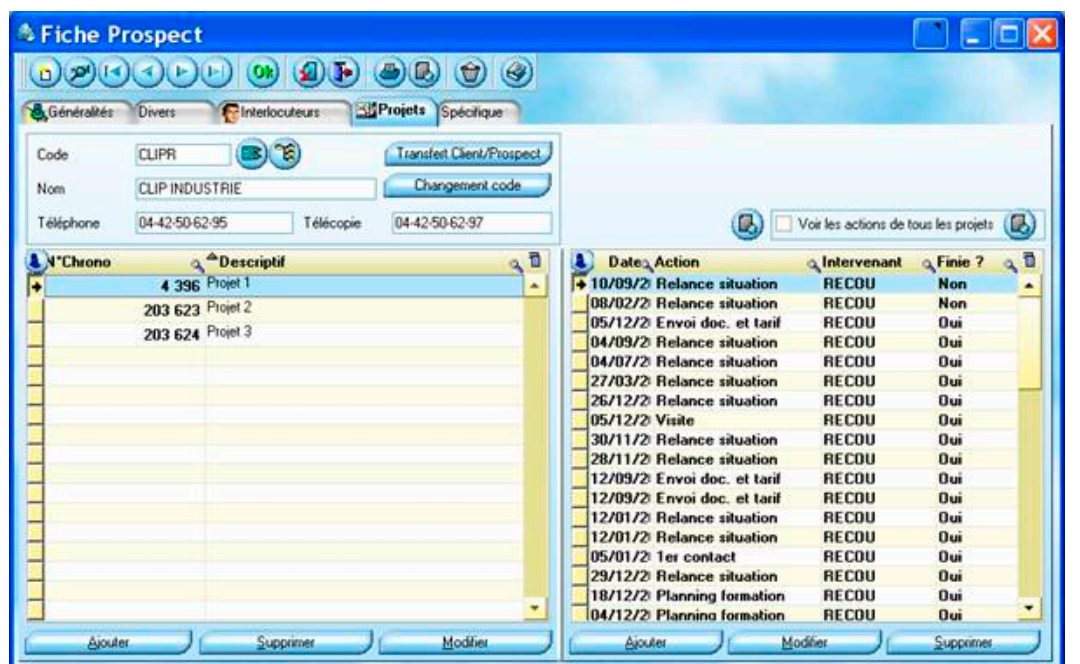
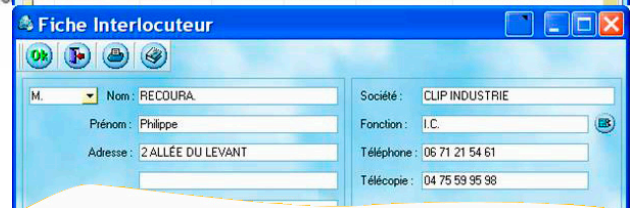
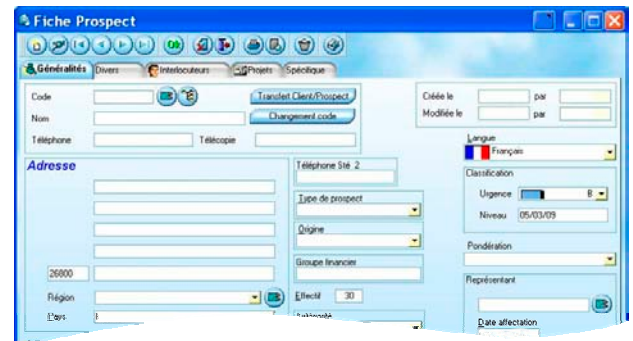
Certains critères comme le type de prospect ou son origine, facilitant les recherches ultérieures, peuvent être renseignés à partir de tables personnalisées.

Comme par ailleurs dans Clipper, la notion d'arborescence pour classer les fiches est disponible.



Possibilité d'enregistrer les différents interlocuteurs avec leur fonction et leurs coordonnées

... et possibilité d'enregistrer autant de projets que l'on souhaite,



On the road again !



Sportive, racée,
La 'Clippette' peut tout supporter

On the road again, it's my life, ou, il y a toujours un client au bout du chemin ...

