

> Édito



Bravo pour votre patience et merci pour votre confiance...

La fusion CYBORG, TG Soft et Créasoft qui nous a permis de doubler de taille en quelques mois ne s'est pas effectuée sans difficulté. L'enjeu était de taille surtout sur un début d'année particulièrement chargé. Votre patience a largement contribué au succès de notre rapprochement et permet de vous proposer désormais un nouveau périmètre dédié à votre satisfaction :

- 150 collaborateurs dont,*
- sur le plan technique,
 - 20 Hotliners gestion et technique,
 - 60 consultants certifiés Sage,
 - 15 ingénieurs réseaux et techniciens,
 - 7 consultants développeurs,
 - sur le plan commercial,
 - 5 conseillers clientèle,
 - 25 ingénieurs commerciaux.

Notre challenge : Etre N°1 non seulement en nombre de compétences et de clients, mais également en qualité et en proximité !

*Yves MOREL, Directeur Général
CYBORG Groupe Keyrus*

Passez à la nouvelle génération de logiciel de gestion !

Etes-vous satisfait de votre solution de gestion ? Depuis combien d'années ne l'avez-vous pas fait réellement évoluer ?

Ces dernières années Sage et CYBORG, son premier centre de compétences en France, se sont principalement consacrés à la satisfaction des grands rendez-vous obligatoires (préparation de l'an 2000, adaptation aux 35 heures et à l'euro). Depuis bientôt deux ans, Sage et CYBORG ont tourné leurs ressources de recherche et développement pour mettre à votre disposition des solutions de gestion vous offrant davantage de couverture fonctionnelle, de productivité et de sécurité.

Couverture fonctionnelle : Sage et CYBORG ont pris un virage important en intégrant dans leur offre une gamme de logiciels de gestion des prospects, de gestion de la force commerciale, et d'automatisation des campagnes marketing. Cette gamme couvre les besoins d'une PME de dix personnes, comme ceux d'une société de plus de 500 personnes. Cette gamme est intégrée aux logiciels de gestion commerciale, ce qui rend leur utilisation encore plus simple.

Productivité : Toutes les étapes de déploiement et d'exploitation d'un logiciel de gestion ont été revues afin de permettre des gains exceptionnels de productivité. L'installation, le paramétrage et la prise en main des pro-

duits sont réalisés de manière beaucoup plus fluide. L'exploitation quotidienne est plus intuitive, et personnalisée aux besoins de chacun. L'alimentation des logiciels en amont, le traitement des données en aval, pour des besoins d'analyse et de synthèse, sont grandement facilités. Les traitements et les éditions sont accélérés. La communication par Internet, entre sites ou vers vos partenaires, est intégrée dans les outils. La stabilité est améliorée, et l'administration quotidienne des solutions de gestion est allégée.

Sécurité : Les méthodes de développement et de déploiement des logiciels, leur architecture technique et leurs fonctionnalités concourent à doter votre entreprise du plus haut niveau de sécurité applicative. Associée aux outils de sécurité réseaux, vous éviterez les accidents qui pénalisent encore trop de sociétés.

Les logiciels récemment édités par Sage (Ligne 1000 Gestion Comptable et Financière, Gestion de Trésorerie 1000, Gestion des Immobilisations 1000, Sage SalesLogix CRM), ainsi que les logiciels de la gamme 100, 500 Intégrale et Paie, portés sous bases de données relationnelles Microsoft SQL ou Oracle, offrent des gains de performance et de sécurité qui permettent un retour rapide sur investissement.

Alors, êtes-vous prêts à changer de génération de logiciels ?

> Sommaire

- Passez à la nouvelle génération de logiciels de gestion page 1
- Sécurité : Les PME plébiscitent une solution globale page 2
- Du nouveau dans les contrats de maintenance CYBORG page 2
- ADONIX, un ERP 100% Web page 3
- La Ligne 100 pour SQL de Sage : la solution de gestion idéale page 3

- La Ligne 1000 de Sage : une réponse complète pour les entreprises page 4
- Analyse décisionnelle : la solution Business Objects page 5
- Focus sur Naturex page 6
- Focus sur Zéro One Zéro page 7
- Service Client page 8
- Les mises à jour page 8

> Agenda

CYBORG organise et s'associe à de nombreux événements :

