



EURO LINK

Briefing trimestriel européen de l'équipe de direction régionale

Depuis le début du projet **Customer NOW!** qui vise à améliorer la communication des retards de commandes à nos clients, les choses ont progressé en termes d'engagement et de coopération entre le service client et le service planification dans tout Scapa Europe. Comme les planificateurs ont accéléré leurs procédés, le service client peut dans la plupart des cas confirmer les ventes sous 24 heures. Nous sommes donc en mesure de confirmer plus rapidement les délais de livraison à nos clients.

Nous continuons de surveiller régulièrement les commandes d'achat non converties et les commandes client non confirmées. Les problèmes potentiels sont signalés aux personnes concernées.



Presque tous les membres de l'équipe étaient présents à Ghislarengo au début du mois de juin pour rencontrer l'un des responsables de la planification commerciale. Des questions intéressantes ont été soulevées. Certaines modifications au rapport hebdomadaire des responsables de la planification commerciale ont été suggérées pour améliorer la communication entre les services production / planification et le service client.

Nous avons maintenant une meilleure connaissance des retards de commande, mais nous essayons d'améliorer encore le système pour être plus proactif et pour pouvoir donner la qualité de service que nos clients méritent.

Par Nadia Poppi - responsable **Customer NOW!**



Pour rester dans l'état d'esprit **Customer NOW!**, nous devons continuer à donner la priorité à la formation. Le premier programme de formation « produit », qui portera sur les MOUSSES, vient d'être finalisé par Martin Saville et James Shipp à Dunstable. Les directeurs commerciaux des BU Industrial, Automotive et Medical ont suivi ce programme en anglais les 27 et 28 juin dernier. Ces responsables auront ensuite la charge de transmettre à leurs équipes cette formation dans leur langue nationale. Ils seront assistés par James et Martin qui veilleront pour leur part à ce que la qualité de la formation soit bien conservée.

Pour se préparer à cette transmission de savoirs, ces directeurs commerciaux ont également suivi le module « formation des formateurs » animé par Richard Symes. Nous leur souhaitons donc de pleinement réussir cette première session de formation « produit ».

D'autres sessions de

formation concernant d'autres gammes de produits sont en préparation. La prochaine est prévue pour octobre et portera sur les produits d'étanchéité. Elle sera animée par Louise Chew.

Outre ces programmes de formation « produit », le programme de formation modulaire créé à l'origine par Tom Visser et Mike Kostiuk, est en cours de réaménagement. Jack Taylor, Ken Heywood, James Shipp et Christophe Chauvin ont la charge de cette redéfinition. Ils se sont réunis au début du mois de juillet pour structurer le cadre de travail du programme de formation modulaire et trouver des moyens pour que les modules soient plus accessibles et qu'ils fassent partie du processus d'accueil de tout nouvel employé. Plus d'informations sur ce programme dans les prochains numéros d'Euro Link !



Formation produits mousse - 28 Juin 2006

Par Jack Taylor – responsable **Customer NOW!**

Informations financières

Les ventes du premier trimestre ont terminé en force et ont dépassé le budget de plus de 2%. Notre croissance sur l'année écoulée a été de 4,3%. C'est notre 4^{ème} trimestre consécutif de croissance du chiffre d'affaires. Nous sommes convaincus que les ventes du mois de juillet vont confirmer cette tendance. La rentabilité elle, n'est que légèrement au-dessus de l'objectif budgété, malgré la progression des ventes, car les coûts et les écarts dépassent trop le budget. Des actions sont en cours d'élaboration pour ramener ces coûts à des niveaux acceptables. Notre besoin en fonds de roulement a été trop élevé et nous devons être particulièrement vigilants sur nos niveaux de stock.

