

**Optimiser
mes processus
métier**

**Le technicien
d'intervention
connecté**



**Business
Services**

Avant-propos

Un service d'intervention performant constitue un élément essentiel de différenciation et de fidélisation dans un contexte économique tendu. Au contact du client dans un instant critique, le technicien d'intervention est un ambassadeur de l'entreprise de premier plan.

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. Celle-ci devient alors un levier incontournable pour développer un avantage concurrentiel.

Chez Orange, 15 000 techniciens interviennent quotidiennement chez nos clients. En 2012, nous avons lancé le programme de digitalisation de leur environnement de travail. Nous avons ainsi construit

une solution d'environnement de travail digital à destination du technicien d'intervention en nous basant sur notre propre expérience, sur la façon dont nous avons fait évoluer le quotidien de nos collaborateurs, en écoutant leurs besoins et ceux de nos clients. Notre vision découle directement de nos observations et de nos retours d'expériences.



84%

Les Français, à 84 %, estiment que la qualité d'un SAV influence leur vision de l'entreprise concernée voire leur décision d'achats.

Source : www.journaldunet.com/management/expert/60929/reinventer-son-sav-pour-en-faire-un-levier-strategique-de-sa-croissance.shtml



60%

Le technicien passe plus de 60 % de son temps en contact avec le client.

Source : www.journaldunet.com/management/expert/60929/reinventer-son-sav-pour-en-faire-un-levier-strategique-de-sa-croissance.shtml

Le technicien au cœur de la transformation digitale de l'entreprise

Enjeux et opportunités

Sous l'impulsion des terminaux mobiles, de la 4G et du Cloud, la transformation digitale de l'environnement de travail des techniciens d'intervention répond aux enjeux de productivité, de flexibilité et d'efficacité des fonctions opérationnelles.

Parler "environnement de travail digital" pour le technicien d'intervention, ce n'est pas seulement penser équipements (tablette, smartphone, ordinateur portable), c'est avant tout réfléchir aux multiples interactions entre les clients, le technicien et l'entreprise, et comment les nouvelles technologies peuvent les améliorer et les rendre plus efficaces.

Enjeux métier : optimiser l'organisation et la gestion des interventions

La transformation digitale est, pour les directions métier, l'opportunité d'améliorer l'efficacité des processus métier : planification, intervention, reporting, management, montée en compétences.

- Limiter le nombre de ré-interventions, en améliorant le taux de résolution, en évitant l'absence du client le jour du rendez-vous ou le retard du technicien.
- Intégrer la notion de temps réel et dématérialiser : connaître en temps réel le déroulé et le résultat de chaque intervention, automatiser les reportings pour éviter les erreurs et libérer du temps au chef d'équipe.
- Accéder aux stocks et passer des commandes.
- Accélérer les processus de facturation.
- Disposer de référentiels techniques numériques, voire avoir la possibilité de faire appel à un expert en ligne : le technicien est plus efficace et jouit d'une plus grande autonomie.
- Déployer des outils sur les terminaux des techniciens pour améliorer la sécurité des interventions.
- Utiliser des outils et applications digitaux permet d'améliorer la productivité, renforcer la qualité et développer une meilleure image auprès de la clientèle. Le technicien, quant à lui, est valorisé au sein de l'entreprise et dans son entourage.

Enjeux commerciaux : augmenter la satisfaction client et offrir de nouveaux services

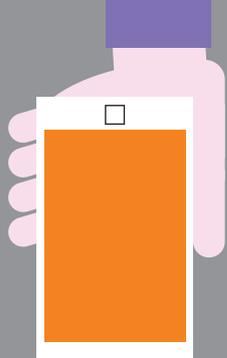
La digitalisation des processus métier va permettre d'améliorer les phases de collecte, de conservation et de partage des informations clients dans l'entreprise. Toutes les interactions avec le client peuvent profiter des nouvelles technologies : la prise de contact, la phase d'intervention, les discussions techniques et commerciales, les différents interlocuteurs, les suivis de contrat, la facturation... L'entreprise est ainsi plus réactive, voire proactive, pour répondre aux besoins de ses clients.