DÉBUT 2003

- **Participation début mars au salon SRH (Solutions Ressources Humaines), sur le stand Sage, au CNIT Paris La Défense, qui a attiré beaucoup de monde.**
- **Tour de France CRM : demi-journées très sollicitées sur les logiciels CRM, en partenariat avec Kompass, spécialiste des bases de données marketing et Hervé Saliou, spécialiste du pilotage de la force de vente.**
- **Tour de France GFDI : demi-journées de présentation sur le logiciel Sage de Gestion Financière Des Infrastructures, avec partenariat avec Sage et le cabinet Clementz, expert de la gestion des immobilisations et des biens pour les entreprises et les collectivités.**
- **Matinées d'étude menées avec succès par Business Objects/CYBORG à Marseille sur le thème de l'analyse décisionnelle dans l'entreprise.**

AVRIL & MAI

- **1^{er}, 2 et 3 avril : participation au salon SID (Solutions Industrie & Distribution), sur le stand de Sage à Paris Porte de Versailles.**
- **8 avril : Présentation ADONIX/CYBORG sur le thème "Comment choisir le bon ERP ?" avec présentation de la solution ADONIX X3. Lieu : 1^{er} étage de la Tour Eiffel.**
- **CYBORG EXPO 2003 : pour la troisième année consécutive, CYBORG organise des journées "ateliers" sur tous les services et logiciels proposés dans l'offre de CYBORG, au libre choix des participants. Les dates retenues sont : 13 mai à Sophia-Antipolis, 15 mai à Marseille, 20 mai à Paris, 22 mai à Nantes, 24 juin à Lyon, 26 juin à Montpellier.** Pour toute information, appeler le **0 810 811 832**.

Repères - Directeur de la publication : Arnaud Proust - Conception éditoriale et graphique : Karine Del Moro, Geneviève Rouard - Crédits Photos : CYBORG, Fabrice Lépiessier (synchro-X) en p1,7 : 06 12 29 38 16, Laurent Kaczor en p8 : 06 62 18 53 81 - Impression : Typo 5 - contact@cyborg.fr - www.cyborg.fr -

Sécurité : Les PME plébiscitent une solution globale

L'utilisation d'Internet par les entreprises pose inévitablement la question de solutions permettant de préserver la sécurité et l'intégrité de leurs informations.

CYBORG vous propose des solutions innovantes et offre une technologie reconnue.

La solution Firewall ARKOON, développée par la société française du même nom, garantit une protection des systèmes d'informations et des réseaux informatiques des entreprises s'appuyant sur la technologie FAST.

Couverture fonctionnelle :

- Protection des adresses IP dynamiques,
- Passerelle anti-virus,
- Proxy cache augmentant les performances des flux http et FTP,
- Système de filtrage des adresses URL et des e-mails,
- Relais de messagerie et système VPN.

La solution ARKOON assure la protection des données et des applications de l'entreprise, en passant par le contrôle et l'authentification des différents utilisateurs. Cette réponse complète est particulièrement adaptée à l'attente de nos clients qui sont de plus en plus nombreux à souscrire à cette offre.

Même si la plupart des risques provient du Web, il ne faut pas négliger l'installation via disquette ou cdrom d'application ou de fichiers qui peuvent être vérifiés.

L'offre TREND MICRO, leader des logiciels anti-virus sur serveur, avec mise à jour automatique, vient compléter le Firewall ARKOON. TREND MICRO offre une suite anti-virus complète :

- Server Protect (protection des serveurs),
- Office Scan Corporate Edition (protection des postes).

Du nouveau dans les contrats de maintenance CYBORG !



CYBORG étoffe sa prestation « Maintenance et Assistance technique » en proposant trois nouveaux contrats. Elle souhaite ainsi affirmer son ambition de garantir le meilleur service à ses clients. Fort de son expérience de premier Centre de Maintenance Sage, CYBORG a développé une offre originale et adaptée aux besoins différenciés de ses clients. Ces contrats se déclinent en trois

niveaux de prestation : **Avantage, Extensia et Brio**. Ils couvrent les trois métiers suivants : Logiciels de gestion, Développements spécifiques, Infrastructure système et réseaux :

- Le contrat **Avantage** reprend les classiques du contrat de maintenance,
 - assistance téléphonique,
 - mise à jour gratuite,
 - informations.
- Le contrat **Extensia** ajoute :
 - la télémaintenance,
 - un abonnement à la lettre Revue Fiduciaire Conseil,
 - un ensemble de prestations complémentaires.
- Le contrat **Brio** ajoute :
 - une prestation de paramétrage par téléphone,
 - des journées d'interventions sur site,
 - un plan de suivi technique,
 - une prestation de conseil téléphonique fiscal, social, juridique assurée par SVP Conseil.