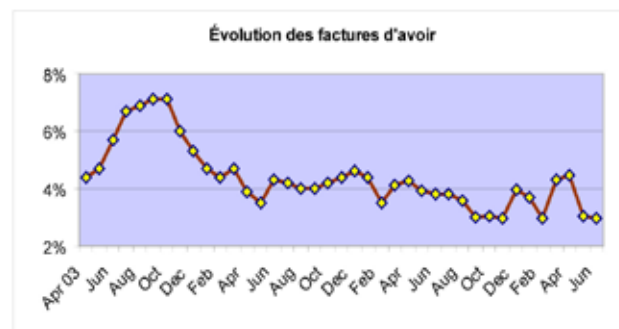
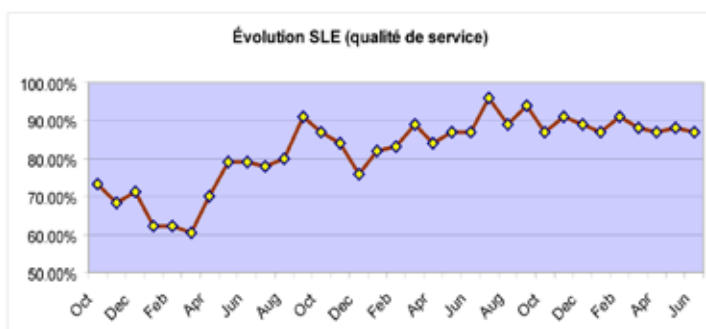
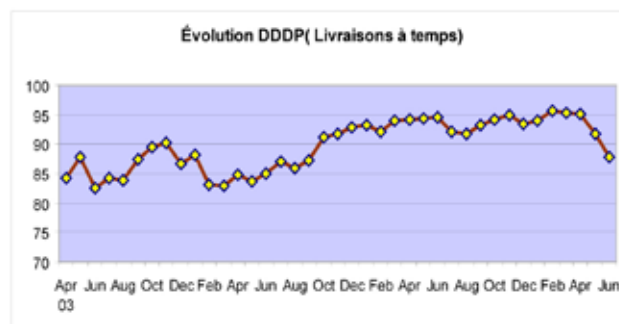
Les indicateurs de **Customer NOW!** ont été réaménagés avec une redéfinition de notre indicateur DDDP (respect des dates de livraison prévues), pour que l'objectif soit plus exigeant. Vous pouvez constater sur les graphiques que le DDDP a chuté en mai et juin à cause de cette redéfinition et que les sites s'efforcent actuellement de ramener ce nouvel indicateur vers les 95%. Le nombre des factures d'avoir a continué à diminuer.

Objectifs de ventes

	Apr	May	Jun
% du budget	-0.1%	+0.7%	+5.7%
Tr. à ce jour	-0.1%	+0.3%	+2.4%
Trim. Comp. à celui de l'an passé			+4.3%

Par Chris Smith – Directeur financier européen

Évaluation globale de service



Qualité

Les trois premiers mois du nouvel exercice comptable confirment la tendance des années précédentes de la baisse du nombre des réclamations et des avoirs.

Le nombre de réclamations clients est de 492. C'est 11% de moins que l'année dernière à la même époque et c'est mieux que notre objectif qui était de 520.

Les factures d'avoir émises à l'intention de nos clients ont chuté en nombre de 35% et en valeur de 15%.

C'est le résultat de nos efforts communs et cela signifie que nous posons moins de problèmes à nos clients dans le pur esprit de **Customer NOW!** Bien que nos progrès dans ce domaine soient notables, nous devons nous rappeler que si nous voulons offrir le meilleur service possible à nos clients, notre objectif doit être : zéro réclamation et zéro facture d'avoir.

Présentations SET

L'équipe SET (Équipe de direction Scapa) s'est rendue sur les sites européens pour faire le point sur les performances Scapa avec les responsables des sites en présence des représentants de la direction commerciale et de la direction technique. Les perspectives d'amélioration de l'activité et du bénéfice des sites ont été à l'ordre du jour. Il y a d'autre part une analyse des performances qui est actuellement en cours sur le forum européen. Les réunions seront terminées en juillet, mais nous pouvons dores et déjà dire qu'elles ont été ouvertes et constructives et que de très nombreuses idées nouvelles ont été proposées pour améliorer notre activité.

