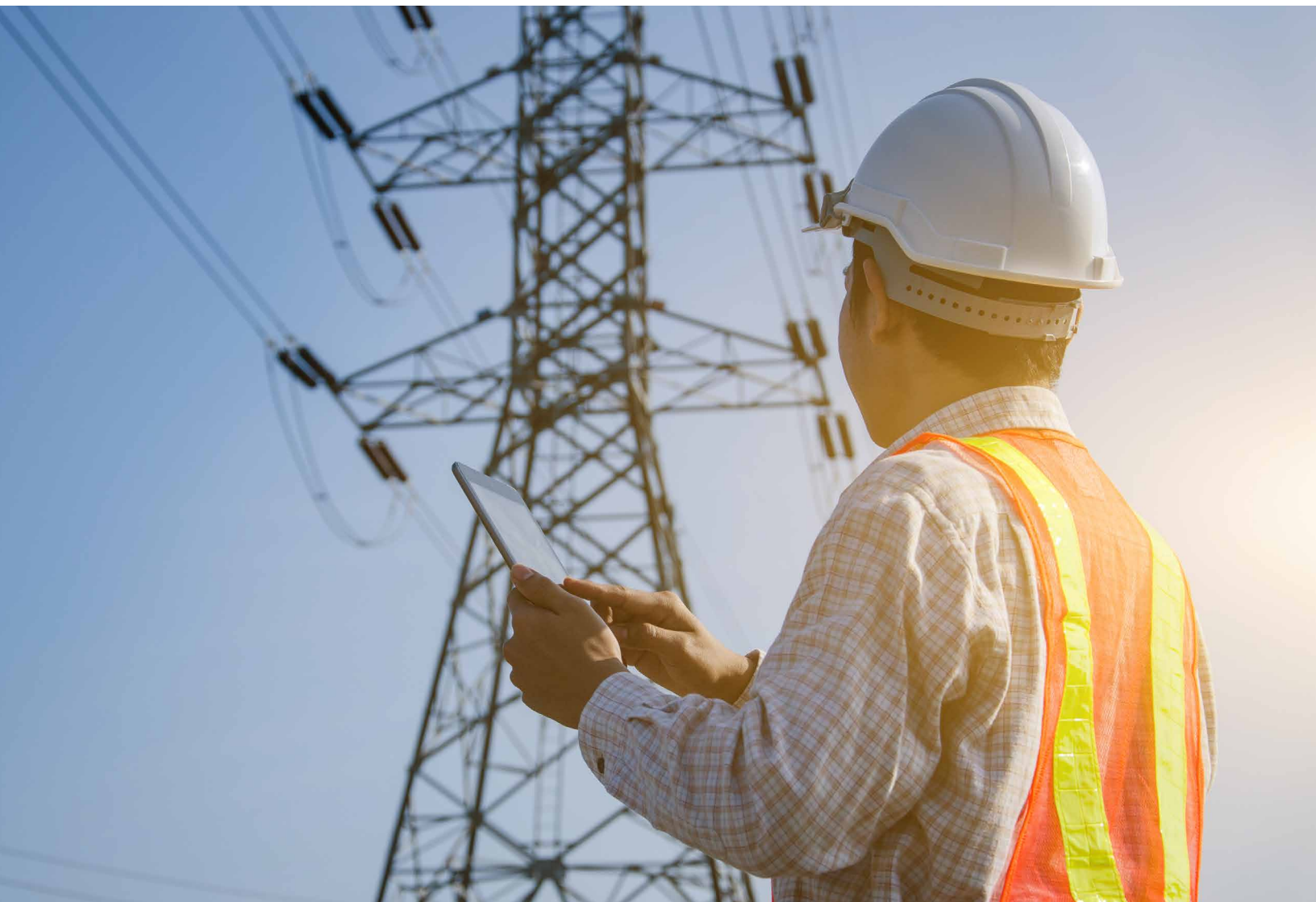


**CINQ FAÇONS DONT LES COMPAGNIES  
D'ÉLECTRICITÉ ET DE SERVICES PUBLICS  
PEUVENT TIRER PROFIT DE SOLUTIONS  
NUMÉRIQUES INNOVANTES POUR ÊTRE PLUS  
EFFICACES ET ASSURER LEUR SUCCÈS FINANCIER  
SUR LE LONG TERME**





Les fournisseurs de services publics subissent une pression financière croissante en raison de plusieurs facteurs : la concurrence accrue des solutions d'énergie verte, la diminution du nombre de techniciens expérimentés et la multiplication des obligations réglementaires. Ces évolutions du marché peuvent être difficiles à gérer alors que les marges des entreprises sont déjà très réduites. De quelle façon les fournisseurs d'électricité et services publics peuvent-ils surmonter ces difficultés tout en continuant leurs activités quotidiennes d'entretien et de réparation des infrastructures existantes, d'acquisition et de déploiement de nouveaux équipements et de technologies innovantes, et de préparation aux pics saisonniers et aux catastrophes imprévues ?

