

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Pivotal CRM «La solution»

Concurrence oblige, les entreprises algériennes sont à l'affût des nouvelles technologies, afin de s'ancrer et gérer leur capital «client». Un combat pour fidéliser, gérer les relations commerciales et construire une relation profitable via des systèmes d'information modernes.

Wassila Z. - Alger (Le Soir) - Ce thème était l'objet, hier, d'une conférence organisée à Alger, conjointement par Pivotal CRM du groupe CDC Software, fournisseur de solutions et le centre algérien de services et d'intégration informatiques, CAS2I. Pour ce partenaire des entreprises et organisations algériennes dans la construction et la transformation de leur système, l'ambition serait le développement du marché des services informatiques externalisés. Ceci

en mettant à la disposition des citoyens, entreprises et Etat toute la puissance des technologies de l'information et de la communication. Il s'agit de «rattraper le retard enregistré dans l'art du marché de la gestion de la relation client», souligne Yazid Boubnider, président fondateur de CAS2I. Des solutions amenées à «améliorer la force de vente des entreprises et mettre le client au centre d'intérêt», explique l'intervenant. En partenariat avec Pivotal CRM, l'accès à l'ex-

pertise relation client sera vulgarisé avec ce procédé. Il s'agit d'une solution logicielle, un «progiciel», destinée aux entreprises non actrices du Customer relationship management (CRM). Les entreprises ciblées sont celles employant de 500 à 2000 salariés, notamment dans le secteur financier. «C'est un progiciel paramétré qui permet une moyenne de 17.6% de gain de temps, et un chiffre d'affaires de 5.3%», précise Boubnider. En réalité, à un coût modéré, Pivotal CRM aide les entreprises à établir des expériences clients d'excellence, et offre de très riches fonctionnalités, une plateforme applicative extrêmement flexible, une suite complète d'applications de

gestion de la relation client, des capacités de personnalisation très développées. En fait, c'est tout simplement un ensemble de méthodes de marketing englobé dans un logiciel, pour faciliter l'accès à l'information et la communication en entreprise.

Les solutions Pivotal CRM offrent «de nombreuses fonctionnalités complémentaires dans les domaines de la gestion analytique, du CRM mobile, de la gestion des réclamations, de la gestion des partenaires et de l'automatisation du marketing» indique Stéphane Banon représentant Pivotal CRM. Enfin, reste à convaincre les chefs d'entreprises algériens !

W. Z.

JACQUES BORENSHTEIN (CGT/FO) À TIZI-OUZOU : «La mission des syndicalistes est de faire contrepoids au pouvoir et à ses décisions»

Sur invitation du Sete/UGTA de la wilaya de Tizi-Ouzou, M. Jacques Borenshtein, cadre syndical à la CGT/FO de la région parisienne, a animé une conférence devant les cadres syndicalistes enseignants de la wilaya où il a longuement parlé de l'expérience et des luttes du mouvement ouvrier et syndical français.

M. Jacques Borenshtein commencera par rappeler, dès l'entame de sa causerie, ces quelques évidences pour le syndicaliste : la revendication et l'indépendance par rapport au pouvoir et aux partis politiques doivent caractériser l'action de tous les syndicalistes dont la mission ne doit nullement consister à constituer un contrepouvoir ni à

chercher à prendre le pouvoir. «Il faut chercher à constituer un contrepoids au pouvoir et aux décisions de ce dernier.»

Des valeurs qui «ont permis à notre syndicat de gagner des batailles», dira J. Borenshtein pour qui le pluralisme syndical ne doit pas signifier division. Le secrétaire général de l'union de wilaya UGTA/Tizi-Ouzou dira, pour sa part, qu'il faut croire au pluralisme syndical, tout en rappelant que la loi sur la représentativité syndicale doit être respectée. Allusion faite ici aux syndicats autonomes et à la protestation qu'ils ont encadrée ces derniers jours.

Reconnaissant la légitimité des revendications des salariés, M. Ramdani demande aux syndi-

cats autonomes sans les nommer de ne pas se tromper de cible. «Les critiques doivent s'adresser aux artisans de la grille des salaires et à ceux qui ont élaboré le statut particulier. Si la grille a été mal faite ce n'est pas la faute à l'UGTA», demandant que l'on reconnaisse à l'UGTA le mérite d'avoir dépoussiéré le dossier du statut particulier et de la Fonction publique qui a été longtemps oublié au niveau de l'APN, selon le secrétaire général de l'union de wilaya UGTA.

Notons qu'un débat a suivi l'intervention du syndicaliste français invité à Tizi-Ouzou dans le cadre du jumelage entre le Sete/UGTA Tizi-Ouzou et l'union territoriale de la région parisienne de la CGT/FO.

S. A. M.

AÏN-DEFLA

Explosion dans un dépôt de gaz butane

Une explosion dans un point de vente de charges de gaz butane situé dans le quartier Tanout, dans la ville de Tarik-Ibn-Ziad à 60 km au sud-est de Aïn-Defla, s'est produite à 13h suivie d'un incendie.

Le feu se propageant, les autres bonbonnes ont explosé les unes après les autres. Selon des témoignages, les bouteilles de gaz étaient projetées à plus de 100 m. La série d'explosions a duré

une heure, de 13h à 14h. Tous les habitants du quartier ont fui leurs habitations dans une panique générale. Il a fallu du temps pour que les secours arrivent, les hommes de la Protection

civile ayant été dépêchés à partir de l'unité de Khemis-Miliana.

