



Optimisez vos interventions sur site





La transformation numérique est plus urgente que jamais

80%

des chefs d'entreprise, dans tous les secteurs, ont l'intention d'accélérer leur transformation numérique

Source : The Digital Path to Business Resilience, 2020, par Boston Consulting Group

Même les organisations qui étaient les plus en avance dans leur transformation numérique avant la pandémie doivent maintenant accélérer le mouvement.

L'impératif n'est pas seulement de transformer, mais d'accroître l'agilité, la rapidité de mise sur le marché et la stabilité, afin d'obtenir un retour sur investissement plus rapide.

Optimisez vos interventions sur site

Les interventions terrain sont le quotidien de nombreux techniciens. Ceux-ci sont d'ailleurs souvent parfaitement nomades et évoluent constamment en mobilité. Si la procédure n'est pas digitalisée et automatisée, les techniciens se rendent à un point d'attache pour saisir leur compte-rendu d'intervention. Le service d'intervention n'est pas optimisé et peut engendrer des défauts de réactivité.

Un service d'intervention performant constitue un élément essentiel de différenciation et de fidélisation dans un contexte économique tendu. Pour améliorer leurs performances, rester compétitives, être plus réactives aux demandes client, les directions métier cherchent à adapter leurs pratiques et innover dans leurs processus métier en tirant parti de la transformation digitale.



Les 3 défis des entreprises de services de terrain

58%

estiment que l'évolution des attentes clients est un défi majeur.

57%

font face à une pénurie de main-d'œuvre et de talents.

53%

considèrent le taux de réparation au premier contact comme une métrique principale.

Source : Service Council, Aberdeen, 2020

Les enjeux par métier

Techniciens Terrain

- 1 Fournir un historique exact du compte et de l'équipement au technicien sur le terrain.
- 2 Organiser et suivre la résolution des problèmes des clients.
- 3 Améliorer le taux de résolution dès le premier rendez-vous.
- 4 Planifier des visites sur le site lorsque c'est pratique pour le client.
- 5 Tenir les clients à jour avec le statut de leur appel de service et quand il sera résolu.
- 6 Réduire le temps de voyage, le kilométrage, et l'usure de véhicules.

Les enjeux par métier

Dirigeants

- 1 Limiter le nombre de ré-interventions, en améliorant le taux de résolution.
- 2 Connaître en temps réel le déroulé et le résultat de chaque intervention, automatiser les reportings.
- 3 Utiliser des outils digitaux pour améliorer la productivité et développer une meilleure image auprès de la clientèle.

DSI

- 1 Garantir l'accès aux informations et aux applications facilitant l'intervention, de façon sécurisée.
- 2 Fournir des outils ergonomiques adaptés aux besoins de l'entreprise et des techniciens.
- 3 Accompagner les techniciens dans l'appropriation de ces nouveaux outils et manières de travailler, en lien avec les managers.

Ils occupent déjà le terrain du digital

| Manufacturing | Services publics | Services de santé | Entretien de l'équipement |
|--|--|---|---|
| Un fabricant d'appareils médicaux vend des machines aux hôpitaux et aux cliniques, et utilise une application pour gérer les services de maintenance pendant toute la durée de vie des machines. | Une société de service publique par câbles de fibre optique utilise une application pour répondre aux pannes en affectant de techniciens aux zones de problèmes. | Un fournisseur de services de soins de santé à domicile utilise une application pour planifier et affecter des collaborateurs soignants pour administrer les traitements et autres soins aux différents patients. | Un gestionnaire d'installation utilise une application pour fournir des services de maintenance et de réparation pour de l'équipement de chauffage et de refroidissement. |

Comment Orange Business Services peut vous aider ?

Notre portefeuille de solutions Microsoft peut vous aider à booster la productivité de vos techniciens terrain

Planifiez votre activité sereinement

- Identifiez et organisez les ressources disponibles afin d'équilibrer de façon intelligente les charges de travail et les ressources.
- Améliorez la fiabilité des données via la mise à jour sur site des informations d'intervention par les techniciens.
- Optimisez les tournées des techniciens par la création d'un planning prenant en compte la localisation, les préférences, les disponibilités des clients et la date d'exécution.