La réponse tient en un mot : l'innovation. Les solutions numériques basées sur le cloud peuvent aider les fournisseurs de services publics à atténuer les conséquences de ces mutations au sein du marché. Par exemple, Siemens, l'un des plus grands fabricants mondiaux de technologies économes en énergie et en ressources, maintient une disponibilité du système 24 h/24 et 7 j/7 pour que ses clients puissent à tout moment planifier des interventions. Siemens s'appuie sur le logiciel d'optimisation de planification ServicePower afin de gérer ses équipes qui installent et entretiennent les compteurs intelligents au Royaume-Uni pour le compte de compagnies d'électricité. Ces solutions renforcent l'efficacité et la productivité, tout en réduisant les coûts et en augmentant le chiffre d'affaires.

Voici cinq façons dont les entreprises innovantes telles que Siemens tirent parti de ces solutions afin d'atteindre leurs objectifs financiers à long terme.

# 1

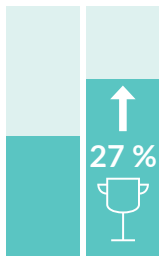
## Impliquer et faire participer les clients



Les consommateurs d'aujourd'hui exigent plus de contrôle sur la qualité des expériences et des services. Les fournisseurs de services publics n'y échappent pas. Les clients s'attendent à ce que les entreprises et prestataires de services leur proposent des outils numériques adaptés et un portail client dotés d'options en libre-service. Même si les consommateurs ne choisissent pas leur fournisseur, ils ont tout de même un impact significatif sur la satisfaction client et la réputation de la marque. Par conséquent, l'expérience client doit toujours être prise en considération.

**Une amélioration de 10 % du score d'expérience client peut entraîner un impact sur les recettes de 1 milliard de dollars.<sup>1</sup>**

Le [portail client de ServicePower](#) vous permet de personnaliser les interventions pour vos clients en leur donnant plus d'options en libre-service et de contrôle sur leur expérience. Ils seront ainsi en mesure de soumettre facilement des demandes d'intervention et d'effectuer des mises à jour en temps réel concernant la visite du technicien.



Un portail en libre-service accroît l'efficacité du contact client et **augmente** votre NPS de

# 27 %.



Formulaire d'enregistrement simple



Prise de rendez-vous par les clients en autonomie / Libre-service complet



Notifications en temps réel



Mises à jour du statut de l'intervention



Communication bi-directionnelle entre le technicien et le consommateur



Heure d'arrivée estimée du technicien

# Améliorer l'efficacité de la planification

Maintenir un équilibre entre taille des effectifs et besoins du marché est une tâche complexe mais essentielle pour l'équilibre financier de votre organisation. Les problèmes de planification peuvent entraîner des temps d'arrêt coûteux et des défaillances en matière de planification. Le moyen le plus efficace de rationaliser ce processus est de constituer vos effectifs en fonction des besoins, des compétences, des disponibilités et des qualifications, et non en fonction d'un impératif de taille d'équipe. Vous réduirez ainsi les temps d'arrêt et augmenterez la productivité et la régularité, tout en ayant un meilleur contrôle sur l'utilisation des effectifs.

**Northern Ireland Electricity Networks a obtenu les résultats suivants grâce à la solution de planification basée sur le cloud de ServicePower :**

15 %

d'augmentation de la productivité sur le terrain

7

minutes gagnées par intervention

1

intervention effectuée en plus par jour et par technicien grâce à des itinéraires plus précis

Amélioration

du respect des horaires

Le logiciel d'[optimisation de la planification](#) de ServicePower permet d'avoir une plus grande visibilité sur l'activité et de la planifier en temps réel. Grâce à l'IA, il sélectionne automatiquement le meilleur technicien, employé ou prestataire, pour chaque intervention. Les techniciens sont ensuite affectés à la plage horaire disponible la plus rentable, ce qui réduit les coûts globaux et améliore le taux de résolution à la première intervention.