Avec cette gamme de prestations, CYBORG s'adapte aux demandes de ses clients, des plus autonomes aux plus exigeants. **Plus d'infos : Service Client CYBORG au 0 820 321 341.**

ADONIX, un ERP 100% Web



Créasoft, qui a rejoint le Groupe CYBORG en Octobre 2002, a apporté ses nombreuses années d'expérience dans le déploiement de solutions ADONIX. Ainsi, CYBORG complète son offre avec une solution mid-market intégrant une gestion commerciale et une gestion de production et dotée d'une grande capacité de personnalisation.

20 ans d'expérience de la gestion des entreprises

Créée en 1979 ADONIX est devenue un

acteur de référence dans le monde de l'ERP (Enterprise Resource Planning), avec une expertise reconnue dans les domaines de la finance, de la gestion commerciale, de la gestion de production, de la logistique, de la gestion d'entrepôt et du commerce électronique.

Le groupe ADONIX, qui intègre également l'éditeur Abel, représente aujourd'hui, un chiffre d'affaires de **77 millions d'euros, 700 collaborateurs et 7000 clients dans le monde**. Les solutions ADONIX apportent aux PME-PMI une

réponse complète et performante, dans tous les domaines de la gestion.

Répondre à tous les besoins de gestion des entreprises

Au coeur de l'offre ADONIX, le progiciel ADONIX X3 intègre toutes les fonctions de gestion des entreprises dans les domaines de la **finance**, du **négoce** et de l'**industrie**. Chaque fonction peut être exploitée séparément ou de façon intégrée, pour former le système de gestion global de l'entreprise.

Conçu dès l'origine pour le monde Internet, ADONIX X3 fonctionne indifféremment avec une interface Web, ou en mode client-serveur avec une interface Windows. ADONIX X3 peut assurer le back-office complet des activités **e-business** de l'entreprise.

Gérer sur le Web

Avec ADONIX Xtend, ADONIX propose une solution performante de **commerce électronique**, simple et rapide à mettre en oeuvre. ADONIX Xtend intègre toutes les fonctions standards permettant aux PME-PMI de concevoir, développer et mettre en oeuvre leur site e-commerce, sans recourir à des développements spécifiques. Couplé à ADONIX X3, ADONIX Xtend permet la gestion fiable de bout en bout de toutes les activités en ligne.

Ligne 100 pour SQL Server de Sage : La solution de gestion idéale

Aujourd'hui, faciliter l'accès et la circulation des informations de gestion est primordial pour bien piloter son entreprise. Pour y parvenir, Sage propose une solution de gestion simple, efficace et immédiate : la Ligne 100 pour SQL Server.

La Ligne 100 pour SQL Server, c'est avant tout une offre complète et modulaire de logiciels adaptés à tous les besoins de l'entreprise : gestion comptable, activité commerciale, gestion de la paie.

Mais c'est aussi une formidable opportunité de centraliser et partager, en toute sécurité, l'ensemble des données de gestion. Ainsi, chacun bénéficie d'une meilleure visibilité sur toutes les activités de l'entreprise, ce qui facilite considérablement les prises de décisions.

L'apport des bases de données relationnelles, c'est :

- l'accès aux outils d'analyses décisionnelles qui vous permettront de générer et de diffuser automatiquement vos tableaux de bord et de reporting,
- la connexion avec d'autres applications ou un site de e-commerce,
- la gestion de volumes importants de données,
- l'ajout de développements métiers ou de fonctionnalités complémentaires.

Alors, pour plus de cohérence et de performance dans la gestion de votre entreprise, découvrez l'offre Ligne 100 pour SQL Server. Pour de plus amples informations, contactez le service client par téléphone **0 820 321 341**.

> Actu

● Invitation

Le 8 avril CYBORG et ADONIX s'associent pour inviter leurs clients au premier étage de la Tour Eiffel à découvrir le système d'information qui va fédérer les entreprises.

Cyborg & Adonix, leaders des solutions de gestion intégrée pour les entreprises du Mid Market, vous invitent le 8 avril 2003, au premier étage de la Tour Eiffel, pour découvrir le système d'information qui va fédérer votre entreprise.

Planning de la matinée :
10:00 Présentation des intervenants.
10:15 Comment choisir le bon ERP ?
11:45 Présentation de la solution Adonix X3 et de son interface web.
12:45 Comment exploiter vos données Adonix avec Business Objects.
13:00 Cocktail d'agapote.