Service client

Edith Vigneron nous a rejoint en avril en tant que directrice service client France. Son poste est basé à Valence. Elle a pour mission de regrouper les services traitement des commandes et ventes internes de Valence et de Bellegarde. L'équipe de Bellegarde conservera la charge des clients automobile, tandis que l'équipe de Valence s'occupera des clients BTP, industrie, câbles, imprimerie et arts graphiques. Edith est depuis peu titulaire d'un MBA International de l'école de management EM LYON et a déjà occupé plusieurs postes en contact direct avec le client chez la multinationale ABB.

La consolidation de l'équipe service client d'Ashton au Royaume-Uni se poursuit avec le transfert des clients de Dunstable qui devrait s'échelonner tout au long de l'année. Nous tenons à ce que ces changements soient faits, sans que nos clients en subissent le moindre préjudice. Le transfert sera terminé vers la fin du mois de décembre de cette année.

Par Ken Heywood - European Customer Care and Quality Manager

Le point sur le service technique

Dans le cadre de la campagne **Customer NOW!** l'équipe technique travaille depuis le début du mois de janvier de cette année à la mise sur pied d'un service d'assistance technique (Help Desk) pour les forces de vente, le service client et les clients externes.

Commençons par la présentation générale de l'équipe du service technique :

Qui sommes-nous ? : un groupe de dix personnes en Europe.

Italie - Sara Bazzaretti

France - Marie Delagarde, Françoise Cuq, Pierre Tissot et Christophe Chauvin à Valence

Royaume-Uni - Susan Robinson et Dudley Sawyer à Ashton, James Shipp et Nick Jones à Dunstable et Brice Ledun à Lymington

Quels sont nos services ? : Nous assurons une assistance technique à l'échelle européenne pour les produits Scapa standards. Par exemple, nous conseillons le meilleur produit pour une application donnée, nous faisons l'analyse d'un ruban adhésif de la concurrence, nous organisons les certifications produits aux spécifications du client, nous accompagnons les commerciaux chez les clients pour les aider à obtenir de nouvelles affaires.

Vous pourrez trouver notre fiche de contact et notre énoncé de mission sur l'Intranet, ainsi que dans notre nouveau dossier Service technique européen sur Outlook / dossiers publics.

Voyons ensuite la définition des niveaux de qualité de service et les indicateurs de performance de l'équipe :

Niveau de qualité de service : Nous prenons l'engagement de répondre dans un délai maximum de 5 jours à toute demande ne nécessitant pas d'essai en laboratoire. La plupart des demandes qui nous sont adressées reçoivent une réponse dans un délai de 72 heures.

Indicateurs de performance : pour les demandes exigeant des essais en laboratoire, nous nous engageons à fournir une réponse de faisabilité détaillée (pouvons-nous le faire ou pas, ce qu'il manque pour que nous puissions faire l'essai, la date à laquelle nous pourrions donner les résultats finaux) dans un délai ne dépassant pas 10 jours et à respecter la date avancée pour les résultats finaux.

Pour le système qui est déjà en service en France depuis avril 2006, nous avons atteint nos objectifs à 100% pour le niveau de qualité de service et à 90% pour les indicateurs de performance.

Pour que les indicateurs de performance s'appliquent à l'équipe entière, nous avons travaillé de concert pour mettre au point un système de demande auprès du service technique, basé sur l'Intranet. Il sera ainsi plus facile à l'équipe commerciale de nous envoyer les demandes d'essai en laboratoire et de rechercher les essais réalisés antérieurement pour un produit donné, etc. Tous les éléments ont été envoyés au service informatique. Nous venons juste d'apprendre que ce projet a été accepté et que son développement vient de commencer. Ce système sera pleinement opérationnel à la mi-novembre.

