



## Etude de cas: Siemens Global Procurement Services Améliorer la réactivité avec Netviewer

La plupart des entreprises ont un potentiel important d'économies à réaliser en mutualisant leurs achats. Global Procurement Services (GPS), un département de Siemens Business Services, a développé une plateforme pour l'acquisition stratégique et opérationnelle de matériel : click2procure assiste le réseau d'achat global du groupe et contribue à en garantir la transparence au niveau mondial. Les transactions et processus d'achat se déroulent souvent en quelques minutes et il est essentiel que le service d'assistance technique click2procure réagisse de manière rapide et efficace : pour cela, Global Procurement Services utilise avec succès depuis plus de deux ans le logiciel de partage de bureau Netviewer onezone.

### Objectif : une assistance immédiate

La plateforme d'achat électronique mise en oeuvre par Siemens à l'échelle du groupe repose sur trois piliers : l'information, le sourcing (approvisionnement) et l'ordering (commande). De nombreuses fonctionnalités permettent à l'utilisateur d'observer en détail l'offre fournisseur globale. La plateforme offre en outre la possibilité de lancer des appels d'offres électroniques et des enchères en ligne, et de réaliser des transactions en toute sécurité. En un mot : de la première à la dernière étape du processus d'achat, click2procure est la plaque tournante de tous les partenaires commerciaux concernés.

### Simplicité de prise en main et sécurité

L'assistance technique est un élément central de cette place de marché. Lorsqu'il s'agit d'enchères, le facteur temps est déterminant et le caractère lucratif d'un marché dépend souvent de la rapidité à laquelle un participant au marché obtient une réponse à une demande de support. Pour proposer le service le plus convivial possible, GPS se mit à la recherche d'un outil de partage de bureau à la fois simple et rapide.

# SIEMENS

Le département Procurement Services de Siemens IT Solutions and Services permet la centralisation des processus d'achat les plus variés. Les 44 000 participants à la plateforme d'achat 'click2procure' peuvent notamment profiter d'une transparence améliorée du marché et ainsi exploiter de manière optimale le potentiel d'économie lors de leurs achats. Les 43 000 collaborateurs de Siemens IT Solutions and Services génèrent un chiffre d'affaires global qui avoisine les 5 milliards d'euros.

netviewer

Outre le facteur sécurité, la simplicité d'utilisation fut un critère déterminant dans le choix de l'outil. Avec 44 000 participants à la place de marché et 3000 demandes de support par mois, un tel logiciel doit fonctionner sans installation préalable et surtout, son utilisation doit être simple et intuitive.

## La solution : Netviewer onezone

Netviewer a séduit les responsables dès la phase de test grâce à son panneau de commande bien conçu et sa simplicité d'utilisation. Par ailleurs, son implémentation n'a posé aucun problème puisque le logiciel fonctionne indépendamment des firewalls via le port 80 internet. Et les collaborateurs ? « Ils sont tous enthousiastes » indique Iris Linner, Customer Service Manager.

Détails des tâches :

- Support 1er, 2ème et 3ème niveau plus rapide et plus efficace pour click2procure. La gestion de profils permet de définir des fonctionnalités différentes pour chaque niveau.
- Netviewer est également utilisé pour la communication organisationnelle avec les fournisseurs qui se connectent sur click2procure.
- Dans la version conférence one2meet, Netviewer supporte en outre la gestion de projets, y compris la fonction VoIP intégrée et le tableau blanc. Résultat : des coûts de déplacement et de main d'oeuvre considérablement réduits.

Aujourd'hui, 150 collaborateurs de l'équipe Support utilisent déjà l'outil et ont vu leurs temps de réponse s'améliorer de 40%.

## Des clients très satisfaits

« Outre les importantes économies que nous réalisons en termes de temps et d'argent, nous assurons à nos clients une meilleure qualité de service », déclare Iris Linner en résumant les avantages de Netviewer. « La satisfaction des clients a fortement augmenté car nous pouvons non seulement réagir plus rapidement mais également éviter les appels multiples, Netviewer nous permettant de répondre de manière claire et ciblée. »

« La solution Netviewer a enthousiasmé nos collaborateurs. Tous souhaitent avoir des licences. »

IRIS LINNER  
CUSTOMER SERVICE MANAGER

## Aperçu des avantages

- Support plus rapide et plus efficace
- Temps de réactivité et d'appel réduits
- Profils configurables
- Pas d'installation, utilisable instantanément
- Fonctionnement indépendant de la bande passante et du firewall
- Utilisation facile et intuitive
- Infrastructure de sécurité certifiée, à plusieurs niveaux
- Aucun coût de licence pour vos clients
- Intégration complète dans votre logiciel d'assistance technique

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](http://www.netviewer.com)



netviewer