



## Étude de Cas

Logiciels et Imagerie Dentaires  
Assistance technique aux utilisateurs

## OWANDY crée son service Julie Net Assistance grâce à NTRsupport.



En choisissant NTRsupport, OWANDY apporte un réel plus à son service d'assistance technique aux chirurgiens-dentistes sur sa gamme de logiciels Julie.

### La Société

- Activité: Logiciels et imagerie dentaires.
- Marchés: OWANDY sert 14 000 cabinets dentaires en France. Présente dans plus de 50 pays dans le monde au travers de ses filiales et distributeurs.
- Nombre de salariés: 95.
- Client NTR depuis Février 2006.
- Internet: [www.owandy.com](http://www.owandy.com)

### Le Client

OWANDY, société créée en 1997, après fusion avec JULIE elle-même créée en 1984, développe et commercialise des systèmes d'imagerie dentaire ainsi que des logiciels de gestion et d'imagerie pour cabinets dentaires. Société 100% française, OWANDY possède des filiales en Espagne, Italie, Allemagne, Belgique, USA et Chine.

OWANDY sert 14 000 cabinets dentaires en France et exporte vers 50 pays dans le monde par le biais de ses filiales et partenaires. Son chiffre d'affaires s'est élevé à 18 M€ en 2006.

### Le Challenge

Dans le cadre du service d'assistance et de maintenance des logiciels Julie souscrit par ses clients praticiens, OWANDY cherchait à améliorer ce service en intervenant plus rapidement et plus efficacement. Or, dans certains cas,

l'assistance téléphonique se révélait trop compliquée et trop longue.

Avant l'intégration de NTRsupport, les techniciens traitaient les demandes de support technique uniquement par téléphone. Dans certains cas, les praticiens devaient envoyer une sauvegarde de leurs données pour réparation, ce qui représentait un délai de résolution de problème allant jusqu'à 72 heures.

La solution pour OWANDY était donc de pouvoir prendre le contrôle à distance sur les PC des praticiens demandant de l'assistance, afin de diagnostiquer et résoudre les incidents plus rapidement.

Situation :

- L'application devait être facile à utiliser
- La solution devait être disponible en ASP/SaaS (Software as a Service) car il n'était pas prévu de mettre en place des ressources pour gérer une licence hébergée sur leur serveur OWANDY.

“Nous avons évalué beaucoup d’autres services de support à distance, et nous avons sélectionné NTRsupport sans conteste pour sa facilité d’utilisation. Aucune installation, aucun paramétrage ne sont nécessaires sur le poste distant.”

“Nous traitons avec des milliers de chirurgiens-dentistes en France. Si nous devons installer une application et affronter les firewalls et autres protections informatiques sur le PC de chacun, ce serait impossible.”

“Par ailleurs, lorsqu’un praticien est en consultation avec son patient sur le fauteuil, nous devons résoudre son problème en direct et rapidement. NTRsupport est un réel plus dans la qualité de service que nous apportons à nos clients.”

Nathalie Baljoux,  
Responsable Plateau Hotline

## Les Résultats

En février 2006, OWANDY a choisi NTRsupport pour lancer son service Julie Net Assistance. Depuis, dans 20% des cas, la session de support téléphonique bascule en session sur Internet via le bouton d’appel sur le site [www.owandy.fr](http://www.owandy.fr), et les praticiens utilisateurs peuvent obtenir une aide instantanée et efficace grâce à la prise de main à distance sur leur PC par les techniciens OWANDY.

Les techniciens peuvent également récupérer des fichiers à partir de l’ordinateur des clients et procéder aux corrections. Ils n’ont plus besoin de graver et expédier des CDROM et le délai de résolution de problème est passé de 72 heures à 2 heures, à la grande satisfaction du praticien.

Une prochaine étape pour OWANDY serait d’étendre l’utilisation de NTRsupport à ses

services délivrés à l’export. Actuellement les techniciens se rendent sur site pour assister les utilisateurs à l’étranger. La mise en œuvre de NTRsupport permettrait d’éviter ces déplacements et optimiser la qualité du service.

## Avantages

- Solution disponible en mode ASP/SaaS
- Une grande facilité d’utilisation
- Pouvoir récupérer des fichiers sur l’ordinateur distant
- Pouvoir diagnostiquer à distance
- Des clients satisfaits d’une nouvelle qualité de service



Pour en savoir plus au sujet de NTRglobal et NTRsupport, visitez notre site [www.ntrsupport.com](http://www.ntrsupport.com), envoyez-nous un e-mail, ou téléphonez-nous au 0 810 000 369 (N° Azur).