

# Etude de Cas WebEx

## L'Entreprise

Entreprise de gestion d'informations de rang mondial, Crystal Decisions propose d'excellents logiciels de business intelligence (BI) qui visent à transformer des données brutes en informations utiles présentées sous la forme de rapports, tableaux, graphiques et plans en permettant au personnel de toute entreprise d'accéder à des données provenant de sources disparates et d'applications incompatibles entre elles.

## Le Défi

Le centre d'assistance de Crystal Decisions a constaté que les demandes d'assistance technique qui lui étaient adressées avaient tendance à requérir plus d'une interaction avant de parvenir à la résolution du problème rencontré. Le centre d'assistance a également réalisé qu'il fallait réduire le temps de résolution des problèmes soumis à l'assistance technique ainsi que les frais de détachement à l'étranger des techniciens sur site sans compromettre le niveau de qualité des services afin d'atteindre les objectifs arrêtés en matière de satisfaction de la clientèle.



## Crystal Decisions réduit les coûts de son centre d'assistance et améliore le degré de satisfaction de la clientèle

Basé à Palo Alto, Californie, Crystal Decisions élabore des logiciels de business intelligence (BI). Parce qu'ils donnent la possibilité de transformer les données brutes en informations utiles présentées sous la forme de rapports, tableaux, graphiques et plans, ces logiciels permettent aux salariés, clients et partenaires de l'entreprise concernée de prendre des décisions stratégiques. En quinze ans, Crystal Decisions a enregistré une croissance remarquable comme en témoignent ses quelque 1.750 salariés, ses 25 bureaux établis dans le monde entier et un chiffre d'affaires supérieur à 200 millions d'euros.

### Le Défi – améliorer le temps de résolution des problèmes et réduire les coûts

Le Centre d'assistance de Crystal Decisions a constaté que les demandes d'assistance technique qui lui étaient adressées avaient tendance à requérir plus d'une interaction avant de parvenir à la résolution du problème rencontré, en particulier dans le cas des modèles analytiques complexes à grande échelle. Il a également observé que la résolution des problèmes les plus complexes nécessitait souvent le détachement ingénieurs et autres techniciens auprès de la clientèle, voire leur parachutage sur site aux quatre coins de la planète.

L'engagement formel d'assurer une assistance technique et des prestations de service d'un niveau de qualité élevé a contraint le Centre d'assistance à relever un formidable défi. Il se devait de réduire le temps de résolution des problèmes soumis à l'assistance technique afin de libérer les experts pour qu'ils puissent consacrer plus de temps et d'attention aux cas complexes. Il se devait aussi de réduire les frais de détachement à l'étranger des techniciens sur site sans compromettre le niveau de qualité des services afin d'atteindre les objectifs arrêtés en matière de satisfaction de la clientèle.

Selon Jeff Jackson, Program Manager WW Systems Technical Support : "Si nos produits évoluent, il en va de même des installations et modèles de nos clients. Par ailleurs, bon nombre de problèmes sont inhérents à la conception des rapports ou de l'environnement de travail. Par conséquent, il est souvent difficile d'en évaluer la portée par téléphone. La résolution par téléphone de problèmes complexes et à grande échelle pouvait prendre 3 ou 4 heures, les procédures d'intervention pas à pas étaient génératrices d'erreurs humaines et de nombreux clients s'avéraient incapables d'identifier ou de rendre compte des erreurs commises avec la précision requise. Par conséquent, nous devions nous livrer à un travail de titan".

### La Solution – Crystal Decisions crée eSupport en recourant aux services de WebEx

En octobre 2002, Crystal Decisions a décidé de se lancer dans le développement d'une plateforme d'assistance à distance reposant sur l'utilisation de WebEx Support Center. Baptisée eSupport, la



## La Solution

Crystal Decisions a conçu eSupport, son système d'assistance en ligne reposant sur l'utilisation de WebEx Support Center. Cette nouvelle plateforme autorise le traitement "en tête-à-tête" des cas graves. Ce système permet de traiter rapidement les demandes d'assistance, de poser des diagnostics pertinents ou de passer au niveau de traitement supérieur sans devoir dépêcher sur site un technicien averti.

nouvelle plateforme autorise le traitement "en tête-à-tête" des cas graves. "Grâce à WebEx, nous avons désormais directement accès à l'ordinateur du client et nous sommes dès lors en mesure d'émettre un diagnostic en quelques minutes" selon M. Jackson.