Ce retard a provoqué la colère des habitants du quartier et des jeunes ont accueilli les engins de la Protection civile par des jets de pierres. Les éléments de la gendarmerie, arrivés bien avant, ont vite fait de calmer la situation. Heureusement, on ne

signale aucune victime, mais, toutefois, des dégâts matériels importants. Fuite au niveau d'une bouteille ? Mauvaise manipulation d'une charge ? Consignes de sécurité non respectées ? Des questions auxquelles l'enquête de la gendarmerie apportera les réponses attendues.

Karim O.

RELIZANE

Quatre ans de prison ferme pour l'ex-secrétaire de l'UNPA

Deux personnes ont comparu aujourd'hui devant le tribunal de Relizane pour répondre d'escroquerie.

Les faits remontent à l'année écoulée lorsque les accusés principaux H. L., âgé de 65 ans, secrétaire

de l'Union nationale des paysans algériens, et K. A., âgé de 62 ans, caissier du même organisme.

Les deux mis en cause ont proposé à une soixantaine de fellahs de leur procurer des voitures utilitaires, payables par facilités. Ces

derniers, ne voyant rien arriver, ont déposé une plainte. Après délibération, l'ex-secrétaire de l'UNPA a été condamné à quatre ans de prison ferme alors que le caissier a écopé de deux ans d'emprisonnement.

A. Rahmane

CE MONDE QUI BOUGE

Pakistan, la revanche posthume de Benazir Bhutto

Par Hassane Zerrouky



Même si la participation a été relativement faible, moins de 50%, il n'en reste pas moins que ni le pouvoir de Musharraf, ni l'opposition, ni les médias, et encore moins les observateurs internationaux, n'ont contesté la régularité de ce scrutin. Un scrutin qui s'est traduit par deux résultats inattendus : la défaite du parti de Musharraf et celle des islamistes du Muttahida Majlis-e-Amal (MMA). Le parti au pouvoir du président Pervez Musharraf n'est arrivé qu'en troisième position, après le Parti populaire pakistanais (PPP) de feu Benazir Bhutto, arrivé en tête de ces élections suivi par la Ligue musulmane de l'ancien Premier ministre Nawaz Sharif.

La violence qui frappe ce pays, notamment la multiplication des attentats suicides, les menaces lancées par les plus radicaux groupes djihadistes, ne sont pas étrangers à cette forte abstention. La crainte des attentats a certainement fait renoncer beaucoup de Pakistanais à se rendre aux urnes. Mais pour être objectif, le fait que les partis n'aient eu pour seul et unique programme que le départ de Musharraf du pouvoir a dû dissuader de nombreux électeurs des couches les plus pauvres du pays.

Reste que la grande surprise de ce scrutin, et non des moindres, aura été la déroute des partis islamistes radicaux dans leur fief de la région de Peshawar et ailleurs. La défaite du Muttahida Majlis-e-Amal (MMA), cette alliance de six partis islamistes soutenant ouvertement les talibans et Al-Qaïda, a été fêtée dans la rue. A Peshawar, connue pour être le fief de l'islamisme radical, des scènes de liesse populaire, aux cris de «longue vie à Bhutto», ont accueilli la défaite électorale des islamistes. Leur principal leader et député sortant, Fazlur Rahman, qui se vantait de ses amitiés avec Ben Laden et le chef des talibans, Mollah Omar, n'a même pas été élu : il a été battu par un jeune inconnu du PPP, le parti de Benazir Bhutto. Les islamistes ont perdu 57 sièges passant de 62 (en 2002) à cinq en 2008 ! Ils ont été de fait laminés. Il s'agit d'un net revers pour des mouvements qui avaient cautionné et applaudi l'assassinat de Benazir Bhutto, et qui croyaient dur comme fer en l'instauration à terme d'une république islamiste au Pakistan.

Lassés par la violence, par les attentats, par les interdits de toutes sortes au nom de la charia, ne croyant plus aux promesses d'une justice sociale inspirée par la loi divine, les habitants de la province de Peshawar ont saisi la première occasion pour exprimer leur refus d'un ordre social rétrograde. Désormais, le parlement provincial de cette région limitrophe de l'Afghanistan sera dirigé par des partis non religieux. Le plus dur les attend toutefois, comme faire reculer la pauvreté, l'analphabétisme et l'exclusion sociale qui frappent cette région et qui ont constitué le terreau de l'islamisme.

Il n'en reste pas moins que les islamistes sont loin de s'avouer vaincus. Le retour à la normale dans ces zones tribales frontalières de l'Afghanistan où les talibans sont toujours présents, n'est pas acquis, et ce, même s'ils ont conclu un cessez-le-feu avec l'Etat pakistanais. Ils peuvent à tout moment semer la discorde et empêcher les partis vainqueurs de leurs alliés islamistes de concrétiser leurs promesses électorales.

Au niveau national, après que le PPP et la Ligue musulmane eurent annoncé la constitution d'un gouvernement d'union qui sera dirigé par le parti de feu M^{me} Bhutto, les deux formations n'ont pas réglé la question du devenir du président Musharraf. Si le Parti populaire pakistanais (PPP) n'est pas hostile à un gouvernement de cohabitation, la Ligue musulmane exige toujours la démission du chef de l'Etat.

Quoi qu'il en soit, il n'en reste pas moins que ces élections, non truquées, ont dénoté plus d'un observateur occidental : elles ont montré que les Pakistanais ne veulent pas d'une république islamiste.

H. Z.