



Edito

Vous avez entre les mains un numéro dédié au support technique. Le support est un ingrédient-clé de notre collaboration avec nos clients puisqu'il garantit le bon fonctionnement et la pérennité de nos solutions. Pour vous, le responsable du support lève le voile sur le fonctionnement de son équipe.

Avec cette newsletter, vous pourrez découvrir la nouvelle identité graphique de Synthetis. Ce choix d'une nouvelle identité va de pair avec une évolution de notre positionnement avec à la clé, un nouveau slogan et le rassemblement sous un même nom de nos différentes solutions logicielles. Synthetis se profile comme un éditeur de logiciels pour l'industrie, tout en gardant un focus fort sur l'agroalimentaire. Notre mission est clairement définie : améliorer l'utilisation des ressources de production. Nous proposons dorénavant nos deux modules fonctionnels au sein d'une suite logicielle d'aide à la décision, baptisée Prospeo. Prospeo se compose de Cockpit pour le pilotage des ressources de production en temps réel et de PeopleForce pour l'affectation à court terme du personnel de production. Dès le 15 mars, visitez notre site web pour découvrir ces nouveautés en direct.

Vous serez présent au CFIA qui se tient du 15 au 17 mars prochains à Rennes ? Nous aussi ! Venez nous rendre visite au stand de l'AWEX. Notre équipe sera heureuse de vous y accueillir.

Michel Devos
Directeur Général

LE SUPPORT DE SYNTHETIS, UNE GARANTIE DE PÉRENNITÉ



Vincent Minon, responsable de l'équipe support de Synthetis, se prête au jeu des questions-réponses.

Comment le support de Synthetis est-il organisé ?

Tout d'abord, il faut savoir que nous organisons le support en interne. Chez nous, il est primordial que les personnes du support connaissent à fond nos solutions et les besoins de nos clients. Notre équipe de support est constituée de 3 ingénieurs, qui assurent tour à tour la permanence. Le support est accessible de 8h30 à 17h30 chaque jour ouvrable.

Quel est le profil de vos collaborateurs du support ?

Tous nos collaborateurs sont des ingénieurs formés aux solutions de Synthetis. De plus, chacun a une spécialité propre qu'il met à la

disposition de ses collègues lorsqu'il n'assure pas la permanence.

Comment vos ingénieurs de support interviennent-ils ?

Soit ils répondent aux questions par téléphone ou par e-mail, soit ils prennent directement le contrôle à distance des installations de nos clients.

Quels sont les cas typiques pour lesquels vous intervenez ?

Nous sommes impliqués dans toute question liée de près ou de loin aux solutions logicielles de Synthetis. Cela va de la défaillance matérielle sur une machine d'un client à des demandes d'évolution mineure de nos applications. On nous appelle pour configurer de nouveaux équipements ou modifier le contenu d'un rapport automatisé. Lorsqu'une machine présente une défaillance, une fois qu'elle est réparée, on nous appelle pour restaurer les données de sauvegarde et la solution logicielle. Il nous arrive aussi d'aider à diagnostiquer des soucis dans les échanges avec les automates suite à un incident ou à des modifications sur une ligne de production. Les demandes d'ajout de fonctionnalité font l'objet d'une évaluation et d'un arbitrage en interne. Parfois, on nous contacte aussi pour des bugs logiciels. Dans le cas de problèmes mineurs, nous cherchons un contournement qui impacte le moins possible la production. Dans des cas bloquants, nous sommes parfois amenés à apporter une correction en urgence. Heureusement, ces cas sont très rares.

SYNTHETIS AU SALON CFIA 2011



Retrouvez Synthetis du 15 au 17 mars à Rennes au CFIA, rendez-vous incontournable des fournisseurs de l'agroalimentaire, hall 7, allée A2.