Public concerné :
 Direction Générale, Financière, Comptable et production.



> Technologies

● Les technologies ESM et DSM de Sage

L'activité et l'organisation des entreprises présentent des spécificités liées à leurs métiers. Les technologies ESM et DSM constituent des outils fonctionnels qui intègrent ces spécificités aux applications de la Ligne 1000.

La technologie ESM (Extensions Spécifiques Métiers) simplifie, au travers d'assistants, les opérations de paramétrage.

La technologie DSM (Développements Spécifiques Métiers) permet de créer certaines applications complémentaires à l'outil de gestion standard (développement).

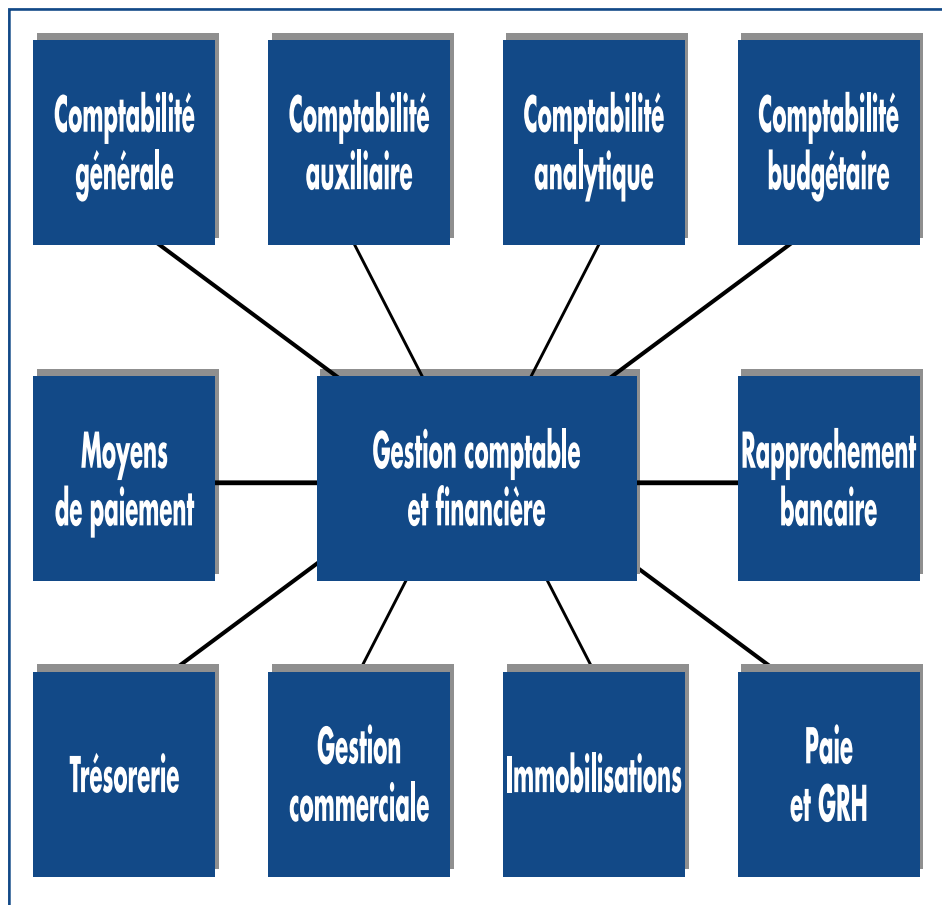


● Trésorerie 1000

La gestion des flux et des liquidités constitue un enjeu majeur et indispensable pour assurer la bonne marche de l'entreprise. La Trésorerie 1000 de Sage est destinée à toute société soucieuse d'optimiser sa rentabilité et de réduire immédiatement les frais financiers, quels que soient son organisation et son secteur d'activité.

La Trésorerie 1000 constitue l'outil de pilotage idéal à des fins d'analyse, d'anticipation et de contrôle dans les fonctions clés métiers : gestion prévisionnelle, arbitrages et simulations d'équilibrage de comptes, gestion et analyse financières, contrôles de l'activité bancaire, statistiques et reporting, gestion centralisée de trésorerie, etc.

La Ligne 1000 de Sage : une réponse complète pour les entreprises !



Premier éditeur en France et dans le monde de logiciels de gestion pour les petites et moyennes entreprises, Sage est largement reconnu pour la qualité et la pertinence de ses outils. En lançant la ligne 1000, Sage s'adresse plus particulièrement aux moyennes et grandes entreprises. C'est une réponse idéale pour des sociétés qui ont des besoins en comptabilité et gestion financière.