Enjeux DSI : apporter des outils efficaces et ergonomiques, adopter le SI

La DSI, partenaire des directions métier, doit pouvoir mettre à leur disposition un ensemble d'applications et de terminaux adaptés. Tout en maîtrisant ses coûts et l'intégrité du SI. Parler "environnement de travail digital" pour le technicien d'intervention, c'est repenser son équipement (smartphone, tablette ou ordinateur portable) et les multiples façons d'interagir avec l'entreprise et son environnement.

Les objectifs de la DSI :

- Garantir l'accès aux informations et aux applications facilitant l'intervention, de façon sécurisée.
- Fournir des outils ergonomiques adaptés aux besoins de l'entreprise et des techniciens.
- Accompagner les techniciens dans l'appropriation de ces nouveaux outils et manières de travailler, en lien avec les managers et la direction des ressources humaines.
- Améliorer la satisfaction client.



60%

des techniciens utilisent leur mobile dans la sphère privée contre 5 % dans la sphère professionnelle.

Source : étude réalisée par IDC pour Microsoft, auprès d'un échantillon représentatif de 547 ouvriers, employés et techniciens, travaillant dans l'industrie, le commerce ou les collectivités locales.

Des techniciens en attente

En 2015, les utilisateurs ont pris l'habitude, dans leur vie personnelle, d'accéder à toute l'information en temps réel, sur leurs différents écrans : ordinateur portable, tablette, smartphone. Ils s'attendent donc naturellement, dans leur sphère professionnelle, à retrouver cette simplicité : des outils et des applications pour travailler efficacement où qu'ils soient. Cette attente ne concerne pas les seuls cadres ! Les "cols bleus" sont particulièrement demandeurs de solutions mobiles. Autonomie accrue, image de modernité pour eux-mêmes et pour l'entreprise, acquisition de nouvelles compétences... Ils veulent prendre part à la transformation digitale de leur environnement professionnel.

Fondasol La tablette tactile sur les chantiers

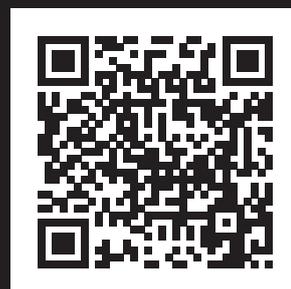
Fondasol est un bureau d'études spécialisé dans la géotechnique, à savoir l'étude sur les interactions sol/structure dans le cadre de construction d'ouvrages de toutes tailles. Acteur majeur dans son secteur, Fondasol effectue plus de 200 000 études par an. Pour optimiser les temps de traitement des dossiers, l'entreprise a décidé d'équiper 120 binômes techniciens-sondeurs de tablettes connectées en 4G pour les relevés de chantier.

L'objectif est double : optimiser les processus métier et améliorer le confort de travail. Pour y parvenir, Fondasol a fait appel à Orange pour développer un outil sur mesure qui soit simple à utiliser et qui puisse être adopté immédiatement par les équipes sur les chantiers. Les données sont renseignées via un formulaire et transmises instantanément. Les sondeurs peuvent aussi intégrer des photos, la géolocalisation, voire le cas échéant prendre de petites vidéos.

Les bénéfices :

- Les données sont hébergées dans le cloud d'Orange, dans un environnement sécurisé.
- Les services d'accompagnement d'Orange Business Services – déploiement, SAV, service d'aide à l'utilisateur – assurent un fonctionnement optimal de la solution.
- L'image de l'entreprise est valorisée, aussi bien en interne que vis-à-vis de ses clients.

Regarder le témoignage en ligne





Orange

Une force d'intervention de 15 000 techniciens

Tous les jours, les 15 000 techniciens d'Orange sillonnent le territoire national pour intervenir auprès des clients particuliers et entreprises. Dotés de tablettes, ils communiquent directement avec le système d'information (SI) d'Orange. Lors de l'intervention, un logiciel gère une check-list d'actions de maintenance à conduire. Le compte-rendu de visite est signé par le client directement sur la tablette, transmis au service concerné et enregistré dans le SI. Les données collectées sont transmises via un cloud privé et agrégées automatiquement pour produire des rapports d'activité et donner des statistiques immédiates sur l'état du réseau ou la nature et la fréquence des interventions. Toutes ces tâches automatisées représentent un gain de temps considérable.

