

mauritius **telecom** **GO SMeS!**

Helping you sharpen your competitive edge

No. 4 - April 2005

Mauritius Telecom
Partenaire des Entreprises Mauriciennes

Edition Spéciale SME and Handicraft Fair 2005

sommaire

Mauritius Telecom *Go SMEs!* - N° 4 - Avril 2005
Edition Spéciale **SME and Handicraft Fair 2005**

- 1** Editorial
- 2** A word with Clément Ah-Yu
- 3** MT NEWS
- 4** Feature Page Mauritius Telecom
- 5** Feature Page Teleservices
- 6** Feature Page Cellplus
- 7** Feature Page Call Services
- 8-9** Feature Page Telecom Plus
- 10-11** Interview Mr. Benoît Augustin, Atelier Frère André Ltée



➔ *Go SMEs!* est aussi disponible sur le site web du
Groupe Mauritius Telecom à l'adresse suivante:
www.mauritiustelecom.com

CONTACT INFORMATION:

Small and Medium Enterprises Unit
5F, Telecom Tower
Edith Cavell Street, Port Louis
Tel: 8007171 (Callfree)
Fax: 2100150
E-mail: gosmes@mauritiustelecom.com

Coordination et Production du magazine:
**Commercial Communications Section
& SME Unit de Mauritius Telecom**

**mauritius
telecom**



Editorial

MAURITIUS TELECOM présente au **SME and Handicraft Fair 2005**

Le souci premier de Mauritius Telecom (MT) est d'être une entreprise tournée vers ses clients, offrant un service de qualité à un coût accessible. Afin de mieux vous servir, nous offrons à travers notre *SME Unit* un « one-stop-shop » aux Petites et Moyennes Entreprises (PMEs).

Les PME, qui constituent le secteur le plus prometteur de l'économie avec le plus grand potentiel de création d'emplois, ont besoin d'appui pour optimiser leur productivité. Le rôle de notre *SME Unit* est de guider, conseiller et informer les chefs d'entreprises dans le choix de solutions de télécommunication adaptées à leurs besoins spécifiques ainsi qu'à leur budget. Aussi, à travers le magazine **GO SMEs**, nous nous efforçons de vous tenir au courant des solutions issues des dernières technologies qui seront utiles à votre entreprise.

SME and Handicraft Fair 2005

Dans cette perspective, Mauritius Telecom sera présent au Salon des PME qui se tiendra du **6 au 10 avril au Centre International de Conférence et d'Exposition du Domaine Les Pailles**. Nos agents seront à votre entière disposition pour tout renseignement ou conseil dont vous aurez besoin sur les offres de MT.

Nous vous ferons découvrir en exclusivité, les solutions de **Vidéo Surveillance** que nous proposerons très bientôt aux entreprises.

Vous pourrez aussi profiter des offres spéciales suivantes durant ce salon:

- Jusqu'à **30% d'escompte** sur plus de 15 modèles de téléphone fixe (avec ou sans fil) et les appareils Fax Samsung (modèles SCX 4216 & SF 565P) que nous venons de recevoir
- **Installation gratuite** pour tout nouvel abonnement au service Digiline (ISDN Business)
- **Installation gratuite** pour toute commande du 'Fritz Smart Office PABX Solution' (Mini PABX).

Les PME sont sûres de trouver en MT un partenaire à leur écoute. Nous vous donnons donc rendez-vous aux **stands N1 et N2** de Mauritius Telecom.



➔ M. Clément Ah-Yu
Head of Marketing Division - Mauritius Telecom

Riche d'un parcours impressionnant en marketing local et international, le secteur des télécommunications est toutefois nouveau pour vous. Qu'est-ce qui vous attire dans cette nouvelle fonction ?

Le secteur des télécommunications est en effet nouveau pour moi. Cette industrie est d'autant plus intéressante compte tenu de sa nature changeante, évolutive, complexe et surtout son rôle capital dans le développement d'un pays. L'industrie de la télécommunication est en pleine transformation à travers le monde, ceci en raison de la conjonction de divers facteurs : changement rapide des technologies, la politique régulatrice des gouvernements et les conditions spécifiques des différents marchés. Par conséquent, l'Ile Maurice ne peut échapper à cette transformation d'ordre mondial.