Conçue pour répondre aux exigences de chaque interlocuteur dans l'entreprise, cette ligne est LA solution à intégrer pour toute société recherchant une solution de gestion qui allie richesse fonctionnelle et puissance d'analyse, ouverture et performance.

La Ligne 1000 a une architecture reposant sur des outils standards du marché et permet l'intégration aisée, sécurisée et transparente de développements spécifiques métiers. Qu'il s'agisse d'un simple enrichissement fonctionnel ou de la conception de tout ou partie d'applications complémentaires, la Ligne 1000 répond aux besoins des entreprises quelles que soient leurs spécificités. Conçue pour des bases de

données relationnelles (SQL Server, Oracle...), elle bénéficie naturellement de toutes les qualités natives de ces standards en terme de sécurité, intégrité, performance et administration.

La Ligne 1000 est un outil performant adapté au pilotage de toute activité. Elle répond aux principaux besoins de gestion des entreprises dans les domaines de :

- comptabilité générale : multi-exercices et multi-sociétés, pluri-monétaire, saisie contrôlée et lettrage libre,
- multi-établissements,
- comptabilité auxiliaire,
- gestion des règlements,
- gestion du risque client,
- comptabilité analytique,
- comptabilité budgétaire,
- rapprochement.

Les succès de CYBORG : CYBORG confirme son leadership avec plus de 30 % du volume des ventes de Ligne 1000 en France.

Analyse décisionnelle : la solution Business Objects

L'une des principales préoccupations des entreprises est de pouvoir faire de l'information un capital.

C'est pourquoi CYBORG propose la solution d'analyse décisionnelle du leader mondial Business Objects, qui permet aux données de devenir pertinentes.

Le décideur, grâce à une habile mise en relation des données diverses issues des différentes parties de son système d'information, pourra prendre les meilleures décisions possibles.

Le Pack Décisionnel est le fruit d'une collaboration entre Business Objects et CYBORG. Il permet aux utilisateurs d'accéder aux informations de l'entreprise via des tableaux de bords prédéfinis ou de créer eux-mêmes leurs propres rapports.

Méthodologie d'implémentation

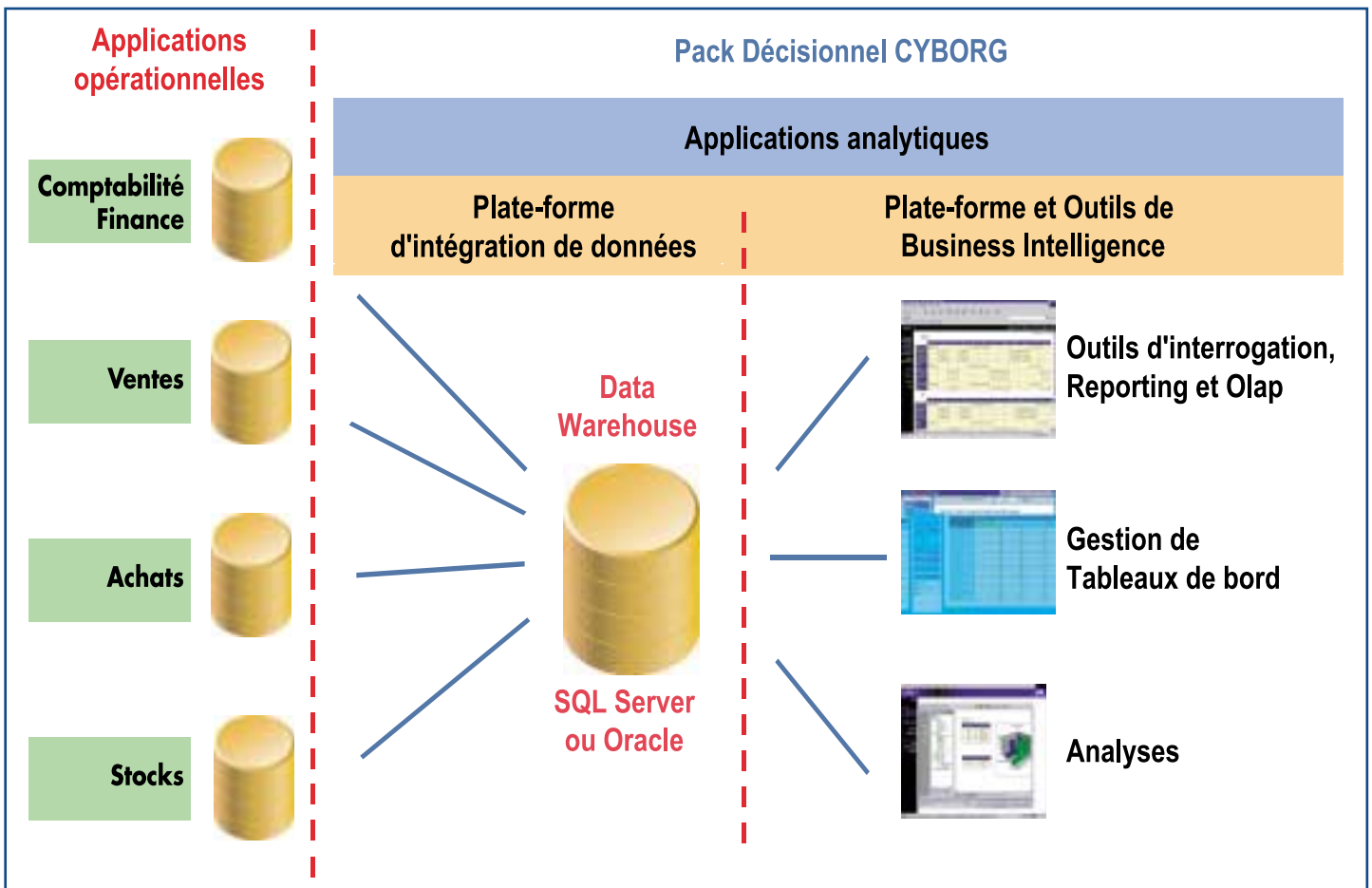
- identification des applications et des bases de données qui renferment les informations stratégiques,
- extraction et duplication des données à l'aide d'un outil (ETL),

