



Case Study: Absys Cyborg

Absys Cyborg améliore sa qualité de service tout en réduisant ses coûts

Société de services informatiques, spécialisée dans l'intégration de solutions de gestion pour les PME et les grandes entreprises, Absys Cyborg a compris depuis plusieurs années l'intérêt d'un système de support à distance pour réduire ses coûts. Après une première expérience avec un produit trop lourd à utiliser et à gérer, elle a choisi Netviewer onezone qui est devenu l'outil de communication standard de son service de support avec ses plus de 5500 clients. Grâce à onezone, la société a pu améliorer nettement la qualité de son service de support – notamment la vitesse de résolution des problèmes – tout en réduisant ses coûts de fonctionnement.

Une première solution trop lourde à gérer

Auparavant, le premier outil de prise en mains à distance utilisé par Absys Cyborg ne permettait pas au service de support de se connecter avec tous ses clients. En effet, lors de la première connexion, chaque utilisateur devait systématiquement installer un ActiveX ou une applet java et pour ce faire, disposer des droits d'administrateur. Ce n'était souvent pas le cas, ce qui entraînait le déplacement d'un technicien.

De plus, une fois cette étape passée, même si l'outil possédait les fonctions nécessaires, ses commandes étaient complexes, et techniciens comme clients se perdaient dans son utilisation. A ces questions techniques s'ajoutaient des problèmes financiers et notamment l'impossibilité de maîtriser les coûts de fonctionnement du logiciel. Suite à ces différents problèmes et aux remontées négatives de ses clients, Absys Cyborg décide au début de 2007 de changer de partenaire.

Entre temps, en 2006, Cyborg a fait l'acquisition de la société Absys qui était utilisatrice et très satisfaite des solutions Netviewer. « Afin de choisir la solution répondant le mieux à nos besoins, nous avons testé trois produits pour deux mois, dont naturellement celui



Absys Cyborg est une société spécialisée dans l'intégration de solutions de gestion Sage et Microsoft Dynamics Nav à destination des petites, moyennes et grandes entreprises. Forte d'une expérience de plus de 20 ans, Absys Cyborg, filiale de Keyrus, groupe coté en bourse, met à la disposition de ses 5 500 clients une véritable valeur ajoutée fondée sur une conduite de projet et une expertise reconnues. Le groupe compte 400 collaborateurs en France et en Belgique.

www.absyscyborg.com



de Netviewer, » indique Jean-François Bonnechère, directeur général adjoint de Absys Cyborg. Les critères:

- mode de déploiement (installation ou non)
- facilité d'utilisation (capacité d'appropriation des clients et techniciens)
- richesse fonctionnelle (pertinence des options)
- sécurité (confidentialité, cryptage)
- business model (prix, flexibilité)
- service client

500 connexions Netviewer par semaine

En avril 2007, le service de support d'Absys Cyborg met en service le logiciel Netviewer onezone et en fait son outil standard de communication avec ses clients. Les techniciens du support utilisent le logiciel quotidiennement, depuis n'importe quel poste de travail mis à leur disposition, et invitent leurs interlocuteurs à télécharger le logiciel client Netviewer à disposition sur son site Internet. Cela fait (aucune installation n'est nécessaire), l'utilisateur entre un numéro de session généré automatiquement pour établir la connexion, et celui-ci peut alors prendre la main sur son poste.

Les licences sont dédiées au support mais peuvent aussi facilement être utilisées par d'autres services (direction, ventes, communication, marketing...). Depuis la mise en service, une moyenne de 500 connexions Netviewer sont ainsi réalisées par semaine. « Nous sommes très satisfaits du logiciel Netviewer, car il nous permet d'accroître notre taux de résolution des problèmes dès le premier appel, en réduisant la durée d'intervention grâce à un meilleur diagnostic et une action directe sur le poste distant, » note Jean François Bonnechère. « Netviewer onezone ne nécessite ni installation ni formation préalable, et nos techniciens peuvent ainsi assurer le support de tous nos clients en quelques clics seulement. Le retour sur investissement est également très positif. Non seulement la solution nous a permis de limiter voire supprimer les déplacements sur site mais nous avons pu également réduire la durée des communications téléphoniques. »

« En bref, » conclut Jean-François Bonnechère, « Netviewer a su comprendre notre problématique et nous proposer des solutions techniques, fonctionnelles et financières adaptées nous permettant d'être plus réactif et d'améliorer la satisfaction de nos clients. »

« En quelques semaines Netviewer nous a permis d'accroître la satisfaction de nos clients tout en bénéficiant d'un retour sur investissement très positif »

JEAN-FRANÇOIS BONNECHERE
DIRECTEUR GENERAL ADJOINT

Points forts

- Aucune installation nécessaire sur les postes client ou techniciens
- Facilité d'utilisation et de déploiement (pas de formation nécessaire)
- Excellentes performances
- Maîtrise des coûts de fonctionnements
- Meilleur support technique et commercial
- Fidélisation des clients, grâce à une meilleure qualité de service
- Retour sur investissement très rapide

Austria: Vienna +43 1 532 1612 0
Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Italia: Milano +39 02 479 507 81
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Switzerland: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Ireland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Germany (Headquarters): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer