



ORDRE DU JOUR - COMMISSION CRM & PLM
Journée « Service Client »

Nos entreprises sont confrontées à des difficultés croissantes pour améliorer la satisfaction de leurs clients. Le développement des activités de service est un levier pour étendre l'offre de valeur. L'amélioration de la productivité de ces activités constitue également une priorité pour maintenir ou améliorer la rentabilité.

En ces temps difficiles, ces deux tendances sont souvent combinées et nécessitent des adaptations ou refonte des processus et des systèmes d'information.

Si vous souhaitez profiter de l'expérience d'autres entreprises et mettre en œuvre une approche qui intègre les meilleures pratiques, réservez votre place à la journée « Service Client » qui se tiendra le :

Mardi 13 avril 2010
64, rue du Ranelagh
Paris 16

Cet événement unique sera l'occasion de partager des retours d'expérience et d'échanger sur vos projets avec des pairs sur les sujets suivants :

- Gestion des demandes client
- eServices on line
- Communication / Lancement de nouveaux eServices
- Contractualisation des services
- Configuration / Gestion des parcs installés

Les participants ne seront pas tous utilisateurs de la solution SAP, l'objectif est avant tout d'échanger sur les bonnes pratiques. Cette journée, orientée « métier », s'adresse à toutes les personnes en charge des activités de service et support client ainsi qu'aux personnes en charge de ce domaine à la DSI.

La journée est ouverte aux non adhérents USF qui pourront découvrir nos activités et je l'espère deviendront de futurs adhérents à notre association. Elle n'est pas ouverte aux consultants.

Nous comptons sur vous pour communiquer cette invitation aux personnes de votre entreprise qui pourraient être intéressées.



Accueil - café

9h 30 : **Tour de table** : *chaque participant présente sa problématique et ce qu'il attend de la journée*

10h30 : « **Structuration du parc installé et gestion des services associés** »
Retour d'expérience – Philippe PAYOUX / **WATERS S.A.S.**

11h30 : « **Customer OnLine, un portail unique pour l'ensemble du groupe THALES** »
Retour d'expérience – Didier DANTHEZ / **THALES**

12h30 : Repas

14h00 : « **Le Service client et les bases installées au travers du centre de contact** »
Présentation de Dominique TRIGAUD – **SAP**

15h00 : « **Développement des activités de service** »
Présentation d'André LEBON – **SOLYSTIC - Groupe NORTHROP GRUMMAN**

16h00 : « Tour de table / Etapes suivantes / Conclusions »

17h30 : **Fin de la journée**



Bulletin d'inscription

Commission	Commissions CRM & PLM
Date et heure	13/04/2010 à partir de 09h30
Lieu	64, rue du Ranelagh 75016 Paris

Animateurs USF	Didier DANTHEZ – THALES Philippe PAYOUX – Waters SAS
Consultant SAP	Dominique TRIGAUD – SAP

**VOUS INSCRIRE EN LIGNE OU REnvoyer LE COUPON-REPOSE AUX COORDONNEES INDIQUEES
CI-DESSOUS SI VOUS N'AVEZ PAS ACCES A INTERNET
DATE LIMITE POUR L'INSCRIPTION : J-1 AVANT 16 HEURES**

COUPON REPOSE

Société :

Prénom :

Nom

Fonction :

Adresse :

E-mail :

Téléphone :

Fax :

Assistera à

N'assistera pas mais souhaite être contacté (e)

Déjeuner oui non

Merci de nous renvoyer ce coupon-réponse par fax au 01.43.41.72.78 ou par e-mail à : pierre.cau@usf.fr

Pour toutes informations, n'hésitez pas à contacter :

Pierre CAU
Assistant marketing & Administratif
01 43 40 68 99
06 78 30 23 44