

# DEVENEZ UN DÉTECTIVE DES DONNÉES EN GESTION DES INTERVENTIONS DE TERRAIN

Exploiter les rapports d'analyse afin d'améliorer les KPI opérationnels des télécoms





La citation « De l'eau, de l'eau partout, mais pas une goutte à boire »<sup>1</sup> ne nous est pas inconnue. On pourrait en dire autant des données. Le secteur des télécommunications est inondé de données, en partie grâce à l'Internet des objets (IdO), à la numérisation des informations et à des logiciels d'intervention de terrain plus avancés qui collectent des informations sur le terrain, telles que les performances des techniciens, les données relatives aux conditions météorologiques et au trafic, ainsi que l'activité des clients. Le souci, c'est que la plupart des données restent enfermées dans des silos disparates au sein de l'entreprise, rendant difficile leur collecte et leur agrégation à l'aide d'outils traditionnels tels que des feuilles de calcul et de simples bases de données. Ces solutions obsolètes n'ont pas été conçues pour l'écosystème de données actuel et ne peuvent pas fournir les informations dont les entreprises de télécommunications ont besoin pour exploiter pleinement les données disponibles.

La plupart des entreprises d'intervention de terrain sont conscientes du potentiel non exploité que représentent ces données pour répondre aux problèmes les plus urgents rencontrés aujourd'hui, tels que la pénurie de main-d'œuvre, l'intensification de la concurrence, les attentes croissantes des consommateurs, le développement durable et la volatilité de l'environnement économique. L'analyse des données est la solution.

Vous devez être en mesure de capturer et d'analyser efficacement les données de votre entreprise de manière à soutenir la prise de décision stratégique. Les logiciels d'analyse des interventions de terrain y contribuent en améliorant la visibilité de tous les aspects des opérations.

### Les avantages de l'analyse des données<sup>2</sup>

Amélioration de l'efficacité et de la productivité	Prise de décision plus rapide et plus efficace	Meilleure performance financière	Avantage concurrentiel	Amélioration de l'expérience client	Amélioration de l'acquisition et de la fidélisation des clients	Identification et création de nouvelles sources de revenus

L'analyse des données contribue également à la fidélisation des techniciens et des ingénieurs. Elle permet non seulement de détecter les problèmes qui peuvent conduire à l'insatisfaction et à la démission des employés, mais elle peut également fournir des outils avancés dont les techniciens ont besoin pour réussir leurs interventions et faire évoluer leur carrière.

1. <https://experience-learning.org/2018/09/water-water-everywhere-nor-any-a-drop-to-drink/>  
2. <https://financesonline.com/relevant-analytics-statistics/>

# UNE PRISE DE DÉCISION BASÉE SUR LES DONNÉES

L'analyse de données exploitables est essentielle à une entreprise de services de télécommunications sur le terrain. Elle permet de suivre les performances de l'entreprise, de prendre des décisions plus judicieuses et plus opportunes et de mettre en œuvre des initiatives d'amélioration en continu.

Grâce à des logiciels d'analyse et de reporting avancés, votre entreprise de télécommunications sera en mesure d'optimiser la productivité des techniciens et des ingénieurs, de répondre aux attentes des clients, d'améliorer l'efficacité opérationnelle, d'atteindre les indicateurs clés de performance, de réduire les coûts et d'acquérir un avantage concurrentiel.

Les entreprises d'intervention de terrain qui tirent profit de l'analyse des données obtiennent de meilleures performances opérationnelles et financières tout en améliorant la satisfaction de leurs clients.

Les entreprises de services de terrain qui utilisent l'analyse de données obtiennent de meilleurs résultats<sup>3</sup>



44%

d'amélioration de la performance des accords de niveau de service



42%

d'amélioration de la fidélisation de la clientèle



18%

d'augmentation des bénéfices liés aux services



3. <https://financesonline.com/field-service-management-software-statistics/>

# LOGICIEL ANALYTIQUE D'ENTREPRISE

Les logiciels analytiques d'entreprise représentent le meilleur moyen d'obtenir des informations utiles et de tirer le meilleur parti des données de votre entreprise. Ce logiciel vous permet d'exploiter des données provenant de sources multiples dans l'ensemble de votre organisation, en vous fournissant une vue à 360 degrés des performances de votre entreprise à tout moment, et vous permet ainsi d'obtenir des indicateurs de performance clés plus précis et plus opportuns. Grâce à ces informations, vous serez en mesure d'ajuster vos stratégies en temps réel afin d'atteindre et de maintenir des performances optimales.

**Quatre avantages clés qu'offrent les logiciels analytiques d'entreprise aux sociétés de télécommunications.**

## Perspectives d'avenir.

**Vos services connaissent souvent des hauts et des bas tout au long de l'année en termes de demande, et vous devez vous y préparer.** Pour répondre aux besoins et aux attentes de vos clients, vous devez disposer des bons techniciens et agents de terrain, ainsi que des pièces de rechange nécessaires à tout moment. Les logiciels analytiques appliquent des algorithmes avancés aux données historiques de votre entreprise, y compris les informations relatives aux ventes, aux demandes d'indemnisation et aux travailleurs employés ou sous-traités. Grâce à ces données, vous disposerez des informations nécessaires pour prévoir et planifier avec précision les besoins futurs de votre entreprise, y compris la détermination de la demande en fonction de la capacité.

