



Étude de Cas

Solutions d'impression
Assistance technique aux clients

NRG France optimise ses coûts d'intervention sur le poste client grâce à NTRsupport.



La solution NTRsupport a permis à NRG France de réduire les délais d'intervention de ses techniciens.

Société: NRG France

Commercialisation et maintenance de systèmes d'impression numérique multifonctions.

- N°3 du marché français. 60 000 clients.
- Employés : 1 000.
- Client NTR depuis: Novembre 2006.
- www.nrg.fr

Le client

Depuis 1990, le Groupe NRG France fait bénéficier à ses clients des technologies les plus avancées et les plus performantes grâce au lien privilégié qui le lie au N°1 des constructeurs en matière de systèmes d'impression, Ricoh Company Ltd., dont il est l'une de ses plus importantes filiales. N°3 du marché français des systèmes d'impression numérique multifonctions, NRG France sert environ 60 000 clients avec 1000 collaborateurs répartis sur tout le territoire. Son chiffre d'affaires s'est élevé à 263.5 M€ en 2006 pour la France.

Le challenge et la solution

NRG France commercialise ses produits, services et solutions au travers de la marque Nashuatec en s'appuyant sur près de 300 commerciaux, et assure le support technique de ses produits et solutions

grâce à 350 techniciens, répartis sur 31 sites à travers la France.

Jusqu'ici équipée d'une solution fournie par le siège social, la société NRG France pouvait diagnostiquer à distance les problèmes techniques rencontrés par ses clients. Cependant, cette solution limitait les utilisateurs dans leur accès aux postes clients puisqu'elle nécessitait de faire appel au Service Informatique de l'entreprise afin de pouvoir utiliser le contrôle à distance. Par ailleurs, NRG France ayant souhaité entamer un virage dans sa démarche de vente et se tourner vers la commercialisation de technologies et solutions documentaires, il fut alors indispensable de s'équiper d'une solution de support à distance qui devait permettre de réaliser des interventions techniques à distance de manière optimale pour ses clients.

Courant 2006, NRG France décide d'engager une discussion sur les outils de

“NTRsupport est à la fois un outil de confort pour nos collaborateurs et d’amélioration de notre support donc de la satisfaction de nos clients. Il nous permet de remettre plus rapidement le client en capacité d’utilisation optimale de sa machine, de faire gagner du temps à nos techniciens et ingénieurs, de créer de nouvelles offres plus attractives pour nos clients étant donné que nous avons pu réduire nos coûts de mise en place de solutions ‘simples’, et de disposer d’une meilleure traçabilité et gestion de nos outils de contrôle à distance ”

Karim Mehah
Chef de Projet Valeur Ajoutée

prise de main à distance qui donneraient à terme la possibilité aux techniciens, non seulement de diagnostiquer à distance les problèmes sur la partie solutions, mais aussi d’installer des solutions logicielles basiques, et ce sans solliciter le service informatique du client.

NRG France fait le choix fin 2006 de la solution NTRsupport de NTRglobal en mode SaaS (solution hébergée par NTRglobal) afin d’éviter l’ajout d’un serveur dédié administré en interne et de devoir supporter des flux réseaux importants liés aux connexions à distance.

Les résultats

La solution NTRsupport a ainsi permis aux techniciens de NRG France de limiter leurs déplacements sur le terrain et réduire leurs délais d’intervention, que ce soit pour l’installation de logiciels ou pour les

dépannages techniques qui représentent 60% d’un parc (un utilisateur ne parvenant pas à ouvrir son logiciel ou à le paramétrer, par exemple).

NTRsupport permet également de prendre un ou plusieurs postes à distance simultanément, et sans perte de qualité. D’un point de vue sécurité du système, le technicien est sûr que l’utilisateur est bien conscient d’une intervention sur sa machine.

Aujourd’hui, 20 accès (pour les avant-vente, l’installation et la maintenance) permettent à environ 40 personnes d’accéder à NTRsupport de façon nominative, et ce pour des raisons de confidentialité et de sécurité, et 5 accès flottants permettent à 30 autres collaborateurs (gestion, marketing ou comptabilité) d’utiliser NTRsupport, ce qui représente environ 300 connexions par mois, tous login confondus.

Avantages

- Réduction des délais d’intervention des techniciens
- Accès à distance simultanés sans perte de qualité
- Réduction des coûts opérationnels
- La sécurité et la confidentialité
- Plus grande satisfaction des clients

Pour en savoir plus au sujet de NTRsupport, la solution de support à distance de NTRglobal, visitez notre site www.ntrsupport.com, envoyez-nous un mail à france@ntrglobal.com, ou bien appelez-nous au 0810 000 369 (N° Azur – appel local).



NTR France
264 rue du Faubourg St Honoré - 75008 Paris
Tél.: +33 1 44 15 70 70 | www.ntrglobal.com
Fax: +33 1 70 22 07 49 | france@ntrglobal.com