Avec la libéralisation, la concurrence est maintenant d'actualité et Mauritius Telecom (MT) devra constamment s'améliorer pour conserver sa position de 'leader'. Tous les ingrédients sont réunis pour qu'elle continue à maintenir, voire renforcer sa position dominante ; car ne l'oublions pas, MT, présente depuis de nombreuses décennies, est considérée comme l'opérateur de tous les Mauriciens.

A titre personnel, tout ce qui précède m'attire, car cela constitue de nombreux challenges. J'ai donc l'obligation d'être flexible et focalisé pour mener à bien mon rôle. J'entends apporter ma contribution notamment par le renforcement d'une culture axée sur le client, la dissémination des meilleures pratiques et l'élaboration de stratégies de communication soutenues et adaptées à nos produits et services. Tout ceci pour participer avec toute l'équipe au succès continu de MT à l'avenir.

On remarque que MT a introduit plusieurs nouveaux services – plus particulièrement axés sur les PME mauriciennes ; est-ce dans le souci d'être « une entreprise tournée vers ses clients » ?

Oui, le développement des PME est un des principaux axes dans la stratégie du gouvernement sur le plan économique et en matière de création d'emplois. Il est donc important de soutenir ce secteur en proposant une gamme d'outils de télécommunication adaptés à ses besoins, et aux budgets des PME.

MT propose déjà un portefeuille de produits et services adaptés sur mesure pour cette catégorie d'entreprises : PABX, ADSL, ISDN, et Mauristream entre autres. Il est également important de développer des stratégies commerciales adaptées, segmentées et soutenues afin de dynamiser et démocratiser l'utilisation de ces différents outils. C'est principalement à ce niveau qu'intervient la Division Marketing.

Comment s'y prend-t-on pour fidéliser une clientèle d'entreprise dans un marché aussi compétitif ?

La fidélisation de toute clientèle passe par différentes étapes, mais l'essentiel est de pouvoir répondre favorablement à différentes requêtes. Quand on parle d'une clientèle d'entreprise, il est important de pouvoir bien cerner les besoins de chaque client afin d'y répondre avec des solutions adaptées et taillées sur mesure. Cela implique la facilité de l'utilisation, la qualité du service avant-pendant-après, l'adaptation à ces processus internes, ainsi que le juste prix, entre autres. Il est également capital pour cela d'avoir un personnel formé qui agit plus comme un partenaire et un conseiller d'affaires apportant une valeur ajoutée, plutôt que le rôle traditionnel du simple vendeur. Cette fonction, importante au sein de MT, est assurée par une équipe dédiée à cette fin.

Le processus de la fidélisation ne peut se faire qu'au travers du concept « Win-Win », menant au développement d'une relation privilégiée et à long terme avec le client, et par ricochet, à un avantage compétitif pour l'entreprise.

Présentation de M. Ah Yu :

M. Ah-Yu est détenteur d'un MBA en « Business Administration » avec une spécialisation en marketing de l'Université de Surrey en Grande Bretagne. Il a commencé sa carrière en 1980 dans le domaine bancaire, avant de se convertir dans le secteur commercial au sein de grandes entreprises de distribution (1987-1992). Ses dix ans au sein de la BAT (Mtius) Plc (1992-2002) ont considérablement enrichi son expérience dans le marketing international. M. Ah-Yu se joint au Groupe ABC en 2002 en tant que responsable de la stratégie marketing du « Foods Division », avant d'être nommé en 2004 comme directeur du « Horse Racing Board ». M. Ah-Yu assume depuis le 2 février dernier les fonctions de HEAD OF MARKETING DIVISION à Mauritius Telecom. Membre du Rotary Club de Vacoas et du Gymkhana Club, il aime la musique, la natation et va régulièrement au gymnase.

MT investit Rs. 40 millions dans CPIL, filiale de BPML

Mauritius Telecom a investi Rs. 40 millions dans Cyber Properties Investment Ltd (CPIL), propriétaire et promoteur de la cybertour d'Ebène. Cet investissement dans le capital de cette filiale de Business Parks of Mauritius Ltd (BPML) a été avalisé par le conseil d'administration de Mauritius Telecom lors de son assemblée du 17 décembre 2004.

Cette initiative de Mauritius Telecom répond à sa mission d'action prépondérante dans le développement des technologies de l'information et de la communication (Tic) à Maurice.

