

MINE D'OR POUR LES ÉQUIPES D'INTERVENTION DE TERRAIN DANS LES TÉLÉCOMS

Votre guide pour exploiter le plein potentiel des emplois en cycle court et vous permettre d'améliorer l'expérience des clients et la productivité des ingénieurs



RÉSUMÉ

Les entreprises de télécommunications doivent aujourd'hui offrir une expérience exceptionnelle à leurs clients pour les attirer, les fidéliser et accroître leur part de marché, tout en renforçant leur efficacité opérationnelle et leur rentabilité dans un environnement particulièrement concurrentiel.

Or, les systèmes hérités et la pénurie de main-d'œuvre qualifiée empêchent souvent les entreprises de télécommunications d'exploiter le plein potentiel de la transformation numérique et de la modernisation de leurs systèmes. Ces obstacles entraînent également de contraintes :

- Des clients frustrés
- Une perte de revenus
- L'augmentation des coûts
- Un manque de visibilité en matière d'effectifs
- Une baisse de la productivité
- Des difficultés à atteindre les objectifs de développement durable

Alors que le monde va de l'avant pour rester connecté, les entreprises de télécommunications voient de nombreuses opportunités s'offrir à elles. Elles doivent non seulement développer et élargir leurs infrastructures, mais faire également en sorte d'optimiser leurs opérations d'intervention de terrain afin de garantir un haut niveau de satisfaction client. Une transformation numérique réussie et une technologie moderne permettent d'augmenter la croissance et la rentabilité en optimisant la gestion de l'effectif de terrain et en améliorant l'efficacité des opérations et des centres d'appels.

Si les interventions d'installation et de réparation présentent des difficultés pour les ingénieurs, les techniciens, les gestionnaires de back-office et

les autres intervenants, elles offrent également de formidables opportunités pour les entreprises de télécommunications de renforcer leur réputation et leur image de marque, de se différencier de la concurrence et d'accroître simultanément leur chiffre d'affaires et leur part de marché.

Les emplois en cycle court constituent un élément clé de cette stratégie globale visant à maximiser la productivité et à améliorer l'expérience du consommateur. La technologie de gestion des interventions de terrain (FSM) fournit aujourd'hui aux entreprises de télécommunications les outils nécessaires pour faire évoluer leurs entreprises grâce à :

- ✓ L'automatisation
- ✓ Le libre-service pour les consommateurs
- ✓ L'optimisation des horaires en temps réel basée sur l'IA
- ✓ L'habilitation et la mobilité des intervenants sur le terrain
- ✓ La répartition intelligente et efficace des prestataires
- ✓ La gestion de l'effectif employé et sous-traité
- ✓ Une vision et une prise de décision basées sur les données

Cette technologie en constante évolution permet aux entreprises de télécommunications d'apporter des améliorations considérables aux tâches à cycle court, lesquelles permettent d'augmenter le chiffre d'affaires, de réduire les coûts et d'offrir une excellente expérience aux clients.

Ce guide offre un aperçu des étapes à suivre pour exploiter le plein potentiel des emplois en cycle court dans le but d'améliorer l'expérience client et d'accroître la productivité de vos équipes d'intervention de terrain.

LES EMPLOIS EN CYCLE COURT, un élément clé de la croissance stratégique

Les emplois en cycle court servent de facteur de différenciation et de moteur de croissance, ils sont essentiels à la stratégie globale d'une entreprise d'intervention de terrain (FSO) qui vise à assurer la croissance et à fournir un service efficace et de haute qualité.

Les installations et les réparations font partie intégrante de l'interaction quotidienne entre les entreprises de télécommunications et les consommateurs, ce qui signifie que les agents de terrain incarnent souvent le visage de l'entreprise. Bien encadrés, ils peuvent également vous aider à relever certains de vos défis les plus importants:

- Transformation numérique
- Maximiser la rentabilité
- Surmonter la pénurie de main-d'œuvre qualifiée
- Augmenter la productivité de l'effectif
- Atteindre les objectifs de développement durable
- Améliorer la visibilité de vos effectifs
- Respecter les accords de niveau de service (SLA)

Les entreprises sont manifestement à l'affût d'une myriade d'opportunités pour améliorer leurs services. 92 % des dirigeants d'entreprises d'intervention de terrain souhaitent transformer leurs modèles de service pour répondre aux besoins des consommateurs.* EY souligne que les tensions inflationnistes actuelles imposent aux opérateurs télécoms la nécessité de faire preuve de plus d'efficacité et d'agilité**, mais cela ne doit pas se faire au détriment de la satisfaction et de l'expérience client. Cette nécessité est directement liée aux emplois en cycle court, pour lesquels les entreprises de télécommunications peuvent employer des technologies modernes et rentables avec des résultats concrets.

