



## Information presse

Pour diffusion immédiate

Saint-Germain-en-Laye, le 4 avril 2012

### e-THEMIS dévoile son nouvel espace client

e-THEMIS, intégrateur et éditeur de solutions métiers autour de Sage ERP X3 au niveau national, annonce l'ouverture d'un nouvel espace client accessible par internet.



**Bienvenue** dans votre Espace Client.

Veillez vous identifier afin d'accéder à votre portail.

### Dans la continuité du Service Client d'e-THEMIS mis en place en 2010,...

e-THEMIS déclenche une nouvelle étape de la professionnalisation de son service client en ouvrant son nouvel ESPACE CLIENT. Un espace 2.0 « temps réel » à l'ergonomie agréable, simple et intuitive. L'interface, très conviviale, agit comme un portail web qui favorise la relation en fournissant au client des données en temps réel sur l'avancement de sa demande.

#### **Principales caractéristiques :**

- **Fonctionnement web**
- **Traçabilité de l'information**
- **Interactivité : suivi des demandes en temps réel**
- **Unification des demandes de maintenance et de l'assistance utilisateur**

### L'utilisateur bénéficie des nouvelles fonctionnalités de l'application

- Lorsque le client déclare sa demande sur le portail, celle-ci est immédiatement créée : déclaration en ligne avec ajout de pièces jointes se rattachant automatiquement à celle-ci, délai de prise en charge mesuré en temps réel.
- Chaque demande est détaillée, l'utilisateur suit ses dossiers en cours très précisément : suivi en temps réel (demandes en attente de complément d'information, en attente de validation, en cours de prise en charge, ...).
- Un outil de consultation permet au client de suivre son utilisation du support : histogramme des déclarations sur 12 mois glissants, visualisation de l'historique complet des actions menées (outil de recherche multi-critères.), base de connaissance sur ces demandes en ligne...
- La prochaine évolution prévue est la mise à disposition d'un espace d'échange entre le client et e-THEMIS au sujet d'une demande réalisée : l'ouverture d'une discussion sera possible au niveau de la fiche de suivi pour apporter des compléments d'information.

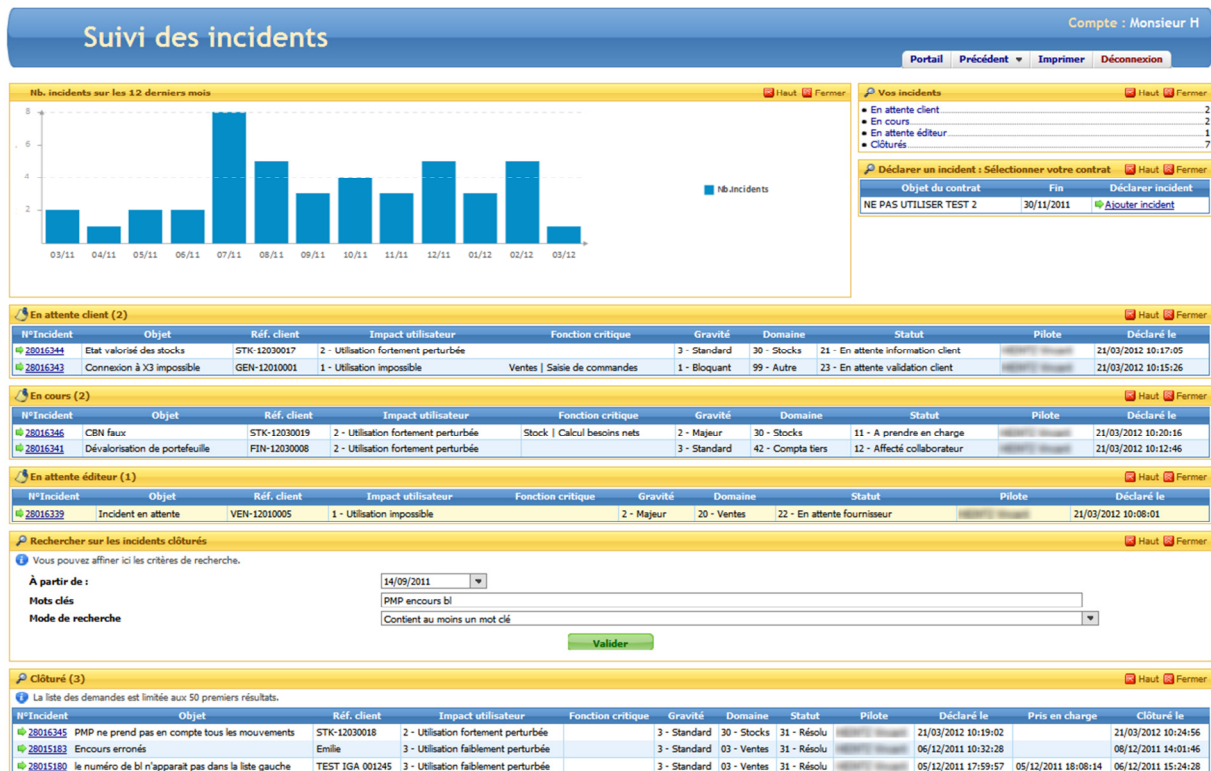
### Professionnalisation de la relation client-intégrateur : diffusion de savoir en interne