En ce début d'année électorale, Clip Industrie ne promet rien, il agit et comme certains d'entre vous on pu déjà le constater, on se rapproche de vous ! En effet, nous prenons le temps de venir vous voir et de discuter pour mieux comprendre comment vous utilisez notre système logiciel lorsque vous êtes livrés à vous-même. Votre travail évolue, vos process se modifient, s'optimisent ou vos collaborateurs changent, nous devons évoluer avec vous. Dans la course du quotidien, prenons le temps de faire un point, de réfléchir, prenons du recul par rapport à nos habitudes, pour mieux poursuivre.

Nous regarderons ensemble les fonctionnalités de « Clipper » et les habitudes que vous avez prises en l'utilisant. Notre ambition est de faire que CLIPPER devienne votre partenaire au quotidien, le couteau Suisse de vos relations avec vos clients et vos fournisseurs, l'Opinel de vos achats, voire le Laguiole de votre chiffre d'affaires.

N'oublions pas que Le Clipper était un bateau transportant les épices. Ces petites graines sans lesquelles la cuisine serait insipide. Ce sont vos petites remarques qui font et qui feront la richesse de CLIPPER demain. *A.Hasse*

...ainsi que tous types d'actions, commentées, avec documents associés ou non.

L'historique de chaque projet est ainsi conservé et les actions à mener y sont indiquées. Les comptes-rendus d'action (*visite, entretien téléphonique...*) sont ainsi historisés.

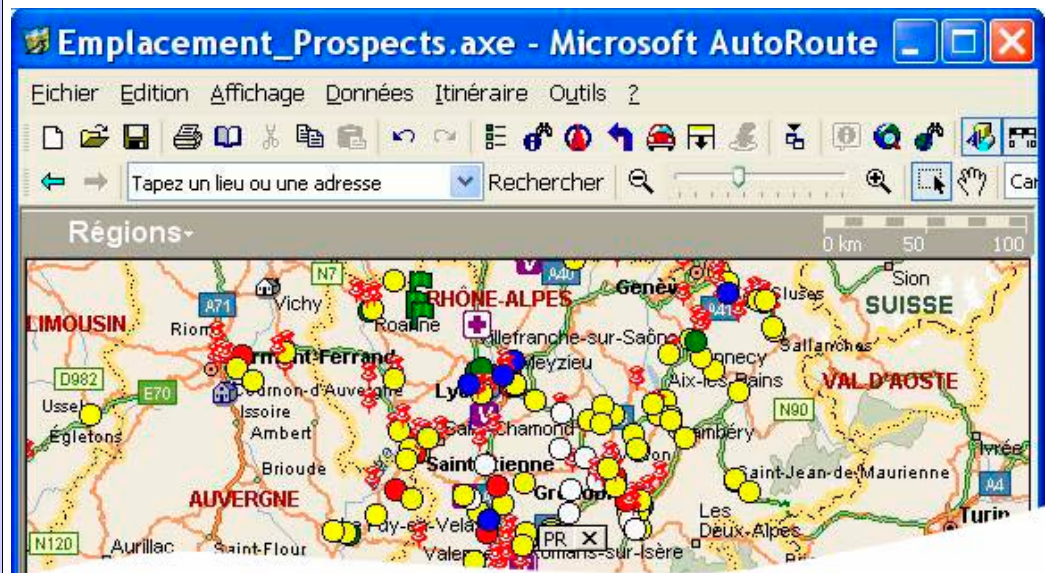
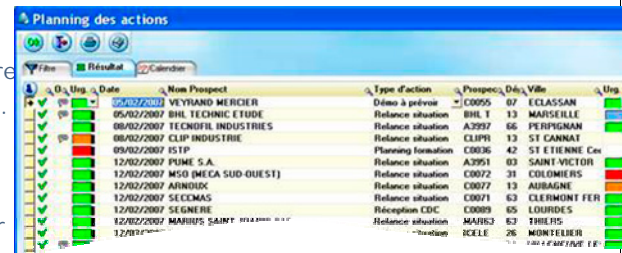
Les actions à effectuer dans les projets, sont visualisables sous forme de relance par l'intermédiaire du planning des représentants. Il est possible de connaître les tâches à effectuer ainsi que leur date.

