




## Témoignage Client


Le GROUPE COMAT bénéficie de la liberté d'utilisation apportée par la nouvelle version de Sage ERP X3 et apprécie la qualité de service du support client d'e-THEMIS.

*Le groupe COMAT, constitué de huit sites autonomes et d'une structure administrative dédiée (le GIE BELLEVUE), est spécialisé dans la transformation de l'acier et propose des solutions de finition de couvertures et de bardages industriels. Le siège du groupe se situe à Montreuil-Juigné (49). Chaque structure est juridiquement indépendante et la direction pilote chaque entité depuis le siège.*



### Evoluer vers une nouvelle version de Sage ERP X3 dans la continuité avec e-THEMIS


Nicole Leguy, responsable des systèmes d'information du GROUPE COMAT nous décrit la situation au début de l'année 2007 : « Le groupe avait évolué et s'était renforcé, par croissance interne (création) et externe (rachat d'entreprise), et devait répondre à de nouvelles obligations en terme de reporting et consolidation. Au niveau exploitation, le nombre d'utilisateurs était également en forte progression, générant de plus en plus de données à traiter, il fallait donc évoluer. En juillet 2007 la décision est donc prise de passer vers la nouvelle version de Sage ERP X3 avec e-THEMIS. »



### Le facteur clé d'un accompagnement réussi : la proximité du support client d'e-THEMIS

Nicole Leguy nous l'indique, le support client d'e-THEMIS est efficace : « J'utilise le support client depuis le début et j'ai toujours pu fonctionner comme je le souhaitais, même pendant le démarrage.

Pour le non-urgent, j'envoie un mail en décrivant le cas. Pour l'urgent et le bloquant, j'appelle directement l'assistance. Aujourd'hui, et plus particulièrement depuis 2009, date à laquelle e-THEMIS a professionnalisé ses processus de support client, celui-ci prend en compte l'ensemble de nos « incidents », le suivi est efficace avec l'intranet et il m'arrive même d'être contactée par le support client d'e-THEMIS pour savoir si j'ai eu le temps de tester ce qu'ils m'ont proposé. » précise Nicole Leguy.



### Une satisfaction rendue possible par la qualité de service fournie par le support client

« Oui je suis satisfaite du support client, je joue le jeu, je respecte les règles d'appels et d'envoi d'emails via l'intranet et j'en suis récompensée. De plus l'accueil est sympathique, j'ai moi-même fait du support, je parle en connaissance de cause. » Confirme Nicole Leguy.

« La qualité de service je l'attends fermement, je fais en général un diagnostic en amont avant de contacter le support. J'estime donc qu'il doit y avoir un bon service après. Je suis exigeante mais je ne suis pas déçue.



Le support e-THEMIS me convient globalement en délai et en qualité. Le service est fiable.

Ils cherchent des solutions et en proposent. Je suis également satisfaite de la manière dont les incidents sont résolus. Ce qui me plaît c'est l'honnêteté, je n'aime pas me faire balader ni les fausses promesses.

On a du avoir des incidents non résolus, je me souviens en effet de réponses où il y avait parfois un blocage de l'éditeur. C'est rare mais c'est arrivé. La solution idéale n'était pas possible, nous l'avons compris, et nous avons essayé de trouver ensemble des solutions alternatives ».

## Une confiance mutuelle s'est instaurée

Pour Nicole Leguy, la confiance en son prestataire est fondamentale : « L'image que j'ai d'e-THEMIS : c'est la relation de confiance qui s'est instaurée peu à peu.

e-THEMIS, à l'interface entre l'éditeur et nous, fait bien passer les messages sans faire trainer les choses. J'ai donc confiance, et la confiance ça s'entretient.»

La responsable Informatique du GIE BELLEVUE apporte ainsi sa conclusion : « Dans le cadre de la mise en place d'un ERP, l'accompagnement, le support, sont des facteurs clés. L'investissement est capital pour l'entreprise, on ne peut pas se tromper dans ce domaine, on n'a pas le droit à l'erreur ».

Globalement, en 6 mois, les retours utilisateurs étaient positifs et les utilisateurs convaincus. « Tout le monde était content, les automatismes sont venus vite ». Grace à cette nouvelle version et au support client : « tout devient possible alors qu'avant nous étions souvent bloqués ».

Nicole LEGUY  
Responsable informatique



### En bref

Société : GROUPE COMAT

Activité : Façonnage et tôlerie industrielle pour le bâtiment

Effectif : 180 salariés dont 2 personnes à la DSI

Localisation : Siège et 2 structures d'exploitation à Montreuil-Juigné (49) + 6 autres implantations sur le territoire situées en Ile de France, région centre, Sud-ouest, Sud-est, Rhône-Alpes et Nord-est.

Projet : Accompagner la croissance de l'entreprise

Faire évoluer le système d'information

Centraliser et faciliter le pilotage

Solution retenue : Sage ERP X3

Gestion et comptabilité X3.

36 licences simultanées

50 à 60 utilisateurs potentiels.

SI : GED accessible à tout le monde.

Serveurs regroupés sur le site central, bases de données sur site central, connexions des sites

distants via un VPN.

Intégrateur : e-THEMIS



### Contact

e-THEMIS - Olivier PATUREAU

Tél. : 02 41 22 48 44

olivier.patureau@e-themis.fr

www.e-themis.com