"Mauritius Telecom soutient entièrement la stratégie de l'Etat de faire des Tic le cinquième pilier de l'économie. En nous associant à CPIL,

nous voulons démontrer notre confiance dans ce secteur et renforcer notre contribution à la transformation de notre pays en une cyber-île", a déclaré Prem Nababsing, Président du conseil d'administration de Mauritius Telecom.

Les autres actionnaires du CPIL sont BPML, le National Pension Fund, le National Savings Fund, la State Investment Corporation, la State Insurance Company of Mauritius Ltd et la Mauritius Commercial Bank.

CPIL compte financer la construction, dans un proche avenir, d'autres cybertours dont certaines à Ebène pour le compte de BPML.

3-Way Conference : conversez à trois

Vous êtes en ligne avec un correspondant et vous souhaitez entrer en communication avec un deuxième correspondant pour discuter ou partager une idée. Il n'est plus nécessaire de faire des appels multiples pour discuter d'un sujet commun : avec le « 3-Way Conference » trois personnes peuvent participer à une même discussion sur un seul appel. En effet, ce nouveau service de Mauritius Telecom vous permet d'établir une conversation tripartite, où chacun des trois participants peut communiquer simultanément. Les personnes appelées peuvent se trouver n'importe où à l'Ile Maurice ou à l'étranger, sur un téléphone fixe ou mobile.

De plus, ce service est gratuit ! Les frais d'appel téléphonique habituels seront encourus par la personne qui amorce le service « 3-Way ». Il n'est pas non plus nécessaire que vos interlocuteurs soient abonnés au « 3-Way Conference ».

Pour vous abonner ou pour obtenir plus de renseignements, appelez gratuitement le 800 7171.

L'ADSL à moins cher



Telecom Plus a révisé à la baisse ses forfaits Wanadoo ADSL. Les nouveaux tarifs sont appliqués avec effet rétroactif au 1er mars 2005 et représentent une baisse d'environ 35% par rapport aux anciens prix.

De plus, Telecom Plus propose désormais à ses clients une offre enrichie de nouvelles fonctionnalités. Celles-ci permettront aux clients de Wanadoo ADSL d'optimiser leur utilisation des ressources de l'Internet.

Offres	Anciens tarifs*	Nouveaux tarifs*	% de baisse
Wanadoo ADSL Biz 128K	2,500	1,900	24%
Wanadoo ADSL Biz 512K	5,500	3,600	35%
*TVA exclue			



partenaire des entreprises mauriciennes

La communication, élément clé du succès de votre entreprise

Savoir bien gérer la communication interne et externe demeure un facteur incontournable dans le succès d'une entreprise. Aujourd'hui, en raison de l'environnement commercial extrêmement concurrentiel, une entreprise doit se doter des moyens les plus appropriés pour assurer une excellente communication au niveau de ses employés, de ses clients et de ses fournisseurs.

Mauritius Telecom, votre partenaire par excellence

Aujourd'hui, des plus petites PME aux plus importants groupes industriels, tous font confiance aux solutions en télécommunication que leur offre **Mauritius Telecom**. Fort de son expérience et de son savoir-faire technique, **Mauritius Telecom** a su développer des solutions qui répondent aux besoins et aux budgets des entreprises mauriciennes de différentes tailles.

Les réseaux et les solutions de transmission de données prennent de plus en plus d'importance au sein des entreprises, ils se doivent d'être fiables. Le système de communication interne et externe doit être performant à tout instant.

Des systèmes de PABX en passant par les centres

d'appels, de l'ISDN aux lignes dédiées, des solutions Internet aux solutions « Data and networking », nous avons la solution la plus appropriée pour contribuer au succès de votre entreprise.

Une variété de produits et de services pour satisfaire tous vos besoins !

Au fur et à mesure que grandit votre entreprise, il est important que vous soyez équipé d'outils de communication appropriés pour répondre aux attentes de vos clients et de vos fournisseurs.

Mauritius Telecom vous propose une gamme de produits et de services disponibles « off-the-shelf » à travers ses points de vente (Teleshops et 'Customer Service Centres') ou conçus selon vos besoins spécifiques. Nos produits et services sont soigneusement sélectionnés et bénéficient de notre expertise et de la garantie de notre service après-vente.

Notre mission est de vous faciliter la vie en vous apportant les meilleures solutions de communication.



les annuaires de Mauritius Telecom

Un support incontournable pour promouvoir votre entreprise



Faire paraître une annonce ou figurer en caractères gras dans les annuaires de Mauritius Telecom est un des moyens les plus efficaces et des plus économiques de se faire connaître et de valoriser ses produits ou services.

