

SECIB infos

N°19

JANVIER • FÉVRIER • MARS 2015

 PAGE 2

Nouveauté : L'espace client SECIB
SECIB Air : Le logiciel de vos collaborateurs

 PAGE 3

INTERVIEW :
Le service client SECIB à la fête !



Hugues Galambrun
Direction générale SECIB

ÉDITO

BONNE ANNÉE 2015, UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA LIBERTÉ !

À l'aube d'une nouvelle année un bilan rapide s'impose forcément. 2014 restera une très belle année pour SECIB empreinte de nombreuses innovations technologiques avec la sortie de SECIBMOBILE, SECIB Air, SECIBSTAMP, et d'autres solutions encore comme AZKO notamment. Mais 2014 a aussi été marquée par de nombreux moments de partage avec vous à l'occasion de la Convention Nationale des Avocats de Montpellier, du congrès du Lab'S, des hivernales à Paris, ou d'autres manifestations de la profession.

En 2015, nous nous engageons à "soigner" notre relation avec vos cabinets tout en gardant comme cap l'**Innovation**.

Malgré l'actualité sombre qui a marqué ce début d'année, l'équipe SECIB tient à vous témoigner tous ses vœux de bonheur les plus sincères et vous souhaite une année 2015 placée sous le signe de la liberté. Libre de s'exprimer... Libre d'être soi même... Libre de penser... Libre de vivre selon sa conscience dans un pays démocratique !

“
Une année 2015 placée sous le signe
de la liberté.
”

2014 a encore vu 200 cabinets rejoindre "la famille SECIB" qui compte aujourd'hui plus de 2100 cabinets et 10 000 avocats.

2014 a enfin, été une année où vous avez pu nous juger au travers d'une enquête de satisfaction dont les résultats nous ont particulièrement touchés. Tout cela nous invite à beaucoup d'optimisme pour l'année à venir.



Très bonne année à tous !

Et vive l'autodérision...

Homage à Charlie Hebdo
#NousSommesCharlie

SECIB
SOLUTIONS POUR AVOCATS

Nouveauté : L'espace client SECIB

Dans le cadre de notre démarche de qualité en matière de service, nous allons mettre en place pour vous, un espace client. Ce nouvel outil vous permettra d'accéder de manière sécurisée à vos informations, à l'état de votre compte SECIB, à vos demandes d'assistance, etc... Ainsi, vous pourrez suivre les actions entre votre cabinet et SECIB : les échanges entre nos équipes et votre cabinet seront facilités.

Ce nouveau service sera actif dans votre cabinet au cours de l'année 2015. Les cabinets bénéficiant du Statut Premium bénéficieront d'un déploiement prioritaire de ce nouveau service client.

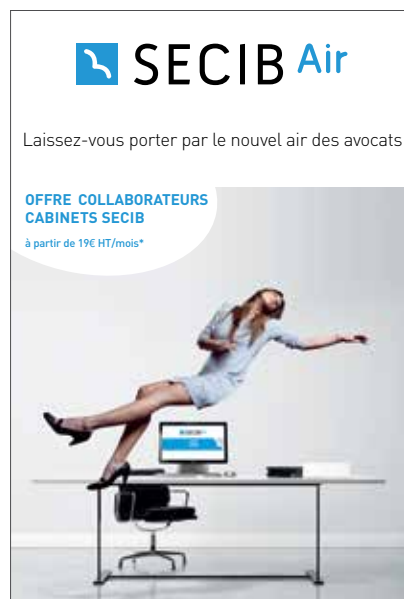


SECIB a validé le renouvellement de sa Certification ISO 9001.

SECIB Air, le logiciel de vos collaborateurs !

Depuis deux ans, les équipes de développement SECIB travaillent sur un nouveau logiciel intuitif, facile d'utilisation et à la pointe de la technologie en mode SaaS. Lors de la Convention Nationale des Avocats, ce nouveau logiciel, SECIB Air, a été lancé en exclusivité. Ce logiciel est idéal pour les collaborateurs de vos cabinets, puisqu'il leur permet d'accéder à un logiciel SECIB à partir de 19€ HT/mois*.

* Tarif valable sur SECIB Air pour un utilisateur d'un cabinet équipé SECIB dans le cadre d'un mode non hébergé, avec engagement de 6 mois.



La formation continue par SECIB

PROCHAINS WEBINARS

JANVIER

Thème : SECIBMOBILE

- > Mardi 13 Janvier à 10h00
- > Vendredi 30 Janvier à 14h30

FÉVRIER

Thème : eBARREAU

- > Mardi 10 Février à 10h00
- > Vendredi 20 Février à 14h30

MARS

Thème : SECIB Air

- > Mardi 10 Mars à 10h00
- > Vendredi 27 Mars à 14h30

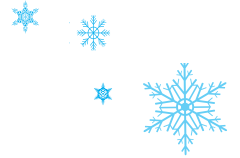
Pour vous inscrire ?
FLASHEZ CE CODE !





INTERVIEW

> Le service client à la fête!