« Nos clients n'avaient pas toujours le souvenir de la résolution d'une demande antérieure. Aujourd'hui, dans leur espace client, ils ont la possibilité de retrouver les solutions déjà apportées grâce à la recherche multicritères. Les clients gagnent ainsi en autonomie et en compétence, ils ont désormais un accès immédiat à leur propre base de connaissance interne. » Indique Vincent Heintz, Responsable du Service Client d'e-THEMIS.



## « Les clients pilotes ont été vite convertis à ce nouvel espace »

« L'ESPACE CLIENT e-THEMIS est opérationnel. Nos clients se l'approprient petit à petit et comprennent vite les avantages du dispositif. L'enjeu pour nous est de mieux décrire les processus de résolution à nos clients afin qu'ils se rendent compte **en temps réel** de l'avancement de leurs demandes. Cette automatisation des processus apporte un **gain de temps**. Les clients sont satisfaits plus rapidement. Cet outil est le pivot de la communication personnalisée que le support client d'e-THEMIS souhaite mettre en place avec ses interlocuteurs. » Conclut **Vincent Heintz**.



### A propos d'e-THEMIS

e-THEMIS, spécialisée depuis 2001 dans la mise en œuvre de solutions de gestion basées sur Sage ERP X3 pour les entreprises industrielles et commerciales est :

- distributeur de Sage ERP X3, leader des Progiciels de Gestion Intégrés pour les entreprises de taille moyenne.
- intégrateur, assurant les prestations de mise en œuvre de Sage ERP X3 depuis la phase de cadrage du projet jusqu'au support client.
- éditeur de solutions sectorielles (e-THEMIS Produits de Grande-Consommation, e-THEMIS agroalimentaire et e-THEMIS distribution pharmaceutique) et de solutions fonctionnelles (e-THEMIS production, e-THEMIS pilotage d'entrepôt, e-THEMIS e-commerce, e-THEMIS mobilité, e-THEMIS planification d'interventions) complémentaires à Sage ERP X3.

D'un effectif de 65 personnes, e-THEMIS, dont le siège est à Saint Germain en Laye (78), dispose de 5 agences régionales (Ouest, Paris-ouest, Paris-est, Sud-ouest et Alsace).

Plus d'informations sur : [www.e-themis.com](http://www.e-themis.com)



#### e-THEMIS

8 rue de Temara, BP 30843  
78108 SAINT GERMAIN EN LAYE Cedex  
Tél. : 01 30 08 70 90  
Fax : 01 30 08 70 91  
contact@e-themis.fr  
www.e-themis.com

Contacts Presse : WAYS, Bruno COFFINIÈRES, Tél : 01 43 20 50 69, e-mail : [info@agenceways.fr](mailto:info@agenceways.fr)