Name	Contact Details	Principal Sites	Primary Range Support	Market Support	Languages Spoken
Sara Bazzaretti	Tel: 0039 0161 867480 Fax: 0039 0161 860593 Mob: 0039 3 356 147 427 sara.bazzaretti@scapa.com	Ghislarengo	Single Sided PVC	IA Automotive	Italian English
Christophe Chauvin	Tel: 0033 475 448506 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 73 99 46 60 christophe.chauvin@scapa.com	Bellegarde	Double Sided & Transfer Tapes	IA Automotive P&G	French English German
Françoise Cuq	Tel: 0033 475 448317 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 09 26 francoise.cuq@scapa.com	Valence	Double Sided & Single Sided Cloth Masking Tapes Building PVC	IA B&C	French English
Marie Delagarde	Tel: 0033 475 448527 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 73 99 17 54 marie.delagarde@scapa.com	Rorschach	Single & Double Sided Tapes Specialist Films	IA B&C P&G	French German English
Nick Jones	Tel: 0044 (0)1582 474608 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07725 433092 nick.jones@scapa.com	Dunstable Luton	Medical adhesives, Films, Foams & Devices	Medical	English
Brice Ledun	Tel: 0044 (0)1590 684418 Fax: 0044 (0)1590 683728 Mob: 0044 07725 433093 brice.ledun@scapa.com	Lymington	Sealants	IA Automotive	French English
Susan Robinson	Tel: 0044 (0)161 301 7558 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07725 433095 susan.robinson@scapa.com	Ashton	Single & Double Sided Cloth Tapes Megotape	B&C Automotive Cable	English
Dudley Sawyer	Tel: 0044 (0)161 301 7564 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07776 145442 dudley.sawyer@scapa.com	Ashton Columbine St	Megolon Megotape	Cable	English
James Shipp	Tel: 0044 (0)1582 474693 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07881 582341 james.shipp@scapa.com	Dunstable	Single & Double Sided Tapes Foam AFT	IA P&G B&C Automotive	English
Pierre Tissot	Tel: 0033 475 448023 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 10 66 pierre.tissot@scapa.com	Bellegarde	Automotive-harnessing	Automotive	French English



Technical Service Europe Mission Statement

Our Technical Service Mission for Customers: –

1. We aim to provide technical solutions to all of our customers with our standard products
2. We aim to recommend the best standard product for any given application
3. We aim to strengthen relationships with Customers, the Commercial Team and Customer Care
4. Each Technical Service Team Member supports standard products manufactured and factored from their own site location to the whole of Scapa
5. We perform tests against specifications for selecting or approving a standard product
6. We develop and advise "best practice" application instructions for our standard products
7. We conduct comparative testing between our standard products and those of our competitors
8. We provide the technical content of Technical Data Sheets and Material Safety Data Sheets for standard products
9. We manage customer approvals and independent certification for standard products
10. We manage customer or market data bases such as IMDS and EU Directives for standard products

Nous venons également de terminer la mise à jour de notre dossier **Service technique européen** (dossiers publics d'Outlook), auquel nous avons ajouté de nouvelles données techniques disponibles pour tous, comme :

- Certificat de conformité aux directives européennes, en cinq langues, format unifié. Comme les demandes des clients sont de plus en plus nombreuses dans ce domaine, tout employé Scapa pourra désormais répondre rapidement et efficacement.

- Un dossier de produits de remplacement avec références croisées vers les codes d'anciens produits.

Si le client a un code produit qui n'existe plus ou s'il donne une ancienne référence Rotunda, Barnier, Adenax etc., ce dossier permettra de trouver le produit actuel correspondant.

Au cours des dernières semaines, tout en continuant notre promotion en interne, nous avons cherché à définir avec le service client et le service commercial la manière de **communiquer sur notre fonction de service technique** avec nos clients externes. Pour les demandes techniques, nous avons pris des renseignements sur les **numéros gratuits** auprès de nos opérateurs télécoms. Nous prendrons une décision à ce sujet vers la fin du mois de juillet 2006. Notre objectif est de faire connaître à nos clients d'ici octobre 2006 - au travers du site Internet Scapa, des documentations commerciales et des mailings - la marche à suivre pour contacter directement le service technique.

Par Christophe Chauvin – responsable **Customer NOW!**



24 HR



Scapa 24 H (ou catégorie X) est le nouveau service commande rapide de Scapa. Pour répondre à la demande de nos clients pour des délais de livraison plus courts, nous avons augmenté nos stocks de produits phares à rotation rapide dans nos sites européens. Ces articles sont désormais livrables sous 24 heures.

Après quelques mois de travail, nous avons finalement démarré le premier envoi d'articles de Catégorie X.