Ces annuaires sont distribués gratuitement à travers toute l'île et sont présents tout le long de l'année dans les foyers et les entreprises.

Notre équipe est à la disposition des entrepreneurs pour concevoir gratuitement le 'design' de leurs publicités qui paraîtront ensuite dans les différents annuaires de Mauritius Telecom (Pages Blanches, Pages Jaunes, Fax & Internet Business Directory...)

Ce service « one-stop-shop » est d'une aide certaine pour bon nombre d'entreprises qui ne disposent pas de facilités pour produire une publicité.

Très bon retour sur l'investissement

Les annuaires de Mauritius Telecom apportent un très bon retour sur l'investissement publicitaire. Dans la plupart des cas, nous constatons que nos annonceurs renouvellent leurs insertions ou augmentent leur investissement publicitaire.

Le 'Fax & Internet Business Directory', un outil indispensable pour les entrepreneurs

Teleservices produit chaque année un « High Quality Business Directory » qui est très prisé par sa clientèle. Ce '**Fax & E-Mail Business Directory**', qui changera d'appellation l'année prochaine pour devenir le '**Fax & Internet Business Directory**', est distribué gratuitement à toutes les entreprises de Maurice et de l'île Rodrigues.

Nous travaillons sur des concepts très novateurs pour la prochaine édition, dont la sortie est prévue en août de cette année.

Annuaire en ligne

Les internautes trouveront l'annuaire en ligne **www.teleservices.mu**, très utile. Cette version électronique de l'annuaire imprimé, contient une base de données complète et régulièrement mise à jour.





Pionnier de la technologie GSM

Cellplus Mobile Communications Ltd, filiale de Mauritius Telecom, est spécialisée dans la communication mobile numérique, une technologie de pointe développée conjointement par plusieurs opérateurs de télécommunications à travers le monde. Nous sommes fiers d'avoir été les pionniers de la technologie GSM à l'Ile Maurice.

Lancée en 1996, **Cellplus** compte aujourd'hui plus de 380,000 abonnés (« prepaid » et « postpaid »). Nous améliorons sans cesse notre réseau et nos services afin d'offrir à nos clients les dernières technologies dans le domaine du cellulaire.

Depuis sa création, **Cellplus** s'attèle à proposer à ses clients des services novateurs. Notre service prépayé, **Complis**, a été lancé avec succès en novembre 1999. Notre part de marché augmente constamment grâce aux nombreux avantages que procure ce service : absence de contrat, de facturation et de location mensuelle. En outre, **Complis** offre actuellement le meilleur tarif prépayé, une facturation à la seconde après les premières 30 secondes.

Cellplus est également présente à Rodrigues à travers son service prépayé Cell-oh !

Pourquoi Choisir Cellplus ?

Notre service de roaming international vous permet d'utiliser votre téléphone mobile dans la plupart des pays utilisant la technologie GSM, avec qui **CellPlus** a passé des accords de roaming (soit plus de 248 opérateurs dans 116 pays) et ce en gardant le même numéro local.

Un service clientèle personnalisé

Notre service clientèle personnalisé est disponible 24 heures sur 24. Notre personnel dévoué traitera rapidement vos appels et répondra promptement à vos attentes. Chez **Cellplus**, nous concentrons toutes nos initiatives, nos stratégies et nos systèmes opérationnels en plaçant le client au centre de nos préoccupations.

Marques de renommée internationale

Cellplus propose à sa clientèle existante et potentielle un large éventail de modèles et d'accessoires GSM à travers ses points de vente. Ce sont des téléphones d'origine importés directement des fabricants, ayant 12 mois de garantie. Nous représentons des marques internationalement connues telles que Alcatel, Sagem, Mitsubishi, Sendo et Samsung.

Tarifs compétitifs

Cellplus a conçu une variété de forfaits adaptés aux différents besoins de ses clients. Les tarifs varient en fonction de différents paliers d'appels émis.

Une gamme de services à valeur ajoutée pour les entrepreneurs :

Mise en attente d'appels, transfert d'appels, fax/data & Fax Mail, WAP, appels en conférence, accès à l'Internet et l'email, roaming international, International Direct Dialing (IDD), Dual Sim card (2 numéros sur 1 carte SIM), SMS, MMS et GPRS, On Line Account Information (OLA@), Missed Call Alert.