- analyse, consolidation du modèle de données et stockage dans une base de données relationnelle.

CYBORG a conçu le Pack Décisionnel pour tous les environnements logiciel SAGE : Ligne 100, la Ligne 500 Modulaire et Intégrale, Ligne 1000 et Paie GRH. L'offre Pack Décisionnel est composée de :

- logiciels Business Objects : le module d'exploitation des données ou univers. Ce module, édité par CYBORG, permet l'exploitation immédiate des informations les plus communes du système d'information SAGE. L'utilisateur obtient alors de manière transparente une vision métier d'une base de données, avec un vocabulaire courant, affranchi de la traduction de langages spécifiques,
- prestations d'accompagnement comprenant l'installation et la formation des utilisateurs.

Avec le Pack Décisionnel, CYBORG apporte une réponse efficace aux besoins en reporting des PME disposant de bases de données SAGE, dans un budget inférieur à 10 000 euros.



> Brèves

● **En s'alliant avec KONTRON, ARKOON se donne les moyens de son expansion internationale :** ARKOON vient de signer avec KONTRON un accord de partenariat technologique aux termes duquel l'industriel allemand assurera la production au niveau international des boîtiers pare-feu (firewalls) conçus et commercialisés par ARKOON.

● **Sage acquiert la société CONCEPT,** spécialisée dans les logiciels de consolidation, de reporting, de trésorerie et d'intégration fiscale, et confirme ainsi sa stratégie auprès des moyennes et grandes entreprises.

● **Sage et la Caisse d'Epargne s'allient pour une nouvelle solution de paiement par carte bancaire.**

● **En France, Sage annonce 17% de croissance de son chiffre d'affaires à 135 M€ pour l'exercice clos le 30 septembre 2002.**

● Nouveautés produits :

- Sage lance les séries spéciales :**
- L 100 pour SQL server v11, Paie SQL Server et Campagne Fiscale 2003
 - E-Commerce L 100 et une nouvelle version de l'Intégrale
 - L 100 « Business Pro », nouvelles solutions logicielles conçue pour répondre aux exigences des PME-PMI
 - La Ligne 500 Intégrale V10 : une version enrichie de nouvelles fonctions. La V10.50 bénéficie en standard des interfaces avec Saleslogix, l'offre de CRM du groupe Sage
 - Sage Contact nouvelle version 6.00 : cette version commercialisée en mars 2003 sera compatible avec Windows XP.

> Focus

Cet espace est le vôtre. Profitez-en pour nous faire part de vos actualités et succès récents. Nous serions ravis de recevoir vos contributions ou vos idées pour les newsletters à venir.