Gérez les incidents en mobilité

- Améliorez la préparation et le suivi des interventions sur site des techniciens de maintenance.
- Bénéficiez d'un mode déconnecté pour permettre aux techniciens d'accéder aux incidents et de mettre à jour leurs informations quel que soit le niveau de connexion réseau disponible.
- Renforcez la confiance et la fidélité des clients en fournissant à vos techniciens les outils et les informations nécessaires pour corriger les problèmes dès la première intervention.

Améliorez la satisfaction client

- Assurez-vous que les techniciens soient à l'heure en leur donnant le meilleur planning et la meilleure route à suivre.
- Prenez en compte les préférences du client et leur historique et suivez les instructions, étape par étape, pour réussir toute intervention.
- Simplifiez le parcours client en donnant aux techniciens les moyens de prendre des photos de son travail terminé, de faire signer le client et d'enregistrer son paiement.

Comment ça marche ?



100% gratuit

1 journée pour comprendre comment digitaliser et automatiser vos processus métier.



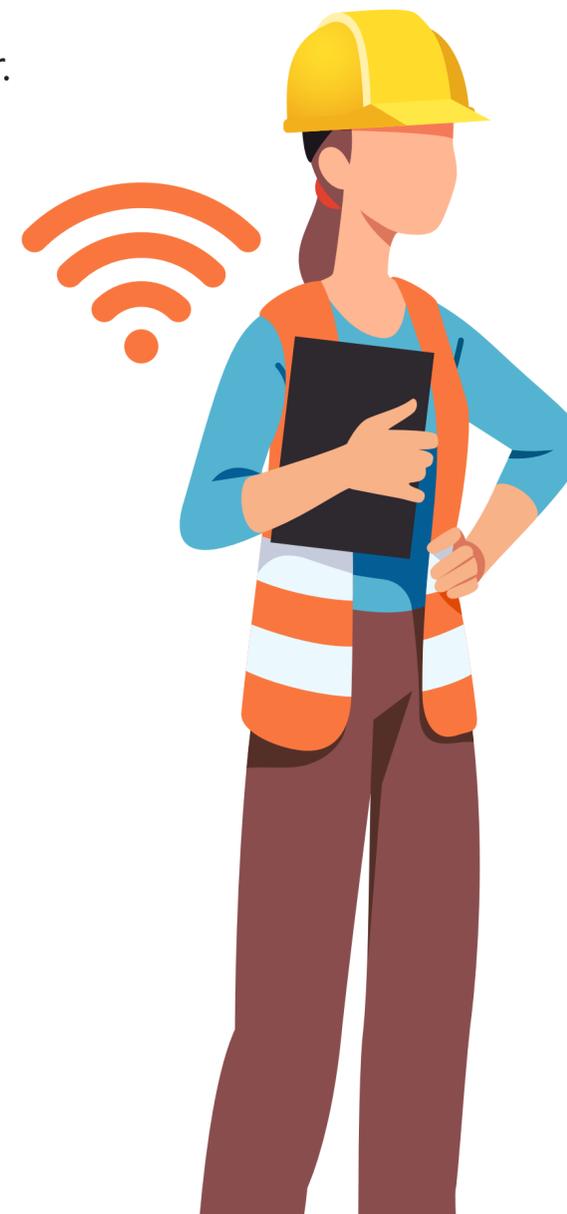
1 application métier

Créez un premier prototype avec les solutions low-code de Microsoft.



2 objectifs

- 1 Réduire les délais moyens de réparation de vos équipes sur le terrain
- 2 Optimiser l'expérience de vos collaborateurs et clients



Participez à nos workshops, et c'est gratuit !

Inscrivez-vous à un atelier exclusif avec nos experts, choisissez la date et dépassez vos objectifs de croissance.

Je me lance !



Business
Services



Microsoft