Le pionnier du telebusiness

Call Services est le pionnier des centres d'appels à l'Île Maurice. Depuis 1999, **Call Services** propose au monde des affaires local un nouveau concept de télébusiness et de télémarketing comme un moyen rapide et efficace permettant le marketing ciblé.

Des help desks au service clientèle traité en ligne, en passant par le télémarketing et les sondages, **Call Services** offre une gamme complète de prestations qui vous aident à rester à l'écoute des besoins de vos clients de façon continue. Vos campagnes sont traitées de manière professionnelle, assurant à la fois satisfaction, confidentialité et sécurité.

Un personnel compétent

Notre centre d'appel comprend une centaine de téléconseillers compétents et dynamiques. Ils ont été recrutés selon leur capacité à gérer le relationnel clientèle et leur excellente élocution au téléphone. Vous apprécierez leur dévouement à fournir un service clientèle de qualité.

- Centre d'appels à la pointe de la technologie
- Personnel compétent, polyvalent et bilingue
- Service 24/24
- Accords commerciaux flexibles
- Support rentable
- 20,000 appels entrants et 7,000 appels sortants en moyenne par jour

Une technologie de pointe

Notre centre d'appel est un « one-stop-shop » où l'appelant peut obtenir des informations pointues et un service clientèle rapide au téléphone. Notre « Intelligent PABX » a un dispositif de distribution d'appel automatique avec une capacité pouvant gérer jusqu'à 165 positions.

Nous allons prochainement opérer 200 positions. Notre système d'enregistrement de voix (« voice logger system ») permet l'enregistrement des messages entrants et sortants sur disque dur; les messages sont ensuite archivés sur un système DVD de 9.4GB. Ces données peuvent alors être disponibles pour des analyses, élaborer les prochaines campagnes ou développer des stratégies.

Nous nous occupons du management de votre relation clientèle et vous vous concentrez sur vos activités principales

● **MARKETING RELATIONNEL**

Help desk et hotline, Réception d'appel, Télévente et télémarketing, Enquêtes et sondages, Traque de vos clients débiteurs, Conception, réalisation et envoi de mass-mailing, Nettoyage et restructuration de vos bases de données, Campagnes de promotion et d'information, Gestion de plaintes

● **AXE D'INFORMATION**

Service d'annuaire (150), Service de renseignements d'affaires (152), Live scores, Nous vous donnons le score et le buteur des matches à la minute

● **SERVICES AUTOMATISES**

Wake-up calls, Fax on Demand, Il Etait Une Fois, A l'Ecoute de l'Etrange, Audiotex

● **SERVICES INTERACTIFS**

Service Audiotex géré par des agents

● **FORMATION**

Laissez-nous former votre personnel- Télé opérateurs, Gestion d'appels téléphoniques



vos solutions Internet

Né en 1995 d'un partenariat entre Mauritius Telecom et France Telecom, **Telecom Plus** est le pionnier des services Internet à Maurice. **Telecom Plus** propose les solutions les mieux adaptées et contribue ainsi au développement d'un nouveau pilier de l'économie mauricienne : les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Outre le milieu professionnel, l'Internet est devenu incontournable parmi les familles mauriciennes. Depuis son lancement, **Telecom Plus** met tout en oeuvre pour une intégration harmonieuse de l'Internet dans la société mauricienne.

Telecom Plus met son expérience et son expertise à la disposition de ses clients (résidentiels et entreprises) en les accompagnant dans la découverte, l'apprentissage et la maîtrise de l'Internet.

Les enjeux évoluent et aujourd'hui plus que jamais, nous nous engageons aux côtés de nos clients pour relever ensemble les nouveaux défis, et faciliter l'accès à l'Internet rapide.

Le trafic est en forte progression tout comme le nombre d'abonnés et d'utilisateurs. Nous avons actuellement plus de 60 000 lignes Internet, représentant 250 000 utilisateurs.

Nous développons constamment l'architecture de notre réseau, tant au niveau local qu'à l'international en prévision de la forte croissance de l'Internet mauricien. Nous assurons la continuité de cette politique d'amélioration constante.

