

Le 10 juin 2010

**Acteos renforce sa qualité de service après vente
via la certification APICS de son équipe support**

Acteos, éditeur de progiciels d'optimisation des flux logistiques, annonce ce jour la certification de l'ensemble de son équipe support auprès de l'APICS (Advancing Productivity, Innovation and Competitive Success). Ces certifications, habituellement délivrées aux professionnels de la supply chain, viennent renforcer l'expertise du Groupe et sa capacité à accompagner ses clients dans l'analyse de leurs problématiques métiers particulières et la modélisation de leurs process.

Alors que les certifications techniques (Oracle, SAP, Microsoft, Cisco...) sont systématiques parmi les équipes des prestataires informatiques et des éditeurs, les certifications métier y sont moins courantes. Pour autant, tous s'accordent à dire qu'il est indispensable d'aller vers la compréhension du métier des clients. La plupart des centres d'appels reste encore aujourd'hui trop souvent composés d'experts techniques confrontés à des clients dont les problématiques terrain sont parfois très éloignés de la complexité informatique.

Partant du constat qu'un éditeur se juge aussi et surtout après la mise en production, ACTEOS a dès 2008 mis en place une équipe de consultants spécialisés dans le Supply Chain afin d'accompagner ses clients au plus près de leurs besoins et attentes.

Depuis 2009, le Groupe a souhaité accroître à nouveau sa démarche qualité en encourageant ses équipes support à suivre des cursus de formation « certifiables » délivrés par des associations de professionnels, en particulier les formations Six Sigma et APICS, véritables références dans le domaine de la production et de la logistique. Ainsi en 2010, l'ensemble des membres de l'équipe support d'Acteos a obtenu une certification auprès de l'APICS.

Le Groupe entend en outre poursuivre cette politique de certification interne des effectifs cette année dans un esprit triplement gagnant : Entreprise, Salariés et Clients.

Elie Gharios, Directeur de production précise « Un processus de l'entrepôt n'est plus seulement une succession d'enregistrement dans une base de données, c'est une problématique métier traduite en termes informatiques. Et ces formations, en plus d'une meilleure compréhension client, décuplent notre capacité d'analyse et notre rapidité d'intervention. »

Joseph Felfeli, Président Directeur Général conclut « La stratégie d'Acteos est d'apporter des solutions transversales à ses clients pour couvrir l'ensemble de la Supply Chain. Avoir des techniciens, en plus des chefs de projet et des consultants, ayant suivi des formations adaptées permet à chaque collaborateur de l'entreprise de garder une vision métier globale avant de proposer une solution locale à une problématique donnée. C'est à la fois la continuité de notre service et de notre valeur ajoutée mais aussi un véritable engagement qualité pour nos clients ».

À propos d'ACTEOS :

Créé en 1986, le Groupe Acteos installé en France, en Allemagne et au Liban propose dans le monde entier des solutions d'optimisation des flux logistiques bâties sur l'interactivité et le temps réel. Concepteur, éditeur et intégrateur de logiciels en Supply Chain Management, Acteos synchronise et optimise les flux et les processus tout au long de la chaîne logistique. Acteos offre une gamme cohérente de progiciels modulaires et intégrés couvrant tous les maillons de la chaîne aux niveaux opérationnel, tactique et stratégique : entreposage, transport, prévision et approvisionnement. Acteos est coté au Compartiment C de NYSE-Euronext.

**Les titres d'Acteos sont cotés sur NYSE Euronext (compartiment C)
Code ISIN FR0000076861 Code MNEMO : EOS | Reuters : DTNC.LN**
Venez suivre l'actualité financière du Groupe Acteos sur le site www.acteos.com

Contacts :

ACTEOS

Joseph Felfeli
Président Directeur Général
Tél. +33 3 20 11 44 54
Mail : j.felfeli@acteos.com

EDIFICE

Samuel Beaupain
Relations presse
Tél : 06 88 48 48 02
Mail : samuelbeaupain@reseau-edifice.com