Brèves

Les deux industriels suivants ont choisi, depuis fin 2010, notre module PeopleForce pour gérer l'affectation de leur personnel :

- Hennessy à Cognac, France
- Goodyear, Luxembourg

« Assises du MES » : Syntheticis participera en tant qu'expert à cet événement organisé par le Club MES, le 7 juin 2011 à Paris.

« Production Temps Réel » : Syntheticis sera présent à cet événement à Rennes le 16 juin 2011.

Vos contacts

France Nord
Hubert Codron
+33 3 66 72 14 99
+33 6 61 38 24 77
hubert.codron@syntheticis.com

France Grand Ouest
David Gouya
+33 2 30 96 00 01
+33 6 17 86 50 92
david.gouya@syntheticis.com

Belgique
Jean-Luc Henrotte
+32 10 47 77 39
+32 495 54 49 29
jean-luc.henrotte@syntheticis.com

Royaume-Uni
Steven Edge
+44 161 420 54 71
+44 78 80 735 774
steven.edge@syntheticis.com

info@syntheticis.com
www.syntheticis.com

Les clients n'ont-ils pas tendance à appeler alors qu'ils pourraient trouver eux-mêmes la solution ?

On pourrait le croire, mais il vaut parfois mieux faire appel à nos ingénieurs spécialisés. Ils se révèlent souvent plus efficaces et plus rapides que des utilisateurs avancés. En effet pour nos ingénieurs, résoudre un problème ou utiliser des fonctionnalités avancées, c'est de la routine. Par contre, lorsque les questions posées sont simples, nos ingénieurs fournissent des explications claires à nos clients de manière à leur donner l'autonomie nécessaire par la suite. Cependant, chez certains de nos clients, suite à des rationalisations, il arrive que la connaissance détaillée de l'application soit chez Syntheticis.

Que se passe-t-il quand un client vous contacte ?

Le contact s'établit généralement par téléphone ou par e-mail. Tout contact, que nous appelons « incident », reçoit d'office un numéro. Ce numéro sert alors de fil conducteur durant toute la relation. Ceci est particulièrement utile lorsqu'une question ou un problème est géré sur

Un nouveau responsable commercial a rejoint Syntheticis. Hubert Codron prend en charge le Nord de la France. Il se tient à votre disposition pour tous vos projets :

hubert.codron@syntheticis.com
mobile +33 6 61 38 24 77



une longue durée. En effet, pour des problèmes informatiques, d'autres services comme les automatismes ou l'informatique du groupe peuvent être impliqués. Notre client reçoit de notre part une confirmation par e-mail de toute évolution, depuis la prise en compte, jusqu'à la clôture finale. Lorsque le nombre d'incidents est conséquent, nous émettons un récapitulatif régulier. Cette procédure nous permet de passer en revue les incidents et de clôturer ou rappeler les actions attendues de chacun.

Quels sont vos défis ?

Notre défi majeur est la réactivité. En effet, nous devons très rapidement mobiliser des moyens pour répondre à des situations parfois critiques de sites industriels. Cela arrive très rarement, mais lorsque des clients sont dans une situation sensible, nous prenons alors toutes les mesures pour minimiser l'impact potentiel sur leur production. Cette réactivité fait partie intégrante de la notion de service. Notre second défi est de trouver une réponse à tout problème pour ne jamais laisser tomber nos clients. Il arrive ainsi que nous reproduisions dans nos locaux un symptôme observé par le client. Nous en cherchons la cause, si nécessaire en impliquant nos collègues du développement ou les consultants de notre équipe projets.

Finalement, quel est l'avantage pour le client de disposer d'un support ?

C'est très important, car pour nos clients, le support est une garantie de pérennité. Ils ne dépendent pas d'un individu en particulier. Nos experts font partie intégrante de nos équipes ; ils sont formés et prêts à intervenir tout au long de la journée. Enfin, même si le support s'effectue à distance, nous nouons généralement de bonnes relations avec nos interlocuteurs en usines ou dans les services informatiques. Nous agissons, en fait, comme le prolongement de l'entreprise.