Pour améliorer le service aux clients, les techniciens accèdent à un portail web dédié qui leur permet de tester le réseau de télécommunications en temps réel. Ils disposent également d'applications CRM pour une

meilleure connaissance des clients à qui ils peuvent proposer des services complémentaires ou des contreparties financières.

Face à un problème technique complexe, une application dite de "réorientation" permet d'entrer en contact avec un technicien à distance apte à résoudre l'incident rapidement. D'ailleurs, les techniciens d'interventions sont de plus en plus investis dans le partage de leurs savoir-faire. Ils peuvent filmer leur intervention, poster la vidéo pour la rendre accessible à l'ensemble de leurs collègues. Ils sont également une force de proposition en ce qui concerne l'amélioration des processus et de leur environnement de travail.

Il peut aussi arriver que les techniciens interviennent dans des endroits souterrains, isolés ou jugés dangereux. Il leur suffit alors d'activer une application sur leur terminal qui enverra directement un SMS géolocalisé à l'entreprise en cas de chute ou de difficulté.

IDEM Cuisine

Une intervention plus rapide pour ses 250 clients

Spécialiste de la conception, de l'installation et de la maintenance de cuisines pour les collectivités, IDEM Cuisines a équipé tous ses techniciens de maintenance d'un smartphone et de l'application Interventions Temps Réel. *"Nous sommes dans des métiers critiques. Il faut pouvoir communiquer très rapidement avec nos clients et savoir exactement où sont nos techniciens"*, explique Jérôme Leplatre, le PDG de l'entreprise. Sur le terrain, les techniciens reçoivent leur ordre de mission sur leur smartphone en temps réel en fonction de leur localisation. En intervention, le technicien peut recevoir l'aide d'un support de niveau 2 : il prend en photo l'équipement défectueux et l'envoie au centre technique. Celui-ci l'analyse, explique d'où vient la panne et propose des solutions. Après intervention, le client signe le bon de clôture sur le smartphone. Le rapport d'intervention est alors envoyé au fournisseur et au client. Il n'y a plus de papiers, le reporting est réalisé automatiquement. Simple, rapide, efficace.

Regarder le témoignage en ligne



Brest métropole habitat

Interventions "en temps réel" dans 17 000 logements

Brest métropole habitat est un organisme HLM qui gère 17 000 logements sur la ville de Brest et les communes avoisinantes. L'entreprise a adopté la solution d'Intervention Temps Réel pour rationaliser les interventions de ses techniciens dans les immeubles. Envoi automatique des bons de travaux sur les tablettes des techniciens et réception des données sur le SI de l'entreprise : cet outil a transformé les process de travail.

"Du côté de la mise en place, il n'y a eu aucun souci particulier. J'avais quelques craintes quant à l'adoption des outils numériques par les ouvriers. En fait, ils se sont approprié très rapidement les appareils et les applications de la solution" se félicite le directeur informatique. Brest métropole habitat a réduit ses temps d'intervention, de saisie et de traitement des données. Mieux connectés à l'entreprise, les techniciens sont également motivés par ce nouvel outil performant.

"Les ouvriers se sont approprié très rapidement les appareils et les applications de la solution."

La journée “digitale” d’un technicien d’intervention connecté



Je prends connaissance de mon planning d’intervention

Sur le terrain, le technicien connecté n’a plus besoin de contacter le bureau pour connaître la liste des interventions à effectuer : le planning créé par les équipes administratives s’affiche directement sur son smartphone ou sa tablette.