Naturex	
Activité	: Producteur d'extraits naturels de plantes
Date de création	: 1992
Effectif	: 170



Naturex reçoit le Prix de l'Audace Créatrice 2003

M. Jacques Dikansky (photo ci-dessus), PDG de Naturex, a reçu le 25 mars le Prix de l'Audace Créatrice des mains de M. Jacques Chirac, Président de la République, au cours d'une cérémonie à l'Élysée.

Implantée en Avignon (siège social), au Maroc et aux États-Unis, Naturex produit et commercialise des ingrédients 100% naturels pour les industries aromatique, alimentaire et nutraceutique. L'entreprise est organisée autour de deux activités complémentaires correspondant à son double savoir-faire :

- l'extraction : la production d'extraits naturels bruts (ex. huiles essentielles) à partir de matières premières végétales,
- la formulation : la mise sous forme d'ingrédients directement utilisables par les industries clientes.

Au début de l'année 2002, Naturex a fait l'acquisition des actifs de la société Brucia Plant Extracts, implantée à Shingle Spring sur la côte ouest des États-Unis. Jacques Dikansky déclare à ce propos : « Au terme de cette première année, nous sommes pleine-

ment satisfaits de l'intégration de Brucia Plant Extracts. (...) Le groupe Naturex a presque doublé de taille et s'impose désormais comme un acteur majeur sur ses marchés ».

Deuxième société de la région PACA à être récompensée par le Prix de l'Audace Créatrice qui fut établi en 1996 par Marc Ladreit de Lacharrière, Naturex a su s'imposer dans son secteur et a connu une évolution rapide et régulière depuis sa création. Son chiffre d'affaires se monte en effet à près de 30 M€ en 2002 dont 90% est réalisé à l'étranger.

Comme l'a indiqué M. Chirac dans son discours de félicitations, Naturex a « depuis trois ans (...) accru de manière constante le nombre de ses collaborateurs, portée par la forte croissance de son chiffre d'affaires - plus de 80% en 2002 - et par sa bonne rentabilité. »

CYBORG souhaite également féliciter la société Naturex, pour laquelle nous fournissons la solution de gestion intégrée Sage Ligne 100, pour la distinction qu'elle vient de recevoir.

> Focus

“Zéro One One” : la décoration pour la maison



Zero One One S.A.S.

Activité : Distribution d'objets de décoration pour la maison (détail, gros et édition)

Date de création : 18 novembre 2001
Effectif : 6

Jean-Pierre Bijaoui (à droite sur la photo), Ingénieur Commercial à CYBORG, est allé rendre visite à son client, Mr Tonnelier (à gauche sur la photo), afin d'évoquer pour Repères les conditions du choix de sa solution de gestion.

CYBORG : Quels ont été vos besoins à l'origine ?

Zéro One One : Le besoin principal était de mettre en place le système informatique de Zero One One et de trouver une société proposant une solution clef en main répondant aux objectifs suivants :

- fourniture d'un système de vente au détail (caisse),
- fourniture d'un système de suivi commercial (vente / achat / gestion des stocks) ; capacité de gestion d'un grand nombre de références articles,
- fourniture d'un système comptable,
- compatibilité totale des logiciels de vente, achats et comptable,
- logiciels « Off-the-shelf »,
- fourniture des logiciels et du matériel (bureautique et périphérique caisse) ; mise en place du système en réseau,
- maintenabilité du système,
- formation à l'utilisation du système,
- potentiel d'évolution du système (en nombre de postes, fonctionnalité, etc.).

Un de nos besoins les plus importants était l'intégration des périphériques de caisse dans un espace minimum respectant le design, l'architecture et le concept de la boutique Zero One One.

C : Pourquoi avez-vous choisi Sage et CYBORG ?

Z : CYBORG a su parfaitement comprendre les besoins et les contraintes de Zero One One, et a fait preuve d'une excellente réactivité commerciale et technique. La solution présentée était en totale adéquation avec les besoins énoncés, tant au niveau des fonctionnalités des logiciels (Sage) que des contraintes d'installation, de maintenance et de formation

(CYBORG). Sur la solution Sage, le point fort qui a su capter tout notre intérêt a été la compatibilité Vente / Achat / Comptabilité qui représente un gain de temps important en particulier pour une petite structure sans cellule dédiée à la comptabilité.

C : Quel est le point fort de votre relation avec CYBORG ?

Z : La confiance.



REPÈRES COUPON - RÉPONSE

Société :

Mlle Mme M.

