



Marseille, 15 décembre 2022
Communiqué de presse

La proximité client, une exigence chez MGI

De Marseille à Dunkerque en passant par Sète et Bordeaux ainsi que les outre-mer, Ci5 souffle ses bougies en compagnie des délégations MGI et leurs interlocuteurs places portuaires

Depuis sa création en 1985, MGI met tout en œuvre pour répondre aux besoins de ses clients et partenaires pour leur permettre de faciliter et accélérer les échanges du passage portuaire de leur marchandise. Une des priorités de l'entreprise a toujours été de privilégier la relation client. La proximité que la société a mise en place avec ses clients et partenaires et qu'elle cultive depuis de nombreuses années est une réelle force unique en son genre. C'est dans ce cadre-là que plusieurs actions ont été réalisées en cette fin d'année par le service clients de MGI. Rencontrer l'EPR au Port de Sète, BIP+ à Bordeaux, GIP+ en Guyane et ICM+ de Mayotte par visioconférence a permis de faire le point sur la relation et le service rendu depuis le déploiement du Port Community System Ci5.

Le service client MGI c'est 15 personnes au service quotidien des clients en France et Dom Tom dont 6 responsables de places. Leurs missions sont d'analyser le besoin client, écouter, renseigner, offrir le meilleur service, répondre rapidement et efficacement, créer de la confiance, cultiver la relation et accroître la crédibilité des produits de la société. Lors d'un sondage réalisé en octobre 2021, la proximité que MGI a avec ses clients est une des principales qualités qui a été remontée avec un taux global de satisfaction de 82.5 % tant au niveau de Ci5 que les prestations de service MGI.

C'est pour marquer les 2 ans de Ci5 sur le port de Sète, que le duo Florence Brochard, responsable du service Clients et Rania Moutawafiq, responsable de la place ont démarrée et cette « tournée clients » en se déplaçant du 15 au 17 novembre. C'est ensuite à Bordeaux qu'elles se sont rendu du 22 au 24 novembre pour rencontrer les équipes de BIP+ et du GPMB afin de célébrer là aussi les 2 ans du PCS. C'est finalement dans les Outre-mer que la tournée s'est achevée, cette fois avec le duo Alain Perez, COO chez MGI et Soraya Zerari, responsable de la place, qui a rencontré les équipes de GIP+ en Guyane du 27 au 30 novembre et par la même occasion marquer les 1 an de Ci5.

Pour la Nouvelle Calédonie, Guillaume Ostermann, responsable de place a mené plusieurs visioconférences avec le port de Nouméa car le 2 novembre 2021, marquait la date de la première escale traitée dans Ci5 et donc un premier anniversaire pour la place portuaire.

Du côté de Mayotte, la situation politique actuelle a empêché Elhadji Kabirou et Soraya Zerari tous deux responsables de la place d'envisager un voyage en cette fin d'année. Cependant, ils ont tout de même marqué les 3 ans de mise en service du PCS sur la communauté portuaire en visioconférence avec ICM+. C'est le même duo, Elhadji et Soraya qui souligneront en mars prochain les deux ans d'utilisation du PCS avec les équipes de Port+ en Martinique.

Pour le port de Dunkerque, Fati Mfoihaya, responsable de la place et Florence Brochard, se déplaceront mi-janvier 2023 afin de rencontrer le CSHDF pour le comité de pilotage à l'occasion duquel seront fêtés les 2 ans de Ci5.

C'est sur Le port de Papeete que Ci5 soufflera ses 4 bougies de mise en services en mai 2023. Les actions du service clients se poursuivront tout au long de l'année 2023, afin de renforcer sa présence sur toutes ces places et de continuer ce travail collaboratif avec efficacité et brio.

-suite-

Florence Brochard, responsable du service client déclare « *la relation et la satisfaction client sont au cœur des préoccupations de MGI depuis des années. C'est avec une grande fierté que grâce au services formation, assistance et projet qui compose cette équipe que nous sommes en mesure de maintenir ce niveau d'excellence. Je suis fière des années de succès du système avec les partenaires.* »

À PROPOS DE MGI

Experts reconnus en Port Community System (PCS), nous innovons pour fluidifier et accélérer les échanges d'informations sur la marchandise entre tous les acteurs privés et publics. Notre vision « Connecter les chaînes logistiques à travers un système intelligent permettant la visibilité et la fluidité door-to-door de la marchandise » a guidé le développement du Port Community System.

Certifiés ISO 27001, Management de la Sécurité de l'Information, nous accompagnons les ports du futur et les acteurs logistiques pour renforcer leur compétitivité à travers la mise en place de nos solutions numériques

Contact Presse : Catherine Mégélas - Cell: +33 (0) 7 85 93 61 88 - Email : c.megelas@gyptis.fr