



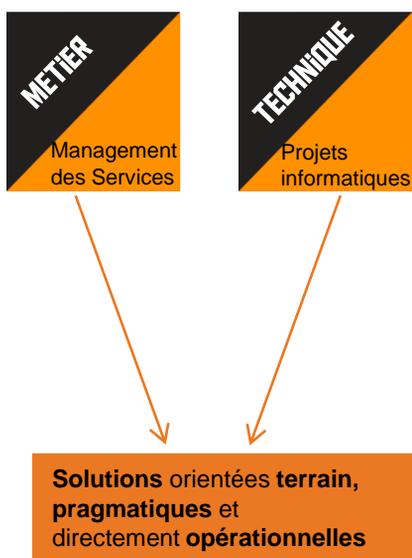
ALGONA



« L'expertise des services clients
et des services après-vente »

« Aujourd'hui, le produit ne suffit plus ;
on bâtit la puissance et la plus-value d'une société
sur les services apportés aux clients. »

*Experts des organisations
de Services Après Vente/
Services clients,
nous conseillons
et accompagnons
les entreprises
qui souhaitent créer,
restructurer ou
simplement optimiser
leurs offres de services.*



SE POSER LES BONNES QUESTIONS :

- Votre hotline satisfait-elle pleinement vos clients ?
- Votre service après-vente contribue-t-il à la marge de l'entreprise ?
- Réalisez-vous un télédiagnostic sur vos produits avant l'envoi d'un technicien ?
- Votre SAV utilise-t-il les réseaux sociaux pour communiquer avec vos clients ?
- Avez-vous réfléchi à de nouveaux services pour vos clients ?

NOS SOLUTIONS :

Vous accompagner dans vos projets d'innovation par les services.
Convertir les services fournis par (et pour) vos produits en vrais leviers de croissance.
Transformer votre Service Clients en centre de profit.

Quelques-uns de nos packs :



NOTRE DIFFERENCE ET NOTRE ATOUT :

ALGONA vous apporte la double compétence technique et managériale.

Nos compétences techniques et informatiques (développement produit et gestion de projets) alliées à notre expertise des métiers des services nous permettent de :

- Définir avec vous les axes stratégiques de votre activité Service
- Vous aider à choisir et mettre en place les meilleurs outils
- Déployer et piloter l'opérationnel

...

VOS BENEFICES :

- Amélioration de la qualité de service
- Satisfaction et fidélisation de vos clients
- Croissance de votre CA et de votre rentabilité
- Pérennisation de votre entreprise
- ...

57%

des consommateurs sont prêts à payer 9% de plus
pour un excellent service client.

Nos accompagnements

- Conduite du changement : innovations par les services, développement commercial,...
- Conception et pilotage de projets de transformation dans des environnements et des cultures d'entreprise différentes
- Réorganisation / optimisation de SAV
- Réalisation d'audits : analyse des processus existants, proposition d'organisation, mise en place et accompagnement
- Création de filiale de distribution vente et service
- Étude et conception de logiciels métier «Service» sur mesure
- ...



Des produits orientés Service

ALGONA possède également son propre bureau d'étude électronique et logiciel

- Vous manquez de temps pour intégrer les nouvelles technologies dans vos produits ?
- Votre marché exige une modernisation de votre système ?
- Vous voulez transformer votre idée en produit ?

Nous vous accompagnons dans le développement et la mise à niveau de vos produits en les pensant immédiatement comme de véritables services à valeurs ajoutées !

Pourquoi un intervenant extérieur à votre organisation ?

Vous apporter un regard neuf et expert sur votre activité.

« Le recours au conseil est un levier de croissance et de compétitivité pour les très petites et moyennes entreprises (TPE et PME) »*

«70% des TPE et PME allemandes, anglaises ou scandinaves ont déjà fait appel à un consultant et en ont tiré bénéfice. En France, c'est moins de 30% ... »

55%

**des clients changent de marque
ou de fournisseur à cause d'un mauvais Service.**



© Depoorter

TEMOIGNAGES CLIENTS :

PROJET Rédaction des spécifications fonctionnelles d'un logiciel international de gestion de contrats de maintenance.

« ALGONA a parfaitement intégré l'ensemble des besoins des équipes techniques de nos filiales. Sa connaissance des métiers du service et ses compétences informatiques ont fait la différence dans la rédaction de ce cahier des charges. »

Mr ROBERT * société de distribution et de services d'équipements sensibles.

PROJET Transfert d'un service après-vente

« Le rapatriement et la restructuration de l'activité SAV s'est faite sans discontinuité pour nos clients et qui plus est avec une net amélioration de la relation client! L'expertise à la fois stratégique et opérationnelle des métiers du service d'ALGONA a été déterminante. Ses capacités d'écoute, de synthèse et de restitution au comité de direction ont été parfaites. »

Mr ROUSSEAU * PDG d'une entreprise d'équipement médicaux.

PROJET Développement d'une solution de télédiagnostic

« Le bureau d'étude d'ALGONA nous a poussé à penser utilisateurs, donc « clients » et « service », avant de penser technologie. Leur maîtrise technique et la veille technologique qu'ils nous ont apportées ont nourris notre réflexion tout au long du cycle de développement. »

Mr LEMAITRE * fabricant d'alimentations électroniques.

ALGONA

Frédéric DAUBIGNARD

606 rue de Meung
45370 Mareau-aux-Prés

06 51 00 79 48

contact@algona.fr
www.algona.fr

Membre de CPC/Reflexe Conseil