



## **Communiqué de Presse**

### **Avec la conférence web Netviewer, les sessions sont aussi naturelles qu'un appel téléphonique**

*Les conférences Web pour le soutien client chez SAP font épargner temps et argent*

**Karlsruhe, le 3 mars 2008 - Le service mondial de support client du grand éditeur de logiciels SAP est en contact direct avec plus de 42 000 entreprises et organisations qui utilisent plus de 320.000 systèmes dans le monde. Pour optimiser son efficacité et ainsi améliorer sa qualité de service, SAP a choisi d'accroître les fonctions de collaboration dans SAP Solution Manager avec les outils de collaboration Web de Netviewer. Lorsqu'un client a besoin de support, Netviewer permet aux techniciens de SAP d'intervenir très rapidement en rendant les conférences Web aussi naturelles qu'un appel téléphonique.**

Parmi les cas où ce nouveau service est utilisé, on peut citer les erreurs d'utilisation, les problèmes de temps de réponse, et tous les besoins de support lors de la mise en route d'une nouvelle application. Lorsqu'un client de SAP envoie un message qui ne précise pas clairement le problème, les techniciens de SAP Active Global Support (SAP AGS) analysent d'abord la situation à l'aide des outils de diagnostic compris dans SAP Solution Manager et commencent ensuite une conférence Web avec Netviewer. Ce processus permet de trouver les bonnes solutions beaucoup plus rapidement et efficacement qu'auparavant. « C'est un avantage incroyable de pouvoir pratiquement regarder par-dessus l'épaule du client peu importe l'endroit où il ou elle se trouve dans le monde », a déclaré Helmut Fieres, vice-président de l'infrastructure support et



service AGS chez SAP. En combinant les capacités de diagnostic de SAP Solution Manager (qui est intégré aux systèmes de support SAP) avec les fonctions de communication de la solution Netviewer, le support de SAP a pu améliorer considérablement ses capacités d'analyse des problèmes, réduire le nombre et la durée des interactions avec les utilisateurs et même éviter des déplacements sur site. Selon M. Fieres, la mise en œuvre du nouveau service a été unanimement saluée par les utilisateurs SAP dans le monde. Plus de 2.200 techniciens au service mondial de support client de SAP utilisent Netviewer quotidiennement. Ils s'orientent vers les outils de collaboration Web essentiellement lorsque le traitement asynchrone d'une requête d'un client prendrait trop de temps et entraînerait un nombre trop grand d'échanges avec le client. « Il arrive même à l'occasion que des clients demande expressément d'avoir accès à une conférence Web comme alternative au téléphone lorsqu'ils veulent discuter des problèmes qu'ils rencontrent », a mentionné M. Fieres.

L'éditeur SAP a installé les logiciels Netviewer one2one et Netviewer one2meet sur ses serveurs internes de service et de support. Tous les techniciens de support SAP dans le monde entier ont un accès direct aux solutions Netviewer. Il en va de même pour les partenaires qui fournissent des services de support à la clientèle. En fait, l'utilisation de la fonction de conférence Web est devenue aussi naturelle que de passer un appel téléphonique. Le nombre de sessions Netviewer se chiffre à plusieurs centaines par mois.

« Le plus grand avantage de Netviewer est sa capacité d'interaction en temps réel, car nous avons fait en sorte que la session soit établie par la même voie d'accès qu'utilise SAP pour accéder aux systèmes de ses clients. « Netviewer est l'outil idéal pour améliorer facilement et intuitivement nos capacités de communication avec nos clients », a déclaré Helmut Fieres.



**Netviewer Benelux** est une filiale de Netviewer AG sise à Karlsruhe ([www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)). Le logiciel Netviewer permet aux internautes de se voir mutuellement à l'écran pour traiter ensemble textes, calculs, graphiques et autres documents. Cette communication visuelle en temps réel sur Internet permet de réduire les déplacements et les coûts et d'accroître la productivité. Plus de 13 000 groupes industriels et petits et moyens entreprises dans plus de 55 pays exploitent ces avantages, dont Bayer, BMW, Ernst & Young, NEC Philips Unified Solutions, Mobipro Benelux et Kooijmans Software.

La société Netviewer dont le siège est à Karlsruhe, est le principal fabricant et fournisseur de solutions de collaboration Web en Europe. Fondée en 2001, la société emploie aujourd'hui plus de 280 personnes et possède des filiales à Suisse, France, Royaume-Uni, États-Unis, Pays-Bas, Autriche, Espagne, Italie et Suède.

**Pour plus d'information:**

**Netviewer Benelux**

Noël Eckhart  
Teleportboulevard 110  
1043 EJ Amsterdam  
Tel. +31 (0)20 708 9700  
[info@netviewer-benelux.com](mailto:info@netviewer-benelux.com)  
[www.netviewer-benelux.com](http://www.netviewer-benelux.com)

**Netviewer AG**

Claudia E. Petrik  
D-76133 Karlsruhe  
Tel. +49 721 35 44 99-714  
Email: [presse@netviewer.de](mailto:presse@netviewer.de)  
[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)