Actions réalisées à ce jour :

- Le stock est en place pour les rubans tissu, les rubans mousse et Exafit dans tous les sites.
- La procédure sur SAP est opérationnelle et Script est disponible.
- Les personnes du service client et du service expédition sont formées à la procédure.
- Le lancement interne est terminé. Les personnes du service commercial, du service client, du service expédition, de la planification commerciale ainsi que les directeurs produit ont tous été informés et documentés.
- Le lancement externe est terminé avec plus de 450 clients contactés par e-mail dans toutes les langues. Les actions sur le Royaume-Uni seront lancées à la fin du mois de juillet avec 200 contacts supplémentaires.
- Il existe une version PDF en 5 langues du dépliant que l'on peut imprimer.
- La communication externe Exafit devrait être terminée très rapidement.

Étapes suivantes :

- La Catégorie X est à présent une procédure permanente de Scapa.
- Les responsables de la planification commerciale, les directeurs produit, le service commercial et le service personnalisé recevront des instructions leur indiquant la manière de traiter cette procédure. Résumé :
« Les directeurs produit sont propriétaires du stock, ils décident en concertation avec le service commercial si un produit / une gamme nécessite un état CAT X dans une région particulière. Après accord, le nouveau stock doit être approuvé par le SET. La mise en place du stock est sous la responsabilité des responsables de la planification commerciale. »

Les premières commandes de produits CAT X ont été reçues en Espagne et nous espérons que beaucoup d'autres suivront.

Par Sergio Colonelli - responsable **Customer NOW!**

Amélioration de la gamme des produits

Depuis le dernier numéro, les nouveaux directeurs produit se sont installés dans leurs nouveaux rôles. Ils travaillent activement avec les services commerciaux et les sites opérationnels de l'entreprise pour assurer une croissance durable et profitable à leurs gammes de produits. Différents projets sont en cours pour augmenter le chiffre d'affaires et la marge et de gros efforts sont faits pour améliorer la lisibilité et la connaissance de la gamme, tant en interne qu'en externe.

Comme la formation produit est une part essentielle de ces projets, chaque directeur produit consacre une partie de son temps à revoir les supports de formation et à formaliser de nouveaux programmes. Ces sessions feront partie du programme de formation pan-européen qui a commencé avec les produits mousses à la fin du mois de juin et qui se poursuivra avec les produits d'étanchéité en octobre. La planification des cours sera également disponible sur le réseau informatique. Des formations locales spécifiques en groupes restreints seront aussi proposées au cas par cas.

Un autre objectif essentiel est l'amélioration de la qualité des outils de vente. Nous avons déjà commencé à travailler sur une nouvelle base de données de produits concurrents, qui sera rattachée à la base de données produits. Cela permettra de faire des recherches à partir de la référence du concurrent et de trouver le produit Scapa le plus proche étoffé d'études comparatives indiquant nos points forts et les points faibles du concurrent. Une réunion est prévue en juillet avec des responsables de l'équipe des services techniques pour définir le format et l'échelonnement dans le temps de ce projet.