- ✓ **Affectation du bon technicien pour chaque intervention**
- ✓ **Augmentation du taux de résolution à la première intervention et diminution du délai d'exécution**
- ✓ **Utilisation des données de circulation en temps réel et de localisation GPS pour optimiser l'organisation et la planification des itinéraires**
- ✓ **Visibilité complète et en temps réel sur toutes les tâches en cours**
- ✓ **Amélioration du respect des horaires et du taux d'accomplissement de tâches**
- ✓ **Intégration des données et des processus administratifs**

*Un logiciel d'optimisation de la planification basé sur l'IA permet d'atteindre 68 % d'augmentation de la productivité et 15 % de diminution des coûts.<sup>2</sup>*

# 3

## S'adapter rapidement à des dynamiques de marché en constante évolution

Les fournisseurs de services publics font face aux mêmes difficultés que les autres entreprises de services concernant la rétention de techniciens très qualifiés. Moins de jeunes choisissent cette voie que par le passé, ce qui complique le remplacement des techniciens expérimentés partant à la retraite. Les analystes du secteur prévoient que deux millions de techniciens d'intervention de terrain supplémentaires seront nécessaires aux États-Unis pour répondre à la demande.<sup>3</sup> Répondre aux besoins d'intervention au quotidien devient donc de plus en plus difficile, sans parler de la gestion des pics saisonniers ou des catastrophes naturelles.

Faire appel à des techniciens externes peut contribuer à surmonter ces difficultés, en permettant aux organisations d'adapter leurs effectifs efficacement en fonction de la demande du marché. Cela peut également les aider à trouver et à envoyer rapidement les bons techniciens dans les zones plus reculées où les ressources se font plus rares.

Plus de 73 % des entreprises qui ont recours à des prestataires externes pour réaliser les interventions sur le terrain surpassent leurs concurrents s'appuyant uniquement sur des employés à temps plein sur de nombreux points : **respect des SLA, taux de résolution à la première intervention, respect des horaires et optimisation des effectifs.**

Le logiciel [Third-Party Dispatch](#) de ServicePower s'appuie sur des contraintes métier configurables afin de tirer profit d'effectifs mixtes. Vous pouvez ainsi adapter les opérations à l'évolution de la demande. Le logiciel optimise les flux d'interventions sur le terrain des techniciens employés et externes.



Plus de 73 % des entreprises qui ont recours à des prestataires externes pour réaliser les interventions sur le terrain surpassent leurs concurrents s'appuyant uniquement sur des employés à temps plein sur de nombreux points : respect des SLA, taux de résolution à la première intervention, respect des horaires et optimisation des effectifs.<sup>4</sup>



Permet l'affectation d'un technicien en fonction de sa disponibilité, de sa localisation, de ses compétences et de ses qualifications réglementaires



Étend la couverture régionale



Donne plus de flexibilité pour répondre aux besoins de la demande



Réduit les frais généraux et le coût total des interventions



Fournit des mises à jour en temps réel concernant le statut des interventions en cours



Étend le portfolio d'interventions grâce la valorisation de l'expertise des effectifs



Optimise l'utilisation des techniciens

# Favoriser l'autonomie de vos techniciens sur le terrain

Avec des effectifs dispersés et toujours en mouvement, il est difficile de suivre l'avancée des projets et d'utiliser efficacement les ressources. De nombreux fournisseurs de services publics fonctionnent toujours avec des processus manuels sur papiers, et des systèmes de télécopie. Néanmoins, ces processus sont plus propices aux erreurs et aux doublons, et moins performants en matière de visibilité et d'analyse des données.



Les processus manuels impactent également les flux de travail sur le terrain. À la fin de la journée, les techniciens ont encore un travail fastidieux à réaliser : rédiger des notes écrites ou remplir des formulaires papier justifiant de leurs missions de la journée. Ces informations doivent ensuite être saisies dans le système lorsque celui-ci est accessible. Cela peut être particulièrement problématique pour les techniciens envoyés dans des zones isolées avec peu de connexion, avec de possibles pannes ou pertes de données à la clé.

Un logiciel disponible en conditions de mobilité vous aide à gérer l'ensemble du cycle de vie de l'activité de vos techniciens. Il vous permet également de leur donner accès à la demande aux outils et aux informations dont ils ont besoin pour la bonne réalisation de leur intervention.

Le logiciel ServiceMobility vous aide à gérer l'ensemble du cycle de vie de l'activité de votre organisation sur le terrain.

Le logiciel [Technician Mobility Management](#) de ServicePower donne aux techniciens un accès en temps réel, partout et à tout moment, aux outils, processus et informations dont ils ont besoin afin d'accomplir leur mission rapidement et efficacement. Il comporte également des outils hors ligne pour des situations où la connexion est limitée.



**Amélioration de la productivité et de l'efficacité des techniciens**



**Accès en temps réel aux pièces et au stock**



**Assurance que le bon camion transportant les bonnes pièces est disponible pour chaque intervention**



**Réduction des coûts et des pertes tout en améliorant le respect des horaires**



**Augmentation de la satisfaction des techniciens et réduction du turnover**

# Augmenter la visibilité et les performances

Pour réaliser des interventions sur le terrain plus efficaces, il est essentiel de disposer de données exploitables, qui contribuent à suivre les performances commerciales, à mettre en place des initiatives d'amélioration continue et à améliorer la prise de décision. ServicePower permet aux fournisseurs de services publics de suivre les indicateurs clés de performance en continu via des tableaux de bords, des alertes et des rapports. Cela permet d'ajuster les stratégies en temps réel.