En juillet 2002, l'autoroute de l'information devenait une réalité quand **Telecom Plus** a basculé ses liaisons satellitaires vers le câble SAFE. La bande passante internationale est alors passée de 10Mbit/s à 34Mbit/s. En mars 2005, elle a atteint un débit de 125 Mbit/s. Sur le plan local, nous avons mis en place un backbone en IP dans notre cœur de réseau avec une connexion en Gigabit. Et ce sont les internautes qui gagnent en terme de qualité et de fiabilité.

L'ère du haut débit a pris tout son sens avec le lancement de l'**ADSL**, une technologie offrant un service « always on », permettant aux utilisateurs de se connecter à l'Internet avec un débit dix fois supérieur à celui d'un modem classique. Nous avons à ce jour plusieurs offres destinées tant aux entreprises qu'aux clients résidentiels.

Toujours animés d'une volonté d'offrir à nos clients le meilleur de l'innovation, nous avons introduit depuis quelque temps déjà le **Wi-Fi**. Cette technologie permet de répondre aux besoins croissants de simplicité et de mobilité des clients qui souhaitent bénéficier du confort et des facilités du haut débit sans fil où qu'ils soient et quand ils le veulent.

Nous avons déjà installé des accès Wi-Fi dans divers endroits (hotspots privés) par exemple au Caudan, à l'aéroport et dans les Servihoo Netshops. Les clients peuvent ainsi accéder depuis leur laptop ou PDA (Personal Digital Assistant) à l'Internet. Nous proposons par ailleurs des modems Wi-Fi à nos clients, tant business que résidentiels.

Quant au portail **Servihoo**, il n'a cessé d'évoluer et de s'enrichir, dans le but de satisfaire les exigences des internautes. Servihoo est aujourd'hui un formidable média interactif, un portail innovant, au design convivial offrant une navigation fluide. Le nombre de pages consultées par mois a connu une hausse fulgurante et se chiffre actuellement à 5 millions de pages vues par mois, ce qui est une indication de la popularité de Servihoo auprès de ceux qui s'intéressent aux contenus mauriciens. Une étude est en cours concernant un portail haut débit proposant du contenu local.

nologies changent très vite et il nous est primordial de les adapter pleinement aux besoins de nos clients. Aussi, qu'il s'agisse de l'accès, du contenu ou des applicatifs en ligne, nous nous positionnons comme facilitateur pour tous nos clients, business et résidentiels. Et jour après jour, nous nous astreignons à faire de notre devise 'We make life easier' une réalité.

Nous sommes conscients que de nos jours, les tech-

NOS OFFRES BUSINESS

■ WANADOO ADSL BUSINESS	connexions Internet haut débit (128kbps et 512kbps)	
■ SERVIHOO ISDN	accès rapide à Internet (64Kbps à 128kbps)	
■ AVANTAGE EXTRANET	connexions Internet dédiées (64 Kbps à 2 Mo)	
■ EMAIL	personnalisé ou virtuel	
■ ROAMING INTERNET : IPASS	un accès Internet n'importe où dans le monde	
■ DEVELOPPEMENT DE PAGES WEBS	création des sites webs professionnels en ligne avec les dernières technologies	
■ HÉBERGEMENT	fiable et sécurisé sur un 'shared server' ou un serveur dédié, ou en location	
■ WANADOO WEB STATS	un outil professionnel pour visualiser et évaluer le trafic sur votre site web	
■ AUDIOTEX	Un service vocal permettant d'accéder aux informations enregistrées à travers un téléphone fixe ou un portable	

M. Benoît Augustin : “La technologie... partie intégrante du développement de l'entreprise”

M. Augustin, présentez-nous votre entreprise.

L'Atelier Frère André a débuté en 1994 lorsque j'ai décidé de créer ma propre entreprise, avec comme objectif de fournir à mes clients ce qu'ils ne trouvaient pas ailleurs : le taillage d'engrenages.

Employant deux techniciens au départ, l'Atelier devait petit à petit se développer en alliant une gestion rigoureuse et un service de qualité. Une équipe de tourneurs professionnels produisent des pièces cylindriques ou coniques, du filetage avec différents matériaux selon les besoins des clients.

Aujourd'hui, l'Atelier emploie 12 personnes, dont trois à la direction.

Quand on visite votre atelier, on constate que vous êtes bien équipé « technologiquement » : ordinateur portable, système PABX, fax, Internet...

