



**RAIFFEISEN**

**FINANCE EXPERT**  
Umfassende Beratung für Ihre  
Vorsorge.

## Case Study: Raiffeisen Suisse

### Contact visuel sur simple appel

Qui ne connaît pas ce problème? Subitement, on est bloqué durant une application. Souvent, cela n'est dû qu'à une toute petite erreur de manipulation ou à une modification des réglages de l'ordinateur. Dans un tel cas, toute aide s'avère précieuse. Le support par téléphone joue ici un rôle clé important.

Pour Raiffeisen Suisse, un support téléphonique efficace et effectif est primordial. Mais l'assistance téléphonique a très vite ses limites. Pour pouvoir aider les clients avec efficacité, il est souvent indispensable de voir très précisément ce qu'il se passe sur l'ordinateur du client. Tenter d'expliquer oralement au client la solution du problème se solde très souvent par un échec à cause du manque de visualisation.

C'est pourquoi Raiffeisen Suisse a décidé d'introduire une solution simple permettant au responsable du support de voir temporairement l'écran du client. Ainsi, l'origine du problème peut rapidement être identifiée et la solution être mise en œuvre.

#### **Des exigences élevées en matière de sécurité**

La sécurité de la solution Desktop-Sharing revêt une importance toute particulière quand il s'agit d'effectuer des transactions financières sur Internet et de transférer des données. Il est absolument hors de question que des manipulations soient possibles sur l'écran du client. De même, des attaques externes doivent également être impossibles lors de la transmission des données.

**RAIFFEISEN**

Ces dernières années, Raiffeisen s'est positionné et établi comme le troisième groupe bancaire de Suisse. En tant que groupe bancaire de forme coopérative, il compte au nombre des principales banques de détail en Suisse. A l'heure actuelle, 3 millions de Suisses sont clients des Banques Raiffeisen; 1,4 million en sont sociétaires et, à ce titre, copropriétaires de leur Banque Raiffeisen. Ils apprécient les qualités indéniables de Raiffeisen: proximité de la clientèle, sympathie, fiabilité ainsi que les avantages exclusifs dont bénéficient les sociétaires.



**netviewer**

**„Avec Netviewer, les problèmes de support e-Banking qui ne peuvent pas être identifiés par un entretien sont résolus rapidement et facilement à l'écran. Dans de tels cas, Netviewer est pour nous indispensable.“**

**GERRY GARNITSCHNIG**  
RESPONSABLE CALL CENTER RAIFFEISEN  
E-BANKING

Pour Raiffeisen Suisse, les critères suivants ont joué un rôle important lors de l'évaluation de la solution adoptée: le logiciel ne devait pas engendrer de coûts supplémentaires pour le client et devait pouvoir être lancé directement de l'application E-Banking Raiffeisen, sans installation préalable. Par ailleurs, la solution devait pouvoir être utilisée de manière intuitive également par les nouveaux utilisateurs et fonctionner sans problème par le biais de toute connexion Internet. Last but not least: pour les agents des Call Centers, une nette plus-value devait pouvoir être générée grâce à la réduction massive des temps de support et à l'augmentation de la satisfaction des clients et des collaborateurs. Enfin, un très court retour sur investissement était exigé.

Raiffeisen Suisse a donc soumis Netviewer onezone à un contrôle approfondi. Le fait que le logiciel présentait différents certificats de sécurité et qu'il était déjà en application dans plus de 300 banques et caisses d'épargne européennes a pesé en faveur de Netviewer.

### **Application simple et sobre**

Une séance support avec Netviewer est conçue très simplement pour le client: après l'appel du client à la hot-line, l'agent le guide sur un site web de support d'où il peut faire démarrer le programme pour participants en quelques secondes seulement. Le programme demande le numéro de connexion qui a été donné par téléphone par l'agent de support. Après accord préalable explicite du client bancaire, l'agent a accès à l'écran du client. Dès lors, il peut guider le client dans le menu d'application à l'aide d'une flèche.

Pour des raisons de sécurité, Raiffeisen Suisse établit un protocole de chaque connexion avec Netviewer afin qu'en cas d'incident ou lors de la survenue répétée de certains problèmes, la séance puisse être récapitulée. Les clients E-Banking de Raiffeisen sont immédiatement informés de l'enregistrement des séances, de même que du fonctionnement et de la sécurité de Netviewer.

### **Les avantages en un coup d'œil**

- Support rapide et efficace
- Permet des économies de temps et de coûts
- Intégration simple et complète dans votre logiciel bancaire en ligne
- Commande simple et intuitive
- Remplit les exigences de sécurité les plus hautes
- Autorisation OPDV des caisses d'épargne FinanzIT
- Modèle de licence orienté sur la pratique: pas de frais pour le client
- Pas d'installation, indépendance par rapport au pare-feu et à la connexion Internet

**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**