

MILLOGICIEL INC.

Conception de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



SUPPORT & SERVICE À LA CLIENTÈLE, BONS COUPS & BONS COÛTS.

Bons coups.

S'il y a un service pour lequel je dois retirer le plus de fierté, c'est bien celui du « Support & service à la clientèle ».

Nous avons travaillé dur ces deux dernières années pour être à la hauteur des attentes de la majorité de nos interlocuteurs. Les commentaires que nous recevons nous encouragent vraiment à continuer à nous améliorer.

Certes, tout n'est pas parfait. Certaines questions peuvent rester sans réponse un certain temps. Ce sont généralement des cas très marginaux qui relèveraient plus d'une formation globale sur l'utilisation du logiciel pour parvenir à un but donné que d'une simple assistance du « Support ».

Le « Support » est là pour vous indiquer le chemin à suivre quand vous ne savez plus comment obtenir tel rapport, ou bien quoi répondre à quelle question, ou bien tout simplement vous dépanner. Il va vous fournir la carte, le plan pour vous en sortir. Mais si vous êtes perdus dans un labyrinthe, et que vous ne savez pas où vous êtes exactement, la carte ne suffira pas à vous sortir de là. Il faut encore savoir l'endroit exact où vous vous trouvez, dans quelle boucle de programme, par quel chemin le système vous a conduit là, quelles sont les conséquences de faire repartir ou bien continuer le programme dans un sens plutôt que dans l'autre.

Plusieurs qualités sont indispensables pour qu'une personne soit apte à offrir un bon « Support ». Elle doit avoir une bonne écoute. Elle doit avoir de la méthode, de la patience. Elle doit aimer ce qu'elle fait. Elle ne doit se frustrer facilement du manque de « merci ». Elle doit avoir une bonne connaissance du MILLOGICIEL DU CAMIONNAGE(mc) et des implications de son intégration.

Son travail consiste plus à tenir le rôle de détective que celui d'encyclopédie. Elle ne doit pas travailler par « c'est semblable à la fois précédente : même question, même réponse. ». Mais elle doit plutôt refaire à chaque fois la démarche pour trouver la bonne réponse, la bonne solution, à la nouvelle question. Elle doit se mettre à la place de l'appelant. Elle doit mener l'écran de son ordinateur au même point que son client a amené le sien ou devra l'amener. Elle doit prendre le soin de documenter sa réponse d'après les manuels, les Millo-procédures, ou les Mill-usages. Elle doit faire preuve de discernement. Si elle est confrontée à une erreur de programmation (oui, cela existe avec les programmes récents lors de la période de mise au point), elle doit pouvoir reproduire l'erreur et elle doit veiller à ce que les programmeurs la gèrent.

MILLOGICIEL INC.

Conception de logiciels pour le camionnage
6400, 27ième Avenue
MONTREAL, H1T 3J7
(450) 975-8338
www.millogiciel.ca



Bons coûts.

Pour maintenir un tel service, cela nécessite de la part de l'entreprise un certain nombre d'investissements. Ce sont des investissements en matériel et en logiciel, des serveurs, des lignes téléphoniques, des lignes modem. Ce sont des investissements en ressources humaines et en salaires. Il faut continuellement former les personnes ressources au support et service à la clientèle. Il faut qu'au moins un programmeur soit disponible pour les interventions spéciales. Il faut des répondants compétents même pendant les vacances, et les jours fériés.

Un tel service pour être rentable pour l'entreprise, devrait être facturé à l'utilisateur ou bien sur la base d'un contrat de support annuel de quelques milliers de dollars, ou bien à l'heure pour quelques centaines de dollars l'heure. Les quelques très grandes entreprises qui font affaire avec Le Groupe Millobit sont habituées à avoir de tels contrats de support avec leurs fournisseurs, et cela fait partie de leurs exigences de sécurité d'adhérer à de tels contrats et ils en acceptent et en assument les coûts.

Les entreprises de camionnage de moindre taille sont beaucoup moins intéressées à adhérer à un programme de support. Et avec certaines même, la notion de service rendu n'est pas acquise. Tout leur est dû. « L'utilisateur – payeur » n'est pas un concept qu'elles appliquent au support.

Quand j'installe un nouveau client, je lui offre trois à six mois de service et support sans frais et sans limite. C'est vraiment un service sans frais et sans limite car j'estime qu'il est normal que le logiciel vienne avec ce service pour assister les nouveaux usagers. De même lorsque je modifie un programme ou que j'en installe une nouvelle version, j'offre le support. Cela fait partie du logiciel vendu. Le coût de ce support se trouve en fait inclus dans le coût de la vente.

Par contre, un utilisateur qui n'est pas dans le cas mentionné ci-dessus, et qui appelle le service et support à la clientèle, le fait dans le but de parler à quelqu'un, d'exposer une préoccupation et d'avoir un avis ou une réponse. Cet appel va être traité et au moins une personne va travailler à fournir une réponse à cet utilisateur. C'est pourquoi tout appel de service et support est facturé. Un travail est fourni, le travail est facturé.

Cette manière de fonctionner ne pose d'ailleurs aucun problème à la majorité de notre clientèle. Le dernier sondage annuel de décembre 2001 nous révélait d'ailleurs que 96% considérait qu'elle était satisfaite ou plutôt satisfaite de notre tarification pour le service et support à la clientèle. Il faut souligner que nos intervenants savent faire preuve de discernement dans ce qu'ils facturent.

Nous verrons bien si les résultats du prochain sondage nous confirment ces bonnes appréciations. En attendant, nous continuons à travailler pour améliorer nos procédures, pour encore mieux documenter nos réponses, et pour maintenir un coût d'utilisation de notre service et support à la clientèle aussi raisonnable qu'actuellement.

Patrick Millard, président Millogiciel inc.