



Case Study: DHL Suisse

Express-Support avec Netviewer

Leader mondial du transport logistique et express international, DHL offre à ses clients une vaste palette de prestations de services. Grâce au logiciel DanzLink, l'entreprise marque des points tout particulièrement dans les pays ne faisant pas partie de l'UE. En effet, ce système de transfert des données remplace la paperasse avec succès et assure la communication électronique entre l'entreprise d'expédition et les donneurs d'ordre. Avec Netviewer, DHL fournit un support de choix pour DanzLink.

A service parfait, support parfait

Sa grande portée et sa forte présence locale font de DHL le prestataire par excellence de services dans le domaine du transport international de marchandises. Mais c'est justement en Suisse, pays ne faisant pas partie de l'UE, que la paperasse à remplir peut s'avérer être un véritable casse-tête dans la jungle bureaucratique: ordre et feuilles d'expédition, justificatifs de douane et certificats de circulation des marchandises, etc. pour ne citer que quelques exemples. DanzLink allège la procédure: par liaison montante, le logiciel transmet à l'entreprise d'expédition l'ordre lui-même ainsi que toutes les données et les papiers importants, ce qui fait économiser des coûts et un temps précieux. Jusqu'à récemment, le Desktop-Sharing-Tool adéquat pour le support de DanzLink faisait encore défaut. Trois critères ont été essentiels lors du choix de l'outil approprié:

- pas d'installation
- commande intuitive
- sécurité au plus niveau



DHL est le leader mondial de l'express international et du fret terrestre et aérien. C'est aussi le numéro un du fret maritime et de la prestation logistique. DHL offre une gamme complète de solutions personnalisées allant de la livraison express de documents à la gestion de la chaîne d'approvisionnements. Le réseau international de DHL relie plus de 220 pays et de territoires du globe. Près de 285 000 employés s'engagent à fournir des services rapides et efficaces dépassant les attentes des clients et couvrant 120'000 destinations sur tous les continents.



La solution: Netviewer onezone

Philipp Muster, responsable du développement et du support, a fait l'expérience de Netviewer à la Deutsche Post et en a tout de suite vu le potentiel. Peu de temps après, il a commandé deux licences pour lui-même et ses collègues: «Cela a tout simplement fonctionné», se rappelle-t-il.

La question de la sécurité a vite été résolue: Netviewer possède le certificat du très renommé Fraunhofer Institut für Sichere Informationstechnologie (SIT), et la commande est des plus simple. L'outil est maintenant en service chez les deux spécialistes. Il suffit d'un clic et d'un numéro de connexion pour que les spécialistes chargés du support puissent résoudre toute une série de tâches en ayant sous les yeux l'écran du client.

Ainsi:

- Les petits problèmes tels que les différents formats de données ou les mauvais réglages sont réglés en quelques minutes.
- Les ensembles de mises à jour sont rapidement chez le client grâce au transfert de fichiers et peuvent être installés facilement grâce à la commande à distance.
- Les nouveaux clients bénéficient d'une formation en ligne pour DanzLink et ils sont accompagnés dans le processus d'autorisation requis par le logiciel.
- Grâce à une démonstration en direct, les clients potentiels sont très rapidement convaincus par la commande simple du logiciel de logistique.

«Autrefois, nous réglions tout cela par téléphone. Aujourd'hui, nous ne faisons plus que superviser. Travailler sans Netviewer est pour moi impensable», résume Philipp Muster.

Conclusion: les clients aiment Netviewer

Netviewer permet au client et à l'équipe de support d'économiser beaucoup de temps et d'argent car de nombreux déplacements sont supprimés et presque tous les problèmes sont résolus en quelques minutes. «Rien que pour les mises à jour, 60 interventions par mois peuvent avoir lieu», explique Philipp Muster. «Et cela n'est pas gérable sans outil. Mais même sans cela, les utilisateurs de DanzLink tiennent à bénéficier de cette aide précieuse. Certains clients sont pressés que je lance Netviewer. Ils savent qu'ils n'auront alors plus rien à faire car je réglerai les différentes tâches au moyen de la commande à distance.»

„Autrefois, nous passions des heures à régler les problèmes de support. Aujourd'hui, cela ne nous prend plus que quelques minutes. L'investissement a été bien plus que rentabilisé.“

PHILIPP MUSTER

SUPPORT ET DEVELOPMENT MANAGER

Les avantages en un coup d'œil

- Support efficace et mises à jour par commande à distance
- Service clients idéal avec des temps de réaction courts
- Pas d'installation
- Indépendant de la largeur de bande et des pare-feu
- Commande simple et intuitive
- Peu d'interventions à l'extérieur
- Pas de frais de licence pour vos clients
- Concept de sécurité certifié sur plusieurs niveaux
- Intégration simple et complète dans votre logiciel

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