## Perspectives sur l'effectif.

**L'analyse d'entreprise permet de mieux comprendre votre effectif.** Vous serez en mesure d'identifier et de résoudre rapidement des problèmes liés, par exemple, à la performance des techniciens ou à la disponibilité des pièces de rechange. À titre d'exemple, un faible taux de réparation dès la première intervention peut indiquer que les données de diagnostic préalables à l'intervention ne sont pas pleinement exploitées, ce qui signifie que les techniciens doivent passer une grande partie de l'intervention à diagnostiquer le problème au lieu de le résoudre en étant préalablement préparés. Cela peut indiquer que le technicien a besoin d'une formation supplémentaire. Vous serez également en mesure d'identifier vos techniciens les plus performants, ce qui vous permettra de mieux tirer parti de leurs compétences. Vous pourrez éventuellement leur confier la tâche d'encadrer les travailleurs en difficulté. Ce type d'information permet également de s'assurer que la rémunération et les incitations sont en adéquation avec les performances des techniciens.

## Perspectives sur les clients.

**Chaque fois que vous interagissez avec vos clients, que ce soit par téléphone, en personne, via un appareil numérique, par e-mail ou via un portail client, vous collectez des données précieuses.** Ces données permettent de mieux connaître les préférences des clients. Comprendre ces préférences peut vous aider à personnaliser l'expérience de vos clients. En retour, cela peut contribuer à la notoriété de la marque, à renforcer la fidélité et à encourager les recommandations de bouche-à-oreille. Vous aurez également une idée plus précise des meilleures opportunités de vente incitative ou croisée de nouveaux produits et services.

## Perspectives opérationnelles.

**Les meilleurs logiciels analytiques fournissent des tableaux de bord personnalisables qui vous offrent la visibilité en temps réel dont vous avez besoin pour suivre de près toutes les activités de votre entreprise.** Ces tableaux de bord peuvent être adaptés à chaque public en fonction de ce qui leur paraît important. Il peut s'agir, par exemple, de la direction, des opérations, des performances du personnel ou de la satisfaction des clients. Ce puissant outil de renseignement vous aide à suivre tous les aspects de la performance de l'entreprise, y compris la satisfaction des clients. Vous pourrez visualiser les réclamations en cours de traitement et celles qui ont été réglées (comme, par exemple, les services de garantie), les appels de service en cours, la productivité des techniciens, les accords de niveau de service et toutes les autres données que vous souhaitez suivre. Une telle perspective vous permet d'effectuer une analyse approfondie des tendances et d'éclairer ainsi vos stratégies de croissance à court et à long terme.



# REPORTING OPÉRATIONNEL

---

Les responsables des opérations dans les secteurs des télécommunications et des interventions de terrain traversent une période difficile. En raison des problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement, de l'augmentation du coût des pièces de rechange et de la pénurie de main-d'œuvre, il est essentiel de disposer d'un moyen efficace de supervision des opérations. Les logiciels de reporting opérationnel vous permettent de contrôler tous les aspects de votre activité, des marges d'exploitation aux coûts de planification et de service, en passant par l'efficacité et la productivité, le service client, la fraude et bien plus encore.

## Avantages du reporting opérationnel pour les entreprises de télécommunications

- ✓ Possibilité de diviser et d'agréger les données en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise
- ✓ Rapports et tableaux de bord ad hoc, préconfigurés et personnalisés
- ✓ Meilleure collaboration au sein de l'entreprise grâce à des tableaux de bord partageables
- ✓ Accès en temps réel à des données exactes, actualisées et constamment mises à jour
- ✓ Alertes et notifications personnalisées basées sur des critères et des accords de niveau de service (SLA)
- ✓ Automatisation de la génération et de la transmission des rapports
- ✓ Rationalisation des flux de travail et réduction des processus manuels

Le logiciel de reporting opérationnel vous permet d'avoir une visibilité globale sur tous les aspects de la performance de votre entreprise et de vos activités dans le domaine des télécommunications.



# UNE SOLUTION GLOBALE

---

En ces temps difficiles, les entreprises d'intervention de terrain dans le secteur des télécoms ne peuvent pas se permettre de se contenter de processus et d'outils manuels obsolètes. Vos clients s'attendent toujours à ce que leurs problèmes soient résolus rapidement et efficacement, peu importe que vous manquiez de personnel ou que vous ayez des difficultés à obtenir des pièces de rechange. Vos actionnaires attendent toujours un retour sur investissement positif. Et vos employés s'attendent toujours à disposer des outils dont ils ont besoin pour réussir.

Aujourd'hui, plus que jamais, vous devez disposer de la clarté et de la vision que seule l'analyse de données avancée peut vous apporter. C'est la solution dont vous avez besoin pour atteindre et maintenir une performance opérationnelle optimale, une expérience client de qualité et un avantage concurrentiel.

En tant que leader mondial de la gestion des services sur le terrain, nos solutions sont conçues et développées dans le but de fournir à vos clients une expérience exceptionnelle, tout en offrant une efficacité opérationnelle et des capacités de transformation numérique.

Nos solutions sécurisées et flexibles offrent aux organisations la possibilité de gérer de manière optimale leurs équipes, tout en augmentant le chiffre d'affaires, en améliorant l'expérience client et en réduisant les coûts.

Contactez-nous dès aujourd'hui:

[servicepower.com](https://servicepower.com)  
[servicepower.fr](https://servicepower.fr)