Bien que la plupart des demandes d'assistance technique puissent être traitées rapidement et confortablement par le biais d'entretiens individuels, WebEx permet également aux utilisateurs d'organiser des réunions à trois, dans l'éventualité où une demande d'assistance nécessiterait l'intervention d'un expert en AQ ou en R&D pour résoudre le problème rencontré. A l'heure actuelle, ce service gère plus de 1200 sessions d'assistance WebEx par mois.

## Le choix de WebEx s'imposait sur le plan de la sécurité et de la convivialité

Crystal Decisions n'a éprouvé aucune difficulté particulière à sélectionner WebEx. Quoique l'entreprise ait d'ores et déjà testé d'autres produits du marché, le fait que les solutions proposées nécessitaient l'installation de logiciels sur la machine du client engendrait divers problèmes de service à la clientèle. "En outre, comme ces solutions n'étaient pas véritablement conçues pour le Web, les firewall n'auraient pas manqué de les bloquer et le système d'exploitation de nécessiter l'ouverture de ports de communication ; pas exactement convivial" commente M. Jackson.

Durant son processus d'évaluation, Crystal Decisions a identifié trois critères d'appréciation majeurs : la sécurité, la portée mondiale de la solution retenue et l'intégration du produit avec d'autres applications logicielles. Selon M. Jackson : "La sécurité revêt une importance majeure pour nos clients ; à cet égard, le cryptage 128 bits a joué un rôle déterminant. Nous avons également besoin d'une solution opérationnelle dans le monde entier. L'adoption de la technologie MediaTone™ de WebEx impliquait que le niveau de performances pourrait être maintenu quel que soit le point de départ d'une session. Cette technologie autorise la prise en charge d'un cas à partir d'un bureau donné et la poursuite de son traitement à partir d'un autre poste sans compromettre la qualité du service. Nous devons de surcroît travailler en étroite collaboration avec nos partenaires. Comme la liste des partenaires stratégiques de WebEx est analogue à la nôtre, nous éprouverons d'autant moins de difficultés à promouvoir l'utilisation du produit auprès de notre clientèle. SAP et PeopleSoft constituent d'excellent exemples de cette proximité" ajoute M. Jackson.

L'installation s'est déroulée sans heurt et n'a pris que deux semaines, duplication incluse de leur site Web sur la plateforme WebEx. "Les sessions de formation enregistrées et intitulées 'How do I use WebEx' se sont avérées d'une grande qualité" comme le souligne M. Jackson, "et l'attention accordée à l'image de notre entreprise et à la convivialité de l'ensemble nous a fortement impressionné, à telle enseigne que nous n'avons dû revenir à aucun moment sur la réalisation du site".

## Des résultats clairs, tangibles et une distinction à la clé !

Avec eSupport optimisé par WebEx, les membres du personnel d'assistance technique sont enfin à même de "se pencher sur" l'ordinateur de leurs clients et diagnostiquer rapidement et avec précision les problèmes rencontrés. M. Jackson nous livre un exemple : "Un client allemand avait lancé une demande d'assistance en indiquant une erreur qui ne figurait pas encore dans notre base de connaissances en ligne. Après l'échec de notre tentative de résolution du problème par téléphone, nous avons réalisé que quelque chose clochait dans la description du client. Après nous être connectés par l'intermédiaire de WebEx, nous avons réalisé que le problème était des plus simples : il ne s'agissait que d'une incapacité à sauvegarder des données dans des dossiers Crystal Enterprise. Il aura suffi d'une mise à jour rapide de l'environnement concerné pour résoudre le problème et de dix minutes à peine pour que l'installation du client redevienne opérationnelle. Nous aurions pu consacrer des heures à la résolution de ce problème parce que le client était dans l'incapacité de décrire l'erreur avec la précision requise. Dès lors, tenter de découvrir l'origine du problème nous aurait fait perdre un temps considérable sans nous dispenser