Pour y parvenir, les entreprises de télécommunications devront se concentrer sur les initiatives suivantes:



Donner à vos clients les outils permettant un accès en libre-service



Assurer la supervision et le contrôle de votre effectif



Faciliter les interventions de vos équipes sur le terrain



Adopter une prise de décision basée sur les données

*<https://webinarcare.com/best-it-service-management-tools/it-service-management-tools-statistics/>

**https://www.ey.com/en_us/telecommunications/top-ten-risks-for-telecommunications-in-2023



OFFREZ LE LIBRE-SERVICE À VOS CONSOMMATEURS



Placez les consommateurs au cœur de toutes vos activités.

Les consommateurs sont aujourd'hui très exigeants et n'hésitent pas à changer de marque lorsqu'ils sont frustrés ou mécontents. Le libre-service est au centre de leurs priorités. Ils souhaitent disposer de leur propre portail pour lancer et modifier des demandes de service, gérer leurs interventions avec les techniciens sur le terrain et se tenir informés de l'état d'avancement d'une tâche.

Ce qu'ils redoutent cependant, c'est de devoir passer un appel téléphonique et de se retrouver face à une série de menus et de musiques d'attente.

Il faut savoir que 75 % des consommateurs sont plus susceptibles de rester fidèles à une entreprise ou à une marque qui propose un service client personnalisé.* Vous ne pouvez donc pas vous permettre de les perdre en traitant avec un centre d'appel qui répond lentement ou en les renvoyant vers des menus interminables.

Un portail consommateur convivial et interactif permet d'apaiser la crainte habituelle qu'éprouve le consommateur à l'idée d'avoir affaire à une entreprise de télécommunications lente ou peu réactive.

Imaginez un portail moderne, entièrement marqué du logo de votre entreprise et d'un message qui donne au consommateur le sentiment de contrôler la situation. Au lieu de rester en attente et d'être de plus en plus frustré, il fixe lui-même ses rendez-vous, consulte une base de connaissances pour obtenir des réponses à ses questions de base, voit où se trouve le technicien d'intervention terrain qui lui a été assigné et entretient une communication bidirectionnelle avec l'ingénieur d'intervention terrain chargé de sa demande d'intervention.

En remplaçant le scénario de frustration habituel par une occasion de ravir le consommateur, vous améliorez la réputation de votre entreprise et augmentez son chiffre d'affaires.

*<https://hyken.com/wp-content/uploads/ACA-2021-V2.pdf>

20%

d'amélioration de la satisfaction client

27%

d'amélioration du NPS

70%

de réduction du volume du centre d'appels

MIEUX SUPERVISER ET CONTRÔLER VOTRE EFFECTIF



La gestion d'une équipe d'intervention de terrain, qu'elle soit employée, sous-traitée ou mixte, peut s'avérer être un véritable cauchemar logistique et managérial, ainsi qu'une source importante de tracas.

Chaque type d'effectif présente ses propres défis. Grâce à une combinaison d'intelligence artificielle (IA), d'outils de mobilité modernes, de réalité augmentée (RA) et d'outils de productivité, les solutions FSM modernes sont en mesure de les relever. Cette technologie offre également aux entreprises de nouvelles possibilités de prospérer et d'offrir des expériences exceptionnelles aux consommateurs tout en améliorant l'efficacité opérationnelle.

Main-d'œuvre employée

Déterminer le bon technicien ou ingénieur pour une tâche donnée implique de prendre en compte l'ensemble des compétences, la disponibilité, l'emplacement, et bien plus encore... et ce, avant que les imprévus tels que les congés de maladie, les conditions météorologiques, les problèmes de circulation et les demandes de changement des clients ne viennent compliquer davantage le planning.

C'est une tâche bien trop lourde pour être effectuée manuellement. Ou de manière peu intelligente.

