

Dans les coulisses de TER'Informatique

TER'Informatique et Magnum Informatique forment depuis plus d'un an une addition de compétences au service de la viticulture champenoise. Construire des solutions informatiques avec leurs clients est fortement ancré dans leur ADN.

Chez TER'Informatique, les chiffres parlent d'eux-mêmes : 70 % des clients ont une activité viticole (1750 sur 2500) et 75 % du chiffre d'affaires provient de la clientèle viticole «l'arrivée de Magnum Informatique a élargie notre gamme de produits et la typologie de notre clientèle vers les coopératives, les négociants et les grandes maisons de champagne», explique Éric Viron, directeur délégué. «Grâce à une gamme de solutions informatiques complète, de la vigne à la cave, en passant par la gestion de la commercialisation, la comptabilité et la paie, nous sommes maintenant en mesure d'être l'interlocuteur unique de structures allant du manipulant au négociant qui commercialise plusieurs millions de bouteilles. Outre les viticulteurs, nous accompagnons 40 coopératives, des dizaines de négociants et de belles maisons de Champagne telles que Taittinger, Vranken et Duval Leroy».

Proximité et co-construction

L'empreinte champenoise de



De gauche à droite, Éric Viron, directeur délégué, José Vialet, expert Grands Comptes et Hervé Lapie, président du Groupe FDSEA 51, au salon Viti-Vini 2014.

TER'Informatique s'est renforcée avec la reprise de Magnum Informatique en janvier 2014. Aujourd'hui, les viticulteurs bénéficient à Épernay d'un espace d'accueil complémentaire à celui de Reims.

«Notre métier d'éditeur implanté au cœur du paysage champenois

nous procure cette proximité indispensable pour réaliser des solutions pertinentes pour le monde viticole. Nos utilisateurs et nos collaborateurs «parlent» le même langage et habitent les mêmes villages» constate Éric Viron.

«Cette proximité est une force

que nous efforçons de cultiver. À chaque occasion, nous accueillons des clients, qui, grâce à des clubs d'utilisateurs, s'investissent à nos côtés pour concevoir des solutions à leur mesure. Le travail de nos équipes consiste, à partir de diagnostics établis avec les utilisateurs, à concevoir et améliorer les nombreuses applications destinées à leur faciliter la vie. À partir des demandes et des points d'amélioration les plus prioritaires, notre difficulté est de prioriser tant les idées nouvelles sont riches ! En travaillant de la sorte, les solutions qui émergent sont simples, intuitives et adoptent un langage commun», se félicite Éric Viron.

Un bon produit doit savoir conjuguer un niveau d'expertise élevé et une approche «terrain». Aussi, TER'Informatique dispose d'une réassurance de choix à travers les experts fiscaux, juridiques, sociaux et environnementaux du Groupe FDSEA 51. Dans l'optique d'un service rendu optimum, TER'Informatique n'hésite pas à se rapprocher également des organismes professionnels tels

que les centres comptables, les chambres d'agriculture, les organismes sociaux, les comités interprofessionnels et les administrations (douane...).

La qualité passe par la formation

La formation constitue un relais indispensable à la réussite d'un projet d'informatisation. C'est pourquoi TER'Informatique a misé sur la formation dès ses débuts, il y a plus de 25 ans. En 2012, l'entreprise a d'ailleurs reçu la qualification «Qualicert». Cette distinction initiée par VIVEA, délivrée par l'organisme SGS, représente un gage de professionnalisme de la PME champardenaise. L'entreprise, bien qu'en croissance constante, a su garder son ADN. Miser sur l'humain, tant au niveau des collaborateurs que des clients. «Chez nous les interlocuteurs sont toujours les mêmes, et en plus ils sont facilement joignables», assure Éric Viron.

David Hincelin

TER'INFORMATIQUE-MAGNUM INFORMATIQUE EN CHIFFRES :

Réunies depuis janvier 2014, ces 2 sociétés accompagnent 2500 clients dont 1750 spécialisés en viticulture.

Leur offre de services se décline en 5 gammes

- Gamme matériel
- Gamme production (parcellaire - pressoir - cuverie)
- Gamme commercialisation (gestion commerciale - registre de cave)
- Gamme sociale (gestion des salaires CDI, CDD, ...)
- Gamme comptabilité et gestion (tenue comptable, prévision, gestion interne).

Elles ont un rayonnement national avec une diffusion de leurs logiciels dans 40 départements

Ce sont des filiales du Groupe FDSEA 51 qui réunit :

- 290 collaborateurs dont 30 dédiés à l'informatique
- 10 000 clients et adhérents (agriculteurs, viticulteurs, artisans, commerçants, prestataires de services, PME, collectivités locales...)

L'IMPORTANCE DE LA HOTLINE

100 clients se réassurent chaque jour auprès du support téléphonique de TER'Informatique, qu'il s'agisse par exemple de la production d'un document d'accompagnement électronique (DAE), ou de l'émission d'une déclaration sociale.

Ces accompagnements se résument souvent à de la simple réassurance mais prennent parfois la forme d'une maintenance très poussée via une prise en main à distance. L'objectif à atteindre, indépendamment du temps à y consacrer, c'est d'assurer la continuité des services rendus par les solutions informatiques. Ces échanges avec les utilisateurs constituent également une formidable source de nouvelles idées pour améliorer les outils.