



Étude de Cas

Communication et Conseil
en Technologie de l'Information
Support Technique

Grâce à NTRsupport, Tenovis a pu augmenter son service d'assistance technique, réduire ses coûts et fournir un service client rapide et personnalisé à de nombreux utilisateurs.

TENOVIS

Grâce à NTRsupport, le service client est plus rapide, plus simple, plus personnalisé et novateur.

Société : TENOVIS

- Offre des solutions en communication aux sociétés
- Marché : Europe
- Chiffre d'affaires en 2003 : € 890M
- Employés : 5,500
- Investissement annuel R+D : € 60M

Société: Tenovis

Tenovis, créée par by Harry Fuld en 1899, est une société européenne offrant des solutions en communication et de l'assistance technique dans ses centres situés en Allemagne, Autriche, Suisse, France, Italie, Espagne et au Benelux.

En 2003, Tenovis a atteint un total de ventes approchant les 890 millions euros. Aujourd'hui, le groupe emploie près de 5,500 employés et investit 60 millions euros en recherche et développement chaque année.

Tenovis a 200,000 clients en Europe, dont le groupe hôtelier Accor, Aral, BMW, The Bundesagentur für Arbeit, le Centre Hospitalier de Lille, FC Bayern München, Lamborghini, Metro Barcelona et Post AG Österreich.

Avant l'intégration de NTRsupport

Tenovis offre un large éventail de services pour les sociétés : solutions pour messagerie vocale, connexions haut débit, serveurs pour systèmes de télécommunication et de communication, solutions pour centres d'appels/contacts, solutions pour voix intégrée et données, etc.

Pour une intégration et un développement corrects, ces solutions requièrent un service après-vente pour faire en sorte que chaque type de demande soit résolu rapidement et efficacement.

Avant l'intégration de NTRsupport, les clients de Tenovis devaient contacter la société par téléphone ou email. Les responsables du service assistance avaient testé différentes solutions de contrôle à distance mais celles-ci requerraient

“Choisir une solution de contrôle à distance nous a pris beaucoup de temps. Nous avons analysé en détails des solutions similaires à NTRsupport mais aucune ne l’a égalé. Toutes les solutions de contrôle à distance essayées requerraient soit une pré-installation soit la configuration d’un port. Avec NTRsupport, ces problèmes ont disparu.”

Alfonso Cabada, Tenovis

systématiquement une installation sur le pc du client soit du temps et un coût supplémentaire. Pour pouvoir bénéficier d’une assistance à distance, les clients de Tenovis devaient avoir une ligne RNIS ou une connexion digitale.

Situation

- Les programmes de contrôle à distance testés par Tenovis n’ont pas réduit les coûts liés au service.
- L’application devait impérativement être installée sur l’ordinateur du client.
- La configuration du port devait toujours être nécessaire.
- Les clients devaient avoir une connexion haut débit.

le service client est plus rapide, plus simple, plus personnalisé et novateur.

2, réduction des coûts du service client.

En particulier, les frais de déplacement pour l’assistance. En utilisant NTRsupport, les techniciens de Tenovis peuvent fournir à la demande leur aide à distance sans quitter leurs bureaux.

3, une nouvelle technologie.

Sans aucun doute, NTRsupport a aidé à augmenter la satisfaction client et à réduire nos coûts avec la possibilité d’accéder à distance et gérer des ordinateurs en utilisant la solution la plus fiable et sécurisée disponible sur le marché. Nous pouvons même fournir une assistance à nos clients n’utilisant pas une connexion haut débit.

Après l’intégration de NTRsupport

Pour Alfonso Cabada, responsable de l’assistance technique pour la plupart des produits Tenovis en Espagne, l’intégration de NTRsupport a été un succès pour trois raisons.

1, plus de clients satisfaits.

Les clients décrivent le service comme une “agréable surprise”. Grâce à NTRsupport,

Avantages

- NTRsupport permet à Tenovis les coûts de son service assistance
- Economies de transport pour les techniciens
- Aucune pré-installation sur l’ordinateur du client
- Réduction des problèmes de connexion
- Augmentation de la satisfaction du client

Pour en savoir plus au sujet de NTRglobal et de notre solution de Support à distance à la demande, NTRsupport, visitez notre site www.ntrsupport.com, envoyez un e-mail ou appelez



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

Témoignage approuvé par Tenovis

©2006 Net Transmit and Receive, S.L. Tous droits réservés.