Effectivement. Je crois beaucoup dans la technologie. Dès notre lancement, j'ai fait installer un fax, nous étions probablement parmi les premiers à en acheter un à l'époque.... Aujourd'hui, je l'utilise beaucoup : commandes, réquisitions, devis, toute ma correspondance professionnelle y passe.

Notre PABX relie tous les départements : atelier, secrétariat, store, etc. Cela nous fait gagner énormément de temps et évite au personnel d'avoir à se déplacer et d'obtenir des renseignements immédiatement.



➔ M. Benoît Augustin
Directeur - L'Atelier Frère André Ltée

En 2004, nous avons informatisé tout notre système de facturation et de gestion à l'aide d'un logiciel spécialisé. Notre facturation se fait plus rapidement, les débiteurs et les créanciers sont mieux gérés ; nos rapports sont plus présentables. De surcroît, il n'est plus nécessaire de fouiller dans les archives pour retrouver le dossier d'un client.

Nous avons aussi un site web, qui n'est pas très interactif, mais qui agit plutôt comme un catalogue de nos produits et services. Et l'e-mail bien sûr !

J'avoue que l'ADSL me tente beaucoup...

Peut-être qu'avec les nouveaux prix, ce sera bientôt chose faite...

Oui, peut-être. Jusque-là, j'avoue que c'était un peu cher pour une petite entreprise comme la nôtre. Mais j'aime le progrès. Pour moi, il fait partie intégrante du développement. Actuellement, on perd beaucoup de temps quand on surfe sur l'Internet ; l'ADSL m'éviterait de perdre du temps pour ouvrir ma messagerie ou télécharger des données...

M. Augustin, vous semblez avoir atteint vos

M. Augustin, présentez-nous votre entreprise.

L'Atelier Frère André a débuté en 1994 lorsque j'ai décidé de créer ma propre entreprise, avec comme objectif de fournir à mes clients ce qu'ils ne trouvaient pas ailleurs : le taillage d'engrenages.

Employant deux techniciens au départ, l'Atelier devait petit à petit se développer en alliant une gestion rigoureuse et un service de qualité. Une équipe de tourneurs professionnels produisent des pièces cylindriques ou coniques, du filetage avec différents matériaux selon les besoins des clients.

Aujourd'hui, l'Atelier emploie 12 personnes, dont trois à la direction.

Quand on visite votre atelier, on constate que vous êtes bien équipé « technologiquement » : ordinateur portable, système PABX, fax, Internet...

Effectivement. Je crois beaucoup dans la technologie. Dès notre lancement, j'ai fait installer un fax, nous étions probablement parmi les premiers à en acheter

un à l'époque.... Aujourd'hui, je l'utilise beaucoup : commandes, réquisitions, devis, toute ma correspondance professionnelle y passe.

Notre PABX relie tous les départements : atelier, secrétariat, store, etc. Cela nous fait gagner énormément de temps et évite au personnel d'avoir à se déplacer et d'obtenir des renseignements immédiatement.

En 2004, nous avons informatisé tout notre système de facturation et de gestion à l'aide d'un logiciel spécialisé. Notre facturation se fait plus rapidement, les débiteurs



Présentation de l'Atelier Frère André...



Spécialiste dans le taillage d'engrenages, la fabrication mécanique, le tournage et le fraisage, l'ajustage et le soudage, l'Atelier Frère André permet le dépannage rapide des machines industrielles. Les usines sucrières, les entreprises privées et celles de la zone franche sont parmi ses clients réguliers.

En 2002, l'entreprise devait s'orienter vers les traitements thermiques, qui consistent à rendre un métal plus dur qu'il ne l'était au départ, en utilisant un four dont la température monte à plus de 1200°. Ce procédé est réalisé dans un four électrique qui donne également une grande précision pendant le chauffage. L'Atelier Frère André est l'une des deux seules entreprises à offrir ce service à l'Ile Maurice.

En 2003, l'Atelier se lançait dans un nouveau créneau : le fer forgé. En chauffant des barres à très haute température, celles-ci sont transformées afin de réaliser des meubles et objets décoratifs tels que chaises, tables, lits à baldaquin, bougeoirs, etc.



SME and Handicraft Fair 2005

Découvrez avec **Mauritius Telecom** toute une gamme de solutions en télécommunication pour les entreprises.