Fonction :

Activité :

Effectif : C.A. :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél : Fax :

E-mail :

Web :

Je souhaite recevoir plus d'informations sur les articles de ce magazine. Indiquez le ou les articles qui vous intéresse(nt) :

Je désire être contacté(e) à propos :
 de vos offres des mises à jour autre (veuillez préciser) :

Envoyez votre coupon par courrier ou par fax au 0 820 089 395. Vous pouvez aussi contacter Karine DEL MORO au 0 810 811 832 ou par e-mail : contact@cyborg.fr

Bienvenue au Service Client de CYBORG

Avec 3000 sites équipés, il est devenu indispensable de proposer à nos clients un service sédentaire capable de les informer et de répondre rapidement à leurs demandes. Le service client a vu le jour en janvier 2003 et s'est installé dans nos locaux de Marseille. Après 8 ans chez Sage, Florence Caillat a pris en charge la mise en place et l'encadrement de ce service. Elle répond à nos questions :

Comment définissez vous votre mission ?

Notre Mission, c'est la satisfaction de nos 3000 clients, les 3 points majeurs pour y parvenir sont :

L'écoute, l'information, la liaison.

● L'écoute :

- Notre équipe est à l'écoute pour répondre à vos attentes qu'elles soient d'ordre commerciales, administratives, techniques. Nous faisons le lien avec l'ensemble des services de CYBORG.

● L'information :

- Les mises à jour de logiciels,
- Les changements de système ou

de norme,

- Les offres spéciales visant à faire évoluer le système d'information.

● La liaison :

- Votre demande n'aboutit pas, vous ne savez pas à qui vous adresser, le service client vous propose la bonne solution et vous met en relation avec le bon interlocuteur.

Qu'est ce qui a motivé la création de votre service ?

On constate au travers d'études réalisées périodiquement, que nos clients ont un haut niveau de satisfaction de nos prestations de conseil ou de maintenance.

En revanche, on nous reproche souvent un manque de communication, concernant la disponibilité de nouvelles versions ou de l'évolution de notre offre. Il est apparu impératif et urgent d'améliorer cette situation. Ce n'est d'ailleurs pas la seule mesure puisque nous avons décidé de multiplier la fréquence et les modes de communication, comme la production de newsletters mensuelles et trimestrielles.

Horaires & Coordonnées :

Le service client est ouvert du lundi au jeudi de 9^h00 à 12^h30 et de 14^h00 à 18^h00 et le vendredi de 9^h00 à 17^h00.

Téléphone : 0820 321 341

Fax : 0820 089 395



Florence Caillat et l'équipe dévouée du Service Client

> Mises à jour Sage

Fonctions	Ligne 30	Ligne 100	Ligne 500 Modulaire	Ligne 500 Intégrale	Ligne 1000
Analyse (Analyse Comptable)		6.02			
Bank Paiement			9.51		
Budget, Création, Suivi		6.00			
Comptabilité	9.00	11.00, 10.50 (SQL), 10.00 (Win Oracle)	9.13 - Pack (Win et SQL)	10.50 (Win et Win Oracle)	3.60 (SQL et Win Oracle)
E-commerce	9.00	11.00	10.00		
Etats Financiers	6.72	9.72	10.72		
Gestion Commerciale	9.00	11.00, 10.50 (SQL), 10.00 (Win Oracle)	9.14	10.50 (Win et Win Oracle)	
Gestionnaire d'applications	11.00	11.00	11.00		
Immobilisations		11.00, 10.50 (SQL), 10.00 (Win Oracle)	9.12		3.50 (Win, SQL, Win Oracle)
Manager		10.10			
Moyens de Paiements	9.00	11.00, 10.50 (SQL), 10.00 (Win Oracle)			
Multi Devis	3.50	3.50			
ODBC		11.00	9.10 Paie 11.00	10.50 (Win et Win Oracle)	
Paie	8.00	11.00	12.00		
Rapprochements			9.21		
Reporting/Décision		9.30	9.10 Paie 9.30		
Sage Contact	5.03				
Saisie de Caisse Décentralisée		11.00, 10.50 (SQL), 10.00 (Win Oracle)			
Serveur Netware + NT	11.00	11.00	11.00		
Taxe Professionnelle		9.00			
Trésorerie, Telbac		11.00	9.20		3.60 (SQL et Win Oracle)

CYBORG
GROUPE KEYRUS

à l'attention de Arnaud PROUST

CYBORG Groupe Keyrus
112, traverse de la Serviane
13012 Marseille

merci
d'affranchir
au tarif
en vigueur