Je sélectionne le meilleur trajet

La tournée a été optimisée en tenant compte de l’ordre, de la localisation et de la nature des interventions à effectuer. Le temps perdu en déplacement est ainsi limité. Le système de GPS associé à l’application métier permet d’arriver sur site en évitant les encombrements fréquents dans le quartier à cette heure de la journée.



Je prends connaissance de l’historique client

Il prend connaissance de l’historique technique et commercial du client afin de préparer au mieux son intervention.



Je contacte un expert pour résoudre un problème ou je consulte le référentiel technique

Son efficacité est accrue grâce au travail collaboratif. Il a accès au référentiel d’incidents et de notices techniques. Lorsque la panne se révèle complexe, il peut demander conseil à un expert identifié grâce au réseau social de son entreprise, et montrer la panne grâce à la caméra embarquée sur son terminal.



Je commande du matériel pour le client

La panne est plus sérieuse que prévu. Un changement de matériel chez le client est nécessaire. Le technicien se connecte au système d’information de l’entreprise pour le signaler au commercial en charge du compte et commander la nouvelle machine.



Je lance des tests via la tablette

Le technicien peut être amené à lancer des tests sur son application pour vérifier que son intervention a bien fonctionné. Si les outils de mesure installés sur le site du client sont connectés à sa tablette, il peut également en récupérer les données.



Je traite le PV d'intervention et lance la facturation

Et lorsque la réparation est effectuée, le technicien établit, sur sa tablette, un compte-rendu d'intervention auquel il associe les photos des pièces qu'il a changées. Ces pièces sont immédiatement soustraites des stocks de l'entreprise.

L'intervention terminée, le compte-rendu est signé par le client puis envoyé au service concerné. Cela déclenche la facturation.



Le chef d'équipe ajuste le planning des interventions en temps réel

Avant de reprendre la route, le technicien est informé par une alerte qu'un nouveau dépannage vient de prendre place dans sa tournée. Cette intervention urgente lui a été signalée par son entreprise qui, après avoir géolocalisé tous les techniciens, a constaté qu'il était le plus proche géographiquement du client et donc le plus à même à gérer cette urgence.

Pour éviter que ce dépannage imprévu ne vienne compromettre la réalisation de sa tournée, une de ses interventions est réattribuée à un autre technicien présent dans la même zone. Les plannings des deux collègues sont mis à jour automatiquement.



Une journée sans papier

En fin de journée, il n'a plus à effectuer le tri et l'envoi des bordereaux papier puisque tout a été fait en temps réel et déjà transmis. L'application lui propose une liste de matériel à compléter pour les interventions à venir qu'il ira chercher au dépôt afin de reconstituer son stock.

Digital Workspace

La proposition de valeur d'Orange Business Services

Comment gérer l'hétérogénéité des équipements mobiles tout en proposant des applications métier pertinentes ? Comment accéder au système d'information de l'entreprise, quel que soit l'endroit, le terminal utilisé, l'OS ou le réseau ? Comment sécuriser le tout ? Orange Business Services propose des solutions pour aider les entreprises à réussir la digitalisation de l'environnement de travail du technicien d'intervention.

Réussir la transformation digitale du technicien d'intervention nécessite plusieurs éléments : une démarche projet, des solutions techniques adaptées au métier du technicien et simples d'utilisation, et un accompagnement au changement.

Des solutions globales pour répondre aux enjeux métiers

Orange Business Services crée votre solution métier de bout-en-bout. L'enjeu ? Offrir aux techniciens d'intervention un véritable environnement de travail optimisé avec des applications ergonomiques et appropriées à leurs contraintes métier. Pour cela, nous intégrons les différentes composantes de notre gamme d'offres afin de constituer l'environnement de travail digital adéquat. Parmi ces composantes, nous disposons de :

- Une offre globale de solutions liées à la mobilité : terminaux, connectivité haut débit, applications déjà existantes ou développées sur mesure, services de gestion et d'accompagnement.
- Un portefeuille complet de solutions collaboratives accessibles en mobilité : communications unifiées, l'audio et web conférence, la visioconférence.
- Des outils et services pour un management simplifié de l'IT : gestion centralisée, virtualisation, stockage. Des solutions de sécurité pour que votre environnement de travail soit sécurisé de bout-en-bout tant au niveau du terminal, de l'application, des données, de l'identité de l'utilisateur que de la navigation sur internet.