**Exploiter l'analyse de données peut contribuer à augmenter les performances liées aux accords de niveaux de service (SLA) de 55 % et les bénéfices liés aux interventions de 18 %.<sup>5</sup>**

Grâce au logiciel d'analyse et de génération de rapports de ServicePower, les fournisseurs de services publics améliorent les interventions, les prévisions, la planification, ainsi que la gestion des effectifs.

## Analyses commerciales

Prévision et planification

Rapports consolidés à partir de plusieurs sources

Tableaux de bord en temps réel entièrement personnalisables

Mise en adéquation de la demande avec la capacité

Modèle de données extensible

Analyse des tendances

## Rapports d'interventions

Visibilité sur les performances opérationnelles

Marges d'exploitation, planification et coûts de service

Satisfaction client et qualité de service

Analyse des fraudes

Efficacité et productivité

Génération de rapport par glisser-déposer

# À retenir

Les dynamiques de marché évoluent rapidement. Les fournisseurs de services publics doivent avoir la capacité d'assurer une planification proactive dans toutes les situations.

Ils ont besoin de solutions innovantes pour répondre aux urgences et à l'imprévu. British Gas, fournisseur leader d'énergie au Royaume-Uni, surmonte ces difficultés au quotidien. L'entreprise s'appuie sur le logiciel ServiceScheduling de ServicePower pour affecter des ingénieurs aux interventions liées à l'installation et au relevé des compteurs, ainsi qu'à la réparation des chaudières. ServiceScheduling supprime les processus manuels inefficaces et chronophages, tout en offrant une expérience client plus fluide.

En bref, les solutions innovantes ne répondent pas seulement aux besoins des fournisseurs de services publics mais également à ceux de leur clientèle. Les entreprises bénéficient d'une plus grande efficacité opérationnelle, d'une productivité décuplée et de coûts réduits. Leurs clients, eux, sont plus sereins, car leur prestataire répond à leurs besoins aussi rapidement et efficacement que possible.





# À propos de ServicePower

ServicePower est une entreprise leader dans la gestion des interventions sur le terrain dont l'objectif est d'offrir un niveau élevé d'efficacité opérationnelle aux fournisseurs de services publics grâce à sa suite logicielle intégrée. Notre plateforme logicielle innovante de gestion des effectifs mobiles est utilisée par des organisations ayant des employés mobiles afin d'optimiser la productivité et l'efficacité, de planifier intelligemment les rendez-vous, d'accorder un accès 24 h/24 et 7 j/7 aux systèmes pour les interventions complexes durant plus de 24 heures, et d'assurer une gestion efficace des stocks. Notre plateforme cherche à résoudre les problèmes des interventions terrain à l'aide de solutions brevetées de création d'itinéraires et d'optimisation de la planification, de gestion des prestataires, de technologies avancées de gestion d'entreprise, d'informatique décisionnelle et de suivi des ressources.

*Selon le Magic Quadrant 2020 de Gartner, les clients ont donné la meilleure note à ServicePower pour le « délai dans lequel ils ont obtenu un retour sur investissement »*

## ServicePower en chiffres

**1,7 M \$**

d'économies grâce  
à l'efficacité opérationnelle

**26 %**

d'amélioration de  
la productivité des  
techniciens sur le terrain

**44 %**

d'augmentation de la  
capacité à améliorer  
l'efficacité opérationnelle en  
décloisonnant les activités

**25 %**

de réduction du coût  
opérationnel total

Si vous souhaitez découvrir comment mettre à profit des solutions numériques innovantes afin d'atténuer les effets de l'évolution constante du marché et d'améliorer la performance financière à long terme de votre entreprise, [contactez ServicePower](#) dès aujourd'hui.



## Contactez-nous

Audrey François, Chargée de développement commercial

Téléphone : +44 (0)1 614 767 703 | E-mail : [a.francois@servicepower.com](mailto:a.francois@servicepower.com) | [servicepower.com](https://servicepower.com)

1. <https://www.clarabridge.com/blog/the-top-14-customer-experience-cx-stats-of-2016>
2. <https://www.servicepower.com/hubfs/Data%20Sheet%20Smart%20Scheduling%20V3.pdf?hsCtaTracking=d5c2db55-70aa-4932-ba45-5e2a911b6b82%7C8245fae9-f814-46f3-9b2e-04944f7a8a6c>
3. <https://www.servicepower.com/blog/how-a-future-shortage-in-service-technicians-is-changing-field-service-management>
4. <https://www.servicepower.com/hubfs/3rd%20Party%20EBook%20Final%20-%20203.pdf>
5. <https://financesonline.com/field-service-management-statistics/>