



Communiqué de Presse

Avec la conférence web Netviewer, les sessions sont aussi naturelles qu'un appel téléphonique

Les conférences Web pour le soutien client chez SAP font épargner temps et argent

Karlsruhe, le 3 mars 2008 - Le service mondial de support client du grand éditeur de logiciels SAP est en contact direct avec plus de 42 000 entreprises et organisations qui utilisent plus de 320.000 systèmes dans le monde. Pour optimiser son efficacité et ainsi améliorer sa qualité de service, SAP a choisi d'accroître les fonctions de collaboration dans SAP Solution Manager avec les outils de collaboration Web de Netviewer. Lorsqu'un client a besoin de support, Netviewer permet aux techniciens de SAP d'intervenir très rapidement en rendant les conférences Web aussi naturelles qu'un appel téléphonique.

Parmi les cas où ce nouveau service est utilisé, on peut citer les erreurs d'utilisation, les problèmes de temps de réponse, et tous les besoins de support lors de la mise en route d'une nouvelle application. Lorsqu'un client de SAP envoie un message qui ne précise pas clairement le problème, les techniciens de SAP Active Global Support (SAP AGS) analysent d'abord la situation à l'aide des outils de diagnostic compris dans SAP Solution Manager et commencent ensuite une conférence Web avec Netviewer. Ce processus permet de trouver les bonnes solutions beaucoup plus rapidement et efficacement qu'auparavant. « C'est un avantage incroyable de pouvoir pratiquement regarder par-dessus l'épaule du client peu importe l'endroit où il ou elle se trouve dans le monde », a déclaré Helmut Fieres, vice-président de l'infrastructure support et service AGS chez SAP. En combinant les capacités de diagnostic de SAP Solution Manager (qui est



intégré aux systèmes de support SAP) avec les fonctions de communication de la solution Netviewer, le support de SAP a pu améliorer considérablement ses capacités d'analyse des problèmes, réduire le nombre et la durée des interactions avec les utilisateurs et même éviter des déplacements sur site. Selon M. Fieres, la mise en œuvre du nouveau service a été unanimement saluée par les utilisateurs SAP dans le monde. Plus de 2.200 techniciens au service mondial de support client de SAP utilisent Netviewer quotidiennement. Ils s'orientent vers les outils de collaboration Web essentiellement lorsque le traitement asynchrone d'une requête d'un client prendrait trop de temps et entraînerait un nombre trop grand d'échanges avec le client. « Il arrive même à l'occasion que des clients demande expressément d'avoir accès à une conférence Web comme alternative au téléphone lorsqu'ils veulent discuter des problèmes qu'ils rencontrent », a mentionné M. Fieres.

L'éditeur SAP a installé les logiciels Netviewer one2one et Netviewer one2meet sur ses serveurs internes de service et de support. Tous les techniciens de support SAP dans le monde entier ont un accès direct aux solutions Netviewer. Il en va de même pour les partenaires qui fournissent des services de support à la clientèle. En fait, l'utilisation de la fonction de conférence Web est devenue aussi naturelle que de passer un appel téléphonique. Le nombre de sessions Netviewer se chiffre à plusieurs centaines par mois.

« Le plus grand avantage de Netviewer est sa capacité d'interaction en temps réel, car nous avons fait en sorte que la session soit établie par la même voie d'accès qu'utilise SAP pour accéder aux systèmes de ses clients. « Netviewer est l'outil idéal pour améliorer facilement et intuitivement nos capacités de communication avec nos clients », a déclaré Helmut Fieres.

À propos de Netviewer :

Fondé en 2001 à Karlsruhe, Netviewer est le premier éditeur européen de logiciels de collaboration en ligne et emploie actuellement plus de 280 personnes à travers le monde. Les solutions Netviewer permettent aux utilisateurs (commerciaux) de



partager simultanément leurs écrans d'ordinateurs afin de travailler ensemble sur des documents, des calculs ou des graphiques, indépendamment de l'endroit où ils se trouvent. La collaboration et la communication en temps réel via l'internet permettent de réduire sensiblement les délais et les frais de voyage et d'accroître ainsi la productivité.

Plus de 13 000 groupes industriels et PME répartis dans 55 pays, dont Bayer, BMW, Deutsche Post, Ernst & Young, SAP, Siemens et Swisscom, ont recours à l'offre d'outils conviviaux de Netviewer. Netviewer, dont le siège social est situé en Allemagne, dispose de filiales en Suisse, en France, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Autriche, aux Etats-Unis, en Italie, en Espagne et en Suède. En France, Netviewer possède 1800 clients dont Sage, Absys-Cyborg, Wolters-Kluwer, CanalPlay, Banque Populaire Lorraine Champagne, Eau de Paris, Conseil Général du Calvados, Linde Gas.

Pour plus d'information:

Netviewer France

Christophe Bouilhol

Tel: 01 41 49 07 95

www.netviewer.fr

Agence HL.COM

Hervé Lobry / Kim Nys

Tel: 01 45 00 46 66

hlobry@hl-com.com / knys@hl-com.com

www.hl-com.com