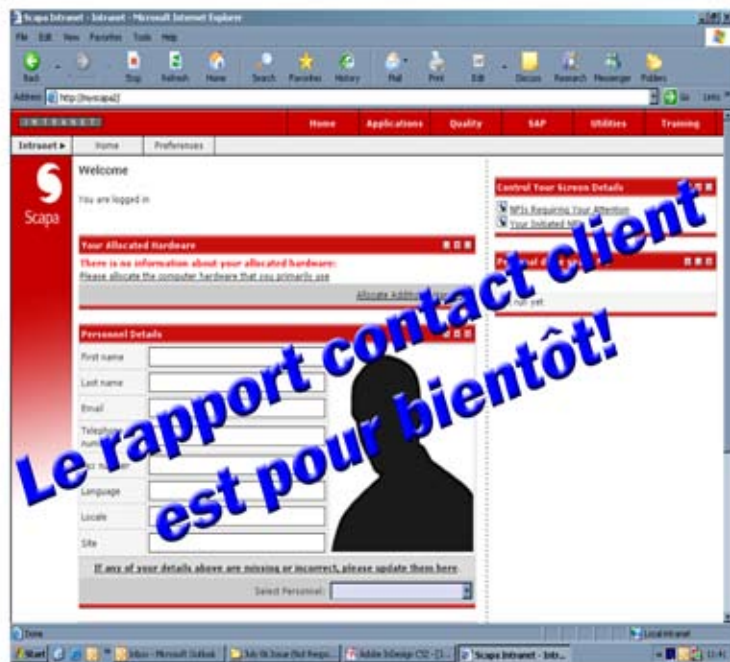
Les consignes pour la tarification sont une autre priorité. Comme il est essentiel que la croissance des ventes s'associe à celle de la marge, la discipline concernant la tarification est impérative. L'équipe étudie actuellement toutes les possibilités pour aller au plus vite dans ce sens. Comme la tarification est un problème complexe qui peut avoir des répercussions à long terme, il est très important que les consignes ne soient communiquées aux intéressés que lorsque les directeurs produit seront satisfaits et que toutes les implications auront été envisagées. Dans le cadre de ce projet, nous étudierons la mise en place d'un nouveau moteur de recherche de prix sur l'Intranet qui fonctionnera en parallèle avec la base de données produits et qui donnera plus facilement et plus vite accès aux informations de prix, pour que nous réduisions nos temps de réponse aux clients, tout en étant certain de donner un prix acceptable pour Scapa.

Par Neil Radcliffe - responsable **Customer NOW!**

Rapport « contact client »

Dans l'ensemble de Scapa Europe, nous établissons des contacts avec les clients à tous les niveaux, sans prendre soin d'en consigner les données de manière formelle. Comme la plupart des commerciaux conservent leurs données client avec eux, il n'est pas facile d'y avoir accès lorsqu'ils sont absents. D'autre part, lorsque des rapports formels sont faits, ils sont généralement sous format WORD ou EXCEL, ce qui rend très difficile toute recherche d'information dans ces rapports. Si par exemple les directeurs produits veulent connaître les commentaires de nos clients sur un produit particulier, ils doivent consulter chaque rapport pour savoir s'il existe une note concernant le produit qui les intéresse. Évidemment, ce n'est pas pratique du tout et cela aboutit à nous « interdire l'accès » de nos renseignements commerciaux.

En conséquence, il est urgent que nous disposions de moyens plus structurés pour faire nos rapports de contacts clients et pour consigner les discussions concernant les produits.



Nous venons donc de développer un **RAPPORT DE CONTACT CLIENT** qui est maintenant sur l'Intranet. Nous avons pensé que les principaux utilisateurs de ce rapport seraient les commerciaux externes et le service technique, mais il est certain que le service client l'utilisera également pour consigner les résultats des enquêtes clients.

Le système est conçu pour que la plupart des informations soient compatibles avec SAP et qu'il n'y ait qu'un minimum de frappe pour faire le rapport. Ce rapport contact client est disponible en anglais, en français, en italien, en allemand et en espagnol. Chaque rapport individuel pourra être établi dans la langue de la personne qui consigne les informations.

Les directeurs produit, les directeurs commerciaux, les employés du service client et les directeurs techniques pourront facilement faire une recherche sur le système et trouver rapidement des rapports pertinents.

Ce nouveau système de rapport a été mis en place au début du mois de juillet.

Par Jack Taylor, Directeur Global Cable BU

RÉUNION COMMERCIALE SECTEUR AUTOMOBILE

L'équipe automobile a tenu sa réunion annuelle « ventes mondiales » en mai en Italie.

La réunion a commencé par une visite du site de Ghislarengo et s'est poursuivie par des discussions portant sur les opportunités PVC dans le monde et sur les tendances futures du projet Autolon sans halogène, dans le secteur des faisceaux de câbles.

Autres questions abordées : - résultats des ventes, budgets, équipes marketing stratégique, opportunités de marché et histoires de cas d'application.

L'équipe a également visité l'usine Fiat de Turin.

Chaque année, l'unité d'activité automobile (Automotive BU) décerne des prix pour récompenser les actions exceptionnelles du personnel.