Ci-contre, on retrouve les actions précédentes et/ou celles à effectuer, que l'on peut bien évidemment visualiser par le I d'info

Des fonctions de recherches avancées sont disponibles comme dans tout le logiciel.

Le publipostage de Clipper est également accessible aux fiches prospects.

Une des fonctionnalités intéressantes est de pouvoir exporter la base prospects sur un outil tel que Microsoft Autoroute, de façon à optimiser les déplacements.



En résumé, un outil simple qui permet de suivre son action commerciale. Celui-ci peut, en outre, être utilisé en « nomade », c'est-à-dire sur un portable non connecté au réseau de l'entreprise, avec synchronisation régulière.

Philippe Recoura

Rendez-vous



Rendez-vous au salon STIM hall 3 stand n° 3546 du 7 au 9 Mars à Eurexpo Lyon. Le jeudi nous aurons le CETIM à nos côtés, pour tout renseignement et démonstration du module Devis.

Nouvelles arrivées

Christophe Rouchon, le retour !! Je ne vous présenterai pas notre ami Christophe qui a été durant quelques temps responsable de projet chez Clip Industrie. Il a confirmé son expérience chez SODAPEM, en s'occupant du déploiement de la GPAO dans le groupe, poste qu'il conserve à mi-temps. Autant vous dire qu'il sait de quoi il parle quand il parle de gestion de production.

Nous saluons également l'arrivée de **Sébastien Reymann**, comme commercial régional sur la région Nord Est.

Enquête

Vous êtes 86% à estimer les informations du Clip-Info intéressantes et pertinentes. N'oubliez pas que cette tribune vous est ouverte !

On a vu Clip Industrie



Nous sommes présents sur le site Internet du CXP, service de veille et d'expertise indépendante sur les progiciels.

Promesses faites, promesses tenues.

Dans notre enquête 'qualité' lancée entre le 24 janvier et le 8 février nous nous engageons à rendre compte de vos appréciations sur votre relation avec notre Hotline. Nous y voilà.

Nos attentes, au travers de telles enquêtes, sont de discerner les axes d'améliorations que vous attendez, en réponse à vos questions et à vos besoins d'une utilisation performante de notre GPAO dans votre entreprise. Nous avons adressé notre enquête à 588 clients. Merci aux 126 d'entre eux qui ont accepté d'y répondre et de nous aider ainsi à évaluer la qualité de notre service et à réguler notre fonctionnement. Nous comptons bien voir ce ratio en forte augmentation pour notre prochaine démarche.

Et donc tout d'abord quelques résultats bruts.

- Évaluation qualité accueil et analyse de la transmission correcte de vos messages à nos différents services.

	Bon	Mauvais	
Accueil standard	122	4	97 % accueil téléphonique correct
Hotline	118	8	94 % accueil téléphonique correct
Relais hotesse/Hotline	123	3	98 % transmission correcte de vos appels
Délai rappel hotline	102	24	81 % délai de rappel correct
Importance appel correctement entendue	108	18	86 % estiment que l'importance de l'appel est correctement évalué
Délai mise en relation avec un technicien	102	24	81 % estiment correct le délai de mise en relation avec un technicien

Évaluation des performances de nos techniciens hotline dans le traitement de vos questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement de notre GPAO

En %	++	+	+/-	--
Compréhension du problème	19	64	15	2
Performance des réponses	19	57	19	5
Qualité du dialogue	26	57	15	2
Temps de réponse	19	60	16	5
Suivi des problèmes complexes	13	40	33	14
Évaluation globale de la hot line	20	64	16	0

En conclusion nous constatons que globalement le service Hotline répond correctement à vos attentes avec toutefois un point qui doit être particulièrement amélioré : le suivi des problèmes 'complexes',

Un autre point a suscité notre étonnement et mérite une étude particulière, vous êtes 69 % à considérer que la hot line est trop limité à son rôle de maintenance technique. Vos réponses à cette question semblent mettre en évidence, selon nous, davantage un besoin de formation que des insuffisances de la Hotline. Nous estimons en effet répondre à des questions plus que variées, et pas toujours en lien direct avec notre GPAO.