Ces deux dernières années, le service hotline s'est développé afin de toujours mieux servir les clients. Rencontre avec les responsables.



Jean-Paul GRIMALT
Directeur
des Services client

“Chez SECIB, nous avons comme ADN la culture client. Nos clients choisissent SECIB pour les fonctionnalités, la technologie et les évolutions, mais c'est la qualité du service client qui favorise l'excellence de notre relation quotidienne.

Cela se traduit par un investissement important, tant humain que par les outils nous permettant de satisfaire toujours plus les attentes en matière de suivi que vous êtes en droit d'attendre.

Notre périmètre de support est très large et ne cesse de s'étendre avec l'évolution des besoins en particulier liés au nomadisme. L'année prochaine nous allons continuer à améliorer la qualité de nos services en vous apportant de nouveaux outils tels que la mise en place d'un nouveau canal de communication, le CHAT, pour avoir une réponse rapide et précise, un nouvel accueil client au support afin de gagner en efficacité et en performance, un espace client pour le suivi des incidents ainsi qu'une plateforme collaborative de mise à disposition de modèles d'actes pour **SECIBEXPERT**.

A cet ensemble d'outils technologiques nous persévérons dans le développement des relations humaines et conviviales qui créent cette confiance si forte entre nous.”



Votre équipe Service client
...quelques uns d'entre eux ont posé pour vous !



Nicolas SABAN
Responsable
support métier

“La proximité avec les clients est notre priorité. Nous avons à cœur de faire un peu partie du cabinet. Nous nous percevons plus comme des collaborateurs externes qu'une simple hotline. Cela renforce le lien avec nos clients et nous permet de connaître chacun d'eux de façon privilégiée.”



Guilhem MONNIER
Responsable
support technique

“Les demandes clients changent et nous évoluons avec. Cette démarche a vocation à toujours renforcer la qualité des réponses et des interventions que nous vous apportons au quotidien. L'équipe aime le contact client et c'est sans doute ce qui a permis au service support d'obtenir 95% de satisfaction client lors de notre dernière enquête.”

LA VIE DU LAB'S

SÉMINAIRE DU LAB'S 2015 AMSTERDAM
DU 19 AU 22 MARS 2015



Stephan Gady
Président du LAB'S

DIRECTION... LA VENISE DU NORD

L'association du LAB'S quittera cette année les rives du Sud pour faire escale à AMSTERDAM, une des villes les plus surprenantes d'Europe. L'hôtel HILTON Double Tree du centre ville sera le siège de cette 7^{ème} édition du 19 au 22 mars 2015.

Le programme festif et culturel permettra de profiter pleinement de cette ville magnifique : balade en bateaux sur les canaux, visite du somptueux Musée VAN GOGH intégralement rénové, soirée au TOBACCO THEATRE...

Votre participation à ce séminaire vous permettra d'avoir une présentation du bilan de cette année de travail, de rencontrer les membres des équipes SECIB (commerciaux, techniciens, développeurs), de prendre connaissance des futures évolutions de vos solutions informatiques

(de grandes nouveautés sont annoncées), mais aussi de suggérer des pistes d'amélioration de votre quotidien par le développement de telle ou telle fonctionnalité.

Le séminaire du LAB'S permet d'échanger en toute convivialité sur nos méthodes de travail, comparer nos expériences et ainsi revenir à nos cabinets emplis de nouvelles idées dans le but d'accroître notre productivité.

Alors, pour toutes ces raisons, inscrivez-vous dès à présent et profitez de la remise pour les premiers inscrits, mais également des incitations financières au profit de vos assistant(e)s, secrétaires, clerks, office managers.

Au plaisir de vous retrouver, nombreux, à Amsterdam.

Stephan GADY, Président du LAB'S.

VOUS SOUHAITEZ PARTAGER CES MOMENTS AVEC NOUS ?

FLASHÉZ
CE QR CODE



RENDEZ-VOUS

sur le site du LAB'S
www.lab-s.fr pour vous inscrire.

OFFRE PREMIERS INSCRITS !

100 € DE RÉDUCTION POUR TOUTE INSCRIPTION AVANT LE 20 JANVIER 2015
+ PARTICIPATION AU TIRAGE AU SORT POUR GAGNER UN ORDINATEUR HYBRIDE
AVEC UNE LICENCE SECIBMOBILE OFFERTE PAR SECIB



Hilton DoubleTree
Lisbonne

LES ATELIERS DU LAB'S

10 AVRIL 2015 > PARIS

Thème : Financier - Temps passés - États

22 MAI 2015 > TOULOUSE

Thème : Nouveautés SECIBEXPERT 2015

12 JUIN 2015 > PARIS

Thème : Nouveautés sur SECIBEXPERT 2015

SECIB
SOLUTIONS POUR AVOCATS

www.secib.fr

PARIS

92 Bis, avenue Victor Cresson
92130 ISSY-LES-MOULINEAUX

MONTPELLIER

Parc Aéroport - 125, impasse Adam Smith
34470 PÉROLS

Un seul numéro : 04 99 53 21 90