Les prix de cette année :

Prix de la « Meilleure croissance des ventes de l'année » :

Prix du « Meilleur commercial de l'année » :

Prix du « Meilleur esprit d'équipe de l'année » :

Prix du « Meilleur sauveteur de l'année » :

Mauro Dagna

Ivan Hoole

Mike Clements (de Scapa NA)

Pierre Tissot (Scapa Valence) &

Bob Floyd (Scapa Renfrew)





Mauro Dagna recevant le prix de la plus forte croissance des ventes de l'année



Ivan Hoole recevant le prix du meilleur commercial de l'année



Mike Clements recevant le prix du meilleur esprit d'équipe de l'année



Pierre Tissot recevant le prix du meilleur sauveteur de l'année



Nouveau matériel pour SAP



Cela paraît difficile à croire, mais cela fait maintenant 6 ans que le projet d'installation de SAP pour Scapa Europe a débuté. Les serveurs achetés pour faire fonctionner SAP ont atteint la limite de leur durée de vie (fiable). Comme la taille de la base de données est plus importante et que nos opérations sur SAP ne cessent d'augmenter, les temps de réponses des utilisateurs SAP s'allongent. C'est tout particulièrement vrai pour les transactions qui nécessitent beaucoup de traitement comme la planification et ZOVERDUEN. En conséquence, la décision a été prise de

remplacer le système actuel par de nouveaux serveurs.

Les avancées technologiques font que nous pouvons remplacer les six serveurs existants par quatre plus petits mais plus puissants et un système de sauvegarde amélioré. L'entretien de ce système sera moins onéreux et les économies qui seront faites pour le support compenseront largement le prix du nouveau système.

Les nouveaux serveurs sont actuellement en commande et (tandis que le projet détaillé se finalise) nous prévoyons que vers le mois d'octobre 2006, SAP tournera sur les nouveaux serveurs.

Lorsque le projet sera terminé nous pourrons constater :

- des réponses plus rapides pour tous les utilisateurs SAP
- une meilleure disponibilité SAP de nuit et durant les week-ends puisque les sauvegardes demanderont moins de temps.
- une capacité disque suffisante pour accompagner la croissance de Scapa sur 5 ans.

Par Mike McClure, Directeur européen du support d'activité SAP



Opération de renouvellement des serveurs réseau

Nous sommes en train d'installer les nouveaux serveurs réseau sur tous les sites Scapa en Europe. Il s'agit des serveurs que nous utilisons pour les dossiers publics et les dossiers partagés, l'impression réseau et les disques « U » personnels. Notre objectif dans ce projet est non seulement d'augmenter les capacités matérielles du serveur, mais également d'installer le tout dernier logiciel d'exploitation Microsoft ainsi qu'Exchange 2003.

Les matériels serveur que nous utilisons actuellement appartiennent à CSC et ont environ 6 ans. Ils sont insuffisants et de moins en moins fiables. Ils ont atteint leur limite de durée de vie utile et doivent être remplacés. Comme l'environnement serveur est la colonne vertébrale de l'infrastructure Scapa, le risque de panne est moindre si l'on renouvelle ce support, avant d'envisager le remplacement des PC.

Nous avons utilisé les services d'Ultima, une entreprise informatique spécialisée en logiciels Microsoft du Royaume-Uni qui a travaillé avec James Henessey, Mark Brookes et Ben Pearson sur l'installation d'un environnement très complexe. Les personnes qui ont travaillé sur ce projet n'ont pas ménagé leur peine. Elles y ont consacré de nombreux week-ends et ont veillé tard pendant de nombreuses nuits. C'est grâce à leur bonne volonté, leur patience et leur écoute des employés de tous les sites, qu'à ce jour Lymington, Dunstable, Valence, Bellegarde, Ghislarengo et Mannheim sont tous actifs sur la nouvelle plate-forme et que le projet se termine au début du mois d'août 2006, dans les délais prévus et sans dépassement de budget. Les nouveaux serveurs sont toujours supportés par CSC. Leur nombre est passé de 36 à 19, ce qui représente une importante économie à court terme et ce qui augmente les possibilités de développements informatiques futurs. Un grand merci à toutes les personnes qui ont participé à ce projet.

Par James Hennessy – Directeur informatique Europe