Vous garantir une transformation digitale réussie et durable

Orange Business Services se positionne comme partenaire de votre entreprise pour orchestrer cette transformation digitale, l'opérer au quotidien et l'optimiser au fil des besoins et des évolutions technologiques.

Orchestrer

Nous identifions précisément avec vous les usages à digitaliser. Une fois les composants de la solution identifiés, nous sélectionnons, grâce à nos Orange Labs et notre important réseau de partenaires, les fournisseurs et les technologies les mieux adaptées vos besoins. Nos capacités d'intégrateur nous permettent de concevoir ou d'adapter les briques complémentaires à nos offres ; de les assembler et de les connecter à votre environnement pour vous fournir un service de bout-en-bout.

La solution élaborée, nous vous accompagnons dans son déploiement auprès des utilisateurs, dans la prise en main et l'appropriation de leur nouvel environnement de travail.

Opérer

C'est notre ADN d'opérateur ! Notre capacité à opérer de bout-en-bout, en 24/7, et à mobiliser l'ensemble de nos équipes dans les situations de crise, vous garantissent la continuité de vos activités. De même, nous vous aidons à suivre la performance de la solution en évaluant la qualité du service rendu, l'adoption de la solution et la satisfaction de vos utilisateurs.



Optimiser

L'environnement évoluant tant d'un point de vue technologique que d'un point de vue organisationnel, nous sommes à votre écoute. Nous vous accompagnons dans votre transformation digitale en vous proposant des approches agiles et innovantes pour répondre aux enjeux de vos utilisateurs et plus généralement de votre entreprise. Parce que nous sommes au cœur des usages digitaux, et parce que nous sommes en proximité forte avec vos opérations, en global et en local, nous pouvons vous aider à optimiser l'existant, à adapter vos solutions à vos nouveaux usages.

Avec Orange, les entreprises bénéficient d'une offre d'équipements, de services et réseau de bout en bout dans le domaine de la transformation digitale de l'espace de travail du technicien d'intervention. Cela évite ainsi au DSI de gérer un écosystème d'acteurs complexe. Nous plaçons l'utilisateur final de nos solutions et le DSI au centre de nos réflexions et les accompagnons au quotidien.

Une démarche projet en 7 étapes

Suite aux nombreuses expériences menées pour transformer l'environnement de travail de nos techniciens d'intervention, nous avons modélisé une méthodologie d'accompagnement autour de sept étapes :

- 1 **Identifier les usages métiers** à partir des besoins de vos techniciens.
- 2 **Définir les outils de mesure** permettant l'évaluation de la satisfaction des utilisateurs. Il est important d'accompagner le déploiement et la mise à disposition d'applications et de terminaux mobiles par la mise en place d'outils capables de mesurer leur utilisation et leur fiabilité.
- 3 **Identifier les usages "digitalisables"**. À partir de l'audit réalisé, il s'agit de déterminer les usages actuels ou futurs pour lesquels des solutions matures existent ou doivent être développées.
- 4 **Construire les scénarios et la solution.** Trop souvent négligée alors qu'elle est essentielle à la réussite du projet, cette étape aura pour objet la définition d'une interface ergonomique et adaptée. Nous pouvons réaliser des "proofs of concept" qui consistent à déployer notre solution auprès de quelques utilisateurs afin de tester et valider son fonctionnement.
- 5 **Déployer la solution** pour l'ensemble des utilisateurs, les former et les accompagner dans la prise en main de leur nouvel environnement de travail.
- 6 **Piloter la solution en maîtrisant les coûts.**
- 7 **Suivre la satisfaction, assurer le support et optimiser la solution** en la faisant évoluer tant d'un point de vue technologique que des usages.

**Pour en savoir plus sur la transformation digitale
de l'environnement de travail, rejoignez-nous sur
orange-business.com/fr/digital-workspace**