Quant aux réponses données à : « Pour quelles raisons utilisez vous le plus fréquemment le service Hotline ». Nous précisons que pour ce qui concerne 'Hotline pour éditions papier' et 'Hotline pour installations' ces interventions occupent approximativement 33 % et 15 % de notre temps.

A. LE TIRILLY



Clip Industrie est également membre de l'Association Française Des Editeurs de Logiciels, fondée par AIMS, Berger-Levrault, Cegid, Dassault Systèmes, Geac France, Microsoft France, Navidis, Reportive, et Staff&Line, l'association regroupe déjà plus d'une soixantaine d'éditeurs.

Questions / Réponses

>> Je prépare des bases d'importation des fiches articles. Lorsque j'indique le coef de conversion dans le champ "COEFCONVUN" les valeurs ne remontent pas dans la fiche article importée.

La zone est bien importée, mais elle n'est pas visible sur la fiche. Si vous voulez utiliser le champ qui s'appelle Poids / Lg / Coef conv qui est dans la fiche article au dessus du prix, c'est la zone KGMT qu'il faut renseigner.

>> Il faudrait pouvoir indiquer qu'un devis est périmé et que cela apparaisse dans l'historique des prix devis (*gestion - devis - historique des prix devis*) afin d'éliminer les vieux devis qui ne sont plus valables.

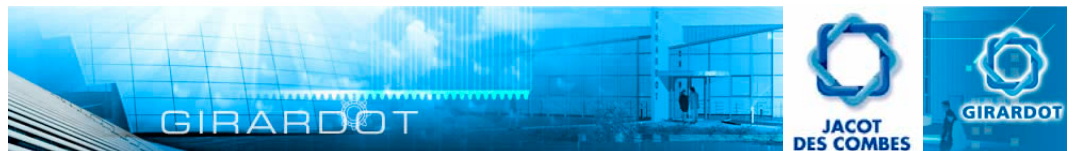
Il faut modifier les états des devis et /ou les états de chaque pièce du devis. Vous pouvez le faire dans le devis ou directement dans "analyse devis". Lors de l'injection du dossier technique dans l'affaire, l'état de la pièce du devis passe automatiquement à "Inj. aff." Sinon il est prévu de rajouter une date de validité.



Clip Industrie fait parler de vous !

Retrouvez nous dans la presse professionnelle et sur la rubrique « revue de presse » de notre site internet : www.clipindustrie.com où vous pouvez consulter tous les articles parus. Vous y verrez également les fiches clients qui, rappelons le, vous sont ouvertes. Une petite présentation de votre entreprise, sa spécificité, une anecdote intéressante, son histoire avec CLIPPER, quelques photos représentatives... vous envoyez tout cela à c.larue@clipindustrie.com et l'on prépare votre fiche que l'on vous soumet avant diffusion bien entendu. Nous ne serons jamais aussi bien représentés que par nos clients.

A propos d'anecdote



Nous avons simultanément été consultés par la société Girardot en France, et notre filiale Suisse par la société Jacot des Combes, et tous deux avons signés ces nouveaux comptes auxquels nous souhaitons la bienvenue. Spécialisée en fabrication et fourniture de grillage ainsi qu'en serrurerie et construction métallique, l'entreprise GIRARDOT a su suivre un parcours intelligent. Pour relever le défi européen et affronter l'avenir en position de force, la société GIRARDOT, avec la société helvétique "JACOT DES COMBES", consolide depuis 1990 son assise financière et industrielle. Merci à ces deux belles entreprises et félicitations à notre partenaire Suisse Yves Nanchen.



PragInfo

Notre nouveau partenaire et ancien collaborateur Olivier Gauthier ouvre son entreprise Praginfo. Son dynamisme, sa grande compétence et sa bonne humeur devrait garantir un démarrage rapide. Le voilà déjà parti au-delà de nos frontières avec la signature de la société IRI en Roumanie, filiale du groupe international Finuchem, grand nom de la robotique.

Clip Industrie embauche : Rendez-vous sur la rubrique « Actualités » de notre site