Visitez nos stands N1 et N2

En exclusivité

- **Démonstration de Vidéo Surveillance pour les entreprises**



Promotion Spéciale

Obtenez jusqu'à **30%** de discount sur plus de **15 modèles** de **téléphone** (avec ou sans fil) et sur les nouveaux modèles de 'fax machines' Samsung

Model: Slim Line Ex 29256

- ▷ 2 one-touch memory
- ▷ Table / Wall mountable
- ▷ Adjustable ringer volume



MILLENNIUM CLIP MAX Df8500

- ▷ 80 Incoming Calls Memory
- ▷ 24 Outgoing Calls Memory
- ▷ Date, Time Display
- ▷ Basic Calculator
- ▷ 8 Ring Selectable Melody
- ▷ Music on Hold
- ▷ Alarm Clock
- ▷ Speakerphone



Model: Blue Clip

- ▷ 80 incoming calls memory
- ▷ 24 outgoing calls memory
- ▷ Music on hold

EBONY CLIP

- ▷ 30 Incoming Calls Memory
- ▷ 6 Outgoing Calls Memory
- ▷ LCD Contrast
- ▷ Two Way Speakerphone
- ▷ Mechanical Lock for Int.Call



Model: Millennium Clip Max

- ▷ 9 one-touch memory
- ▷ 190 incoming calls memory
- ▷ 16 outgoing calls memory
- ▷ Two-way speakerphone
- ▷ Dial back function



MARVEL CLIP PLUS

- ▷ 190 Incoming Calls Memory
- ▷ 16 Outgoing Calls Memory
- ▷ 25 Phone Memory
- ▷ 8 Selectable Ringtones
- ▷ Volume Control
- ▷ Music on Hold
- ▷ Dial Back Function



CALLER ID GE 26738

- ▷ 48 Caller ID Memory
- ▷ 6 Outgoing Calls Memory
- ▷ 16 Number Phone Memory
- ▷ Handset Volume Control



Model: AMARYS-2200 SF

- ▷ 10-Number Memory
- ▷ New call indicator
- ▷ Multichannel
- ▷ Ringer off



Model: Cordless HW CD 399

- ▷ 48-incoming calls memory
- ▷ 6-outgoing calls memory
- ▷ Pre-dialling function
- ▷ Adjustable volume
- ▷ Over-range alarm
- ▷ Indicator for low power



Model: CTO EX 26702

- ▷ Reversible Charge Design
- ▷ 10 Number Memory
- ▷ Handset Volume Control
- ▷ One Touch Redial



Model: GE-26702

- ▷ 10-Number Memory
- ▷ Handset Volume Control
- ▷ One Touch Redial
- ▷ Page / Find



Samsung SF 565P



Functions

- ▷ Fax
- ▷ Copier
- ▷ Printer
- ▷ Scanner

Features

- ▷ Fast Speed
- ▷ Economical
- ▷ High Capacity & Reliability
- ▷ Easy Operation
- ▷ Robust Design

Samsung SCX 4216F



- **Installation gratuite** pour tout nouvel abonnement à **DIGILINE** (ISDN Business)
OU pour toute commande d'une 'Fritz Smart Office Communication' (Mini PABX)

DIGILINE

More speed. More connections. More possibilities

FRITZ!



- **Conseils gratuits aux PME à notre 'Business Helpdesk'**

**Du 6 au 10 avril, au Centre International de
Conférence et d'Exposition du Domaine Les Pailles**

**mauritius
telecom**



WANADOO ADSL VOUS MET EN POLE POSITION AVEC SA NOUVELLE FORMULE - 1 MÉGA

wanadoo ADSL

GRATUITS - valable jusqu'au 31 mai 2005

Modem USB
Installation
10 adresses e-mail d'une capacité de 100 Mo
100 Mo pour l'hébergement de votre site web

Bande passante optimisée

Dans un souci constant de progrès et de qualité de service, Telecom Plus double la capacité de sa bande passante internationale, vous assurant une connexion optimale haut débit.

*Download/upload speeds: 1024/128 kbps

Pour plus de renseignements, veuillez nous contacter :

Telecom Plus Sales Shop

Rez-de-chaussée, Telecom Tower

Rue Edith Cavell, Port-Louis

Tel : (230) 203 7272 Fax : (230) 208 2096

E-mail : tplus@telecomplus.net

Site web : www.servihoo.com

Teleshop et Customer Service Centres de Mauritius Telecom

ou rendez-vous sur le stand N2, SMIDO Trade Fair (6 au 10 avril 2005)

distribué par
**telecom
plus**