



Case Study : Bayer AG

Former les clients sans détours

En plus de la qualité de leurs produits, les entreprises d'envergure internationale comme Bayer, ont pour objectif de fournir à leurs clients des services de valeur. Dans ce contexte, l'entreprise Bayer MaterialScience AG a mis en place le portail de services BayerONE, et utilise pour la formation de ses clients et pour l'assistance technique la solution de conférence Web de Netviewer. Résultat : réduction immédiate du nombre de cas d'assistance technique et résolution plus rapide des « tickets difficiles ». Le nombre de rendez-vous sur le terrain a également nettement diminué.

Conseils et formation clients

Bayer MaterialScience est l'un des principaux fabricants au monde de polymères et de matières plastiques de qualité supérieure. Le portail de services BayerONE a été mis en place spécialement pour les clients. Ceux-ci peuvent désormais consulter en temps réel et 24 heures sur 24 des informations détaillées relatives aux contrats actuels, télécharger des fiches signalétiques et coordonner les commandes. Pour sensibiliser les clients et les amener à utiliser ce portail, le service clients de Bayer MaterialScience propose des conseils personnalisés et une formation spécifique sur l'utilisation du portail BayerONE.

Pour des raisons de temps et de coûts, l'assistance technique et les conseils doivent se dérouler en ligne. Leur déroulement exclusivement par téléphone s'est avéré très peu pratique par le passé : « Lorsqu'un client décrit un problème, il n'est pas toujours très aisé de le comprendre dans son intégralité », déclare Claudia Misere, Chef de projet. « Il est préférable d'avoir une situation dans laquelle chacun peut voir ce dont il s'agit ». C'est pour cette raison que le service clientèle de Bayer MaterialScience cherchait une solution de conférence Web qui permette de voir directement le même écran via Internet.



Bayer MaterialScience AG est une société autonome du Groupe Bayer aux activités internationales. Cette société développe des matériaux tels que laques et polycarbonates et contribue par la même à l'amélioration de la qualité de la vie. En moyenne, l'entreprise dépose un nouveau brevet chaque jour. En 2006, le chiffre d'affaires mondial de Bayer MaterialScience qui emploie environ 14 900 personnes sur plus de 30 sites s'élevait à 10,2 milliards d'euros environ.



Transparence des coûts et flexibilité

Le critère central du choix de Netviewer par Bayer MaterialScience fut surtout le modèle de licence attrayant. Puisque seul le consultant a besoin d'une licence et étant donné l'absence de coûts liés au temps de connexion, une transparence des coûts était assurée d'office. Cela permet, en outre, de bien structurer les prestations d'assistance technique et d'en simplifier l'organisation. Un autre avantage non négligeable en faveur de Netviewer fut la possibilité d'utiliser, pour l'assistance technique, un serveur propre se trouvant dans ce que l'on appelle la zone démilitarisée (DMZ) du réseau d'entreprise.

Côté utilisateur, le critère principal fut surtout la facilité d'utilisation. Les clients ayant besoin de conseils peuvent démarrer leur logiciel participant directement à partir d'un site Web, sans avoir à installer ni configurer quoi que ce soit au préalable. Une fois qu'ils sont connectés ; les clients visualisent une interface utilisateur aux couleurs de la Charte Graphique de Bayer, ce qui assure une continuité de reconnaissance de la marque.

La solution Netviewer est utilisée par plus de 20 consultants comme suit :

- Formation et consulting : Le consultant laisse le client regarder virtuellement son écran par-dessus son épaule et le guide en direct à travers les principales fonctionnalités du portail.
- Assistance technique : Lorsque le client a des questions concrètes, le consultant lui en montre la réponse à l'aide du pointeur intégré. À l'avenir, le client saura se retrouver tout seul dans la plupart des cas.
- Communication interne : En vue de la mise en place de la plateforme en Chine, les rédacteurs sur place reçoivent également une formation avec Netviewer.

Un immense soulagement

Aujourd'hui, la solution Netviewer est établie au sein du service clients de Bayer Material-Science et est souvent utilisée pour résoudre les problèmes dans divers domaines. Claudia Misere : « Peu de temps après l'instauration de Netviewer, nous avons constaté que le support visuel allège considérablement notre travail. Ce fut un vrai soulagement pour nous ».

« Nous sommes en mesure d'apporter des réponses rapides et claires aux questions de nos clients par téléphone et ne sommes plus obligés de coordonner des rendez-vous terrain. »

CLAUDIA MISERE
CHEF DE PROJET BAYER MATERIALSCIENCE
CUSTOMER SERVICES GMBH

Aperçu des avantages

- Solution claire et rapide aux problèmes complexes d'assistance technique
- Démonstrations en direct à l'écran
- Important gain de temps et d'argent
- Retour sur Investissement (ROI) très rapide
- Augmentation de la satisfaction des clients et du personnel
- Convivialité
- Aucune installation ni configuration
- Sécurité maximale grâce au chiffrement de 128 bits
- Possibilité d'utiliser un serveur intégré et de personnaliser l'interface aux couleurs de l'entreprise

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