## Ses Atouts

Désormais, les services d'assistance sont en mesure de résoudre les problèmes posés en quelques minutes plutôt qu'au bout de plusieurs jours grâce à eSupport et le taux de satisfaction de la clientèle a considérablement augmenté. "Nous sommes parvenus à économiser plus de 100 000 € sur plus de 20 vols et frais connexes. C'est un chiffre significatif" selon Jeff Jackson, Program Manager, WW Systems Technical Support.

En 2003, l'Association of Support Professionals (ASP) a décerné à Crystal Decisions "l'une des distinctions attribuées à The Year's Ten Best Web Support Sites". Crystal Decisions a de nouveau remporté la palme en 2003.

pour autant de dépêcher sur place un technicien averti. Grâce à WebEx, il n'aura fallu que quelques minutes pour diagnostiquer le problème et y remédier.

Tous les membres du personnel du service d'assistance technique de Crystal Decisions ont fait l'éloge de WebEx dont la solution s'est traduite par une augmentation significative du taux de rendement du capital investi. C'est au poste déplacements que les économies d'échelle réalisées sont les plus faciles à identifier. "Nous pouvons affirmer sans risque que le déplacement d'un technicien convenablement équipé revient à plus de 1 000 euros s'il ne s'agit que de l'envoyer aux Etats-Unis ou au Canada. Vous devez multiplier ce chiffre par trois s'il nous faut l'envoyer dans le Sud-est asiatique. Nous estimons que nous avons épargné plus de 100 000 € en vols et frais connexes. C'est un chiffre significatif" comme le souligne M. Jackson.

Bien que les économies d'échelle soient importantes, M. Jackson ajoute : "Il ne s'agit pas uniquement de réaliser des économies, mais également de la qualité du service à la clientèle. Nous ne pouvons nous permettre de dépêcher à tout bout de champ le personnel AQ chez nos clients. En revanche, WebEx nous permet de faire intervenir directement le personnel AQ et R&D sur le problème rencontré et de le résoudre en quelques minutes plutôt qu'en plusieurs jours. Cette rétroaction effective profite également à nos développeurs et spécialistes AQ et elle comble nos clients parce qu'elle leur permet de se rendre compte que nous n'hésitons pas à impliquer nos meilleurs éléments lorsque la situation l'exige. "En 2002, Crystal Decisions s'est vu décerner "l'une des distinctions attribuées à The Year's Ten Best Web Support Sites" par l'Association of Support Professionals (ASP). Cette distinction prestigieuse est accordée aux entreprises qui apportent à leur clientèle l'assistance technique Web la plus efficace. Crystal Decisions a de nouveau remporté la palme en 2003.



## L'Avenir

Après avoir déployé et exploité avec succès la plateforme WebEx pendant plusieurs mois, les services d'assistance technique ambitionnent à présent d'intégrer le système WebEx dans leur système d'information interne et de sensibiliser l'ensemble du personnel de l'entreprise à l'efficacité du système WebEx afin que les services d'assistance technique ne soient plus les seuls à en bénéficier.

**webex**<sup>™</sup>

Bringing the support to you.<sup>™</sup>

### Siège de l'entreprise

#### Europe :

WebEx Communications BV, Zekeringstraat 48-I  
1014 BT Amsterdam, Pays-Bas  
Tél. : +31 (0)20 410 8700. Fax : +31 (0)20 410 8732

#### France :

WebEx Communications France Sarl  
2 Rue de la Haye - BP 10901  
95731 ROISSY, Charles de Gaulle Cedex

Pour plus d'informations ou pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, veuillez nous rendre visite à l'adresse suivante : [www.webex.com](http://www.webex.com)