



Témoignage Client

Capitaine Cook et le service client d'e-THEMIS : une relation de confiance

Capitaine Cook est une entreprise spécialisée dans la transformation de poisson (sardine et maquereau) appartenant au Groupe Intermarché. Fondée en 1877, cette conserverie dispose de deux sites de production à Plozevet (conserverie, soupe de poisson) et à Keranna (transformation de produits à base de poisson, surimi, rillettes, tarama) en Bretagne. D'un effectif de 294 personnes pour un CA de 48 millions d'euros en 2012, elle s'est équipée de Sage ERP X3 V5 avec les modules Comptabilité, Négoces (achats, gestion commerciale) et Production dès 2008 et bénéficie du support client d'e-THEMIS depuis.

- Sage ERP X3, la souplesse d'un ERP pour une PME

Capitaine Cook fait confiance à e-THEMIS pour implémenter Sage ERP X3. Les modules « négoce » et « comptabilité » sont d'abord installés, puis les achats et la GPAO : « Une implémentation qui s'est déroulée sans soucis à l'époque », précise Philippe Normant, Responsable Informatique de Capitaine Cook, « e-THEMIS a solutionné à chaque fois les divers petits problèmes qui sont survenus ».

Sage ERP X3, une solution souple et adaptée aux métiers de l'agroalimentaire.

Philippe Normant rajoute : « Cet ERP est très **souple** et permet à une PME comme la nôtre de travailler convenablement. Nous n'avons pas besoin à chaque fois qu'un problème survient, de faire appel à des prestations de conseil. Les modifications sont le plus souvent réalisables par nous-mêmes. J'ai déjà connu des solutions où, par exemple, pour libérer un champ, il fallait commander 2h d'études et 2h de main d'œuvre. Avec Sage ERP X3, ce souci n'existe pas et e-THEMIS nous indique souvent comment résoudre par nous-mêmes les diverses problématiques que nous soulevons. Cette souplesse est complétée par une **documentation associée** qui a le mérite d'exister. Cet ERP a également un **très bon rapport qualité prix**. Il n'est pas tellement cher par rapport aux solutions concurrentes »

- Accompagnement via le support client d'E-THEMIS

Le service informatique de Capitaine Cook est constitué de 3 personnes, et l'environnement applicatif (MES Qubes, Paye solution groupe intermarché, et gestion des temps et des accès Horoquartz) est organisé autour de Sage ERP X3.

Un support client efficace via un portail web, une réponse qualitative

Le support Sage ERP X3 est assuré par e-THEMIS : « Le support client d'e-THEMIS, Je ne peux que l'apprécier. D'une part parce que l'accès via le portail web m'a permis de soulager ma charge de travail et je peux ainsi me consacrer à mon cœur de métier. J'ai en effet identifié dans chaque domaine un utilisateur « clé » représentant ses pairs, en charge de contacter le support. Ces utilisateurs clés ont un accès à l'extranet du support client e-THEMIS et interrogent directement le support sur des sujets de paramétrages, de mauvais réglages, ce sont en général des questions qui ne concernent pas l'informatique pure et qu'il n'est pas nécessaire de faire transiter par mon service. Je suis tenu au courant lorsque le souci est réglé. Les 7 utilisateurs clés utilisant le support bénéficient d'une sorte de formation online continue !



Le support client : Conseil

« Le portail web est efficace : Parfois c'est juste une demande d'information, une question sur la mise en place d'un tarif ou d'une remise, qui ne nécessite pas de dépannage. Cela peut venir de la méconnaissance d'un utilisateur, certaines questions peuvent mener parfois à une prestation à mettre en œuvre, parfois non. Les interlocuteurs e-THEMIS nous répondent, ils sont toujours de bon conseil et ne poussent pas à la consommation de prestations inutiles, ce que nous apprécions »

Un exemple d'efficacité

Parfois, le problème est plus complexe et Philippe Normant doit intervenir auprès du service client via le portail : « J'ai eu par exemple un souci récemment : suite au changement des nouvelles normes SEPA, il a fallu mettre à jour notre serveur avec un certain nombre de patch. Dans ces cas-là, en général, nous effectuons un test. Lors de ce test nous n'avons rien décelé, mais une fois passé en production nous avons identifié un bug dans un patch qui a bloqué tous les mouvements en provenance des interfaces avec le MES. Le souci a été remonté et identifié par e-THEMIS qui a commencé à étudier une solution de contournement pendant que le bug était traité par Sage à la demande d'e-THEMIS qui leur a signifié son importance. Finalement le problème a été résolu en 2 jours. J'apprécie vraiment l'écoute et la disponibilité du support e-THEMIS.»

● Compétence et qualité de la réponse du service client

Philippe Normant se prête enfin au jeu des questions :

- **Bénéficiez-vous de suffisamment d'écoute et de compréhension ?** « Oui, parce que sinon je ne travaillerai pas avec e-THEMIS. Ils nous comprennent. Le portail est simple d'utilisation, il n'y a pas de soucis ».
- **La ressource est-elle Compétente ?** « Comme pour tous les supports, l'accueil de premier niveau n'est pas directement assuré par l'expert. Les personnes avec qui nous sommes en contacts savent passer le dossier à une personne plus compétente techniquement lorsque c'est nécessaire. Elles savent mesurer leur niveau de compétence par rapport à la problématique soulevée. e-THEMIS a toujours su faire appel à une ressource interne efficace ».
- **Votre avis sur la qualité de la réponse apportée par le support ?** « Je n'ai jamais eu de souci. J'ai toujours eu des réponses valables, même lorsque le portail n'était pas encore en place. **Je suis d'ailleurs en train de continuer à consulter des réponses qui datent de 2010 dans la bibliothèque des ressources qui est à ma disposition.** Les réponses sont adaptées et on évite le plus souvent les usines à gaz et les consultations inutiles ».
- **Qualité/prix ?** « oui, si je n'étais pas satisfait je serai parti. ».

« Chez e-THEMIS, nous avons affaire à des développeurs, aux personnes du support, à des consultants, et parfois à la direction. Globalement j'apprécie le service rendu. Ce sont des gens compétents et serviables quel que soit le contexte » conclut Philippe Normant.

● En bref

Société : CAPITAINE COOK
Activité : Conserverie de poisson
Effectif Groupe : 294 salariés
Localisation : Bretagne
Enjeux : Refonte et amélioration du système d'information
Solution retenue : Sage ERP X3, support e-THEMIS
Intégrateur : e-THEMIS



● Contact

Hervé PARIZOT
Directeur Général Adjoint
Tél. : 01 30 08 70 90
Herve.parizot@e-themis.com

