



B.M.P. NEWS

Lettre n° 87

Dec 2008

- Assistance
- Demande d'intervention
- Suivi de dossier
- Administratif

Info sociales :

- Minimum garanti : 3,31€
- Smic taux horaire : 8,71€.
- Cotisations AGS : 0.10% de la part patronale

RAPPEL SUR LES CIRCUITS DE COMMUNICATION AVEC BMP GESTION

Nous profitons de ce mois calme en actualité légale et très chargé en demandes de tous genres, pour vous rappeler la façon optimale dont vous pouvez nous communiquer vos besoins. Que ce soit pour une assistance, pour une demande de prestation, ou pour un problème en attente de résolution, notre réactivité est liée, non seulement à la façon dont elle est exprimée (contenu, mode de communication) mais aussi aux personnes à qui elle est adressée.

Nous avons effectivement au fil des années, mis en place des circuits de communication internes et externes qui permettent de gérer de façon plus "industrielle" vos demandes. L'équipe et les outils sont structurés en conséquence. Ainsi, il ne faudra pas procéder de la même façon si l'on veut une assistance fonctionnelle sur un logiciel ou si on souhaite réserver des journées de prestation ou obtenir des précisions sur un projet en cours.

Les consultants sont très souvent en déplacement et ne disposent ni du temps, ni des outils pour gérer à distance toutes vos demandes. Claire Annie et moi-même (Patrice) sommes là pour assurer la continuité de service et vous fournir les réponses et les ressources adaptées à vos demandes. Merci de bien respecter ces modes de communication pour ne pas créer des goulots d'étranglement et diminuer notre performance. C'est l'intérêt de tous.

Voici les schémas de communication que nous vous conseillons :

BESOIN	A ENVOYER A :	ANNIE annie@bmpgestion.com	CLAIRE claire@bmpgestion.com	PATRICE patrice@bmpgestion.com	CONSULTANT anne22@bmpgestion.com	LEGENDE
Demande de prestation sur site ou à distance		e-mail	e-mail / téléphone		e-mail	Obligatoire
Demande de Hotline		e-mail / téléphone	e-mail		e-mail	Copie obligatoire
Demande d'offre sur nouveau projet		e-mail	e-mail / téléphone	e-mail / téléphone	a-mail	Copie Conseillé
Demande de nouveau développement spécifique		e-mail	e-mail	e-mail	e-mail	Optionnel (pour info)
Besoin de suivi de dossier (hors technique pur)		e-mail	e-mail / téléphone	e-mail / téléphone	e-mail	
Relance sur demande non prise en charge après 72H			e-mail	e-mail		
Besoins concernant la facturation		e-mail / téléphone	e-mail			
Besoins concernant les abonnements		e-mail	e-mail / téléphone			
Suivi commercial des offres			e-mail / téléphone	e-mail		

Par ailleurs, nous vous rappelons qu'il est souhaitable d'anticiper les besoins de prestations. Il ne nous est en effet pas possible de libérer une ressource au pied levé dans un délai très court. Plus précisément, le délai moyen est de 3 semaines à un mois.

En dehors de la période "DASU" (c'est-à-dire de février à octobre inclus). En période DASU (de octobre à janvier inclus) le délai est plutôt de 2 mois et les ressources dédiées aux projets autres que DASU sont limitées afin de pouvoir

gérer tous nos clients dans les délais. Merci donc de nous communiquer dès septembre vos besoins de prestations sur cette période. Ils seront planifiés avec vous et cela en tenant compte de nos contraintes respectives.

Nous vous remercions pour votre compréhension et sommes à votre disposition pour toute information complémentaire sur notre organisation et/ou sur les dossiers en cours.

L'équipe BMP