Heureusement, les solutions modernes d'optimisation du planning sont conçues pour répondre spécifiquement à la gestion de toutes les

nuances de l'intervention de terrain et offrent non seulement une aide, mais aussi un moyen d'accélérer vos opérations et d'améliorer l'efficacité et la rentabilité globales de l'effectif. Cela est possible grâce à l'optimisation des plannings basée sur l'IA qui ajuste automatiquement les plannings et gère les changements intra-journaliers selon les besoins en temps réel.

La demande est évidente : 89 % des clients déclarent qu'ils préfèrent appliquer une technologie moderne et à la demande au planning de leurs techniciens, et un bon nombre d'entre eux seraient prêts à payer un supplément pour en bénéficier.*

Plutôt que de perdre du temps dans des processus manuels sources d'erreurs, sans aucun contrôle sur vos intervenants de terrain, leurs horaires ou leur productivité, l'optimisation du planning en temps réel basée sur l'IA permet aux entreprises des services de terrain de s'assurer que le technicien le plus qualifié, disposant des pièces de rechange adéquates, est affecté à chaque tâche, à chaque fois. Elle sélectionne le meilleur itinéraire, tout en s'adaptant au fil de la journée si nécessaire pour tenir compte du trafic et des conditions météorologiques. Vous obtenez ainsi des résultats tels que:

- ✓ Amélioration de la productivité
- ✓ Augmentation du chiffre d'affaires
- ✓ Réduction des coûts
- ✓ Amélioration de la rentabilité

*<https://webinarcare.com/best-field-service-management-software/field-service-management-statistics/>

- ✓ Amélioration des taux de réparation dès la première intervention
- ✓ Amélioration de la satisfaction client
- ✓ Réduction des coûts et des temps de déplacement
- ✓ Amélioration de la gestion des pièces de rechange

Main-d'œuvre sous-traitée

Compte tenu de la pénurie actuelle de main-d'œuvre qualifiée, il s'avère parfois impossible de répondre aux demandes d'intervention avec une main-d'œuvre employée, en particulier en période de forte demande. Il se peut également que vous ayez besoin de dépasser les limites de votre personnel pour atteindre les objectifs de croissance de votre entreprise.

Confier la prestation d'intervention à un prestataire de services peut toutefois sembler effrayant. Il n'est pas question de sacrifier la qualité car une mauvaise expérience du consommateur peut avoir un impact durable sur votre marque. Il est donc essentiel de maintenir un service de haute qualité. Comme l'indique un rapport de l'IDC, « La qualité du travail est la clé de la réussite des services de terrain ».

Il est évident que vous avez besoin de prestataires qui assurent un service irréprochable, mais la gestion du processus de sélection prend du temps et coûte cher. La technologie avancée de gestion des services de terrain vous aide à recruter et à contrôler les prestataires de manière intelligente, puis à sélectionner le prestataire le plus qualifié pour chaque tâche, garantissant ainsi aux clients un service exceptionnel à chaque intervention. Cela permet à votre entreprise de continuer à fournir un excellent service tout en améliorant ses indicateurs clés de performance (KPI).

40% d'augmentation du taux de réparation dès la première intervention

15% de réduction des frais de déplacement

30% d'augmentation du nombre d'appels de service par jour

20% d'augmentation de la productivité des techniciens

30% de réduction du temps de déplacement des techniciens

Plus efficace ensemble, une main-d'œuvre mixte

Pour mieux servir vos clients et répondre à leurs attentes et à la forte demande d'interventions en cycle court, il se peut que vous deviez faire appel à une main-d'œuvre mixte composée de techniciens salariés et tiers. Faire appel à des tiers parallèlement à vos employés peut s'avérer une solution efficace si elle est correctement appliquée.

La qualité ne doit pas être compromise - un service de haute qualité est essentiel, comme l'a confirmé l'étude de l'IDC.

Les outils classiques de gestion des services de terrain présentent de nombreuses lacunes dans la prise en charge des effectifs mixtes, mais les technologies avancées de gestion des services de terrain gèrent de manière transparente les effectifs mixtes et vous permettent de profiter de ces deux types d'effectifs. Elle sélectionne la meilleure ressource, employé ou prestataire, en fonction de chaque situation, afin d'optimiser les ressources et l'efficacité.

OFFREZ À VOS INTERVENANTS LES MOYENS D'AGIR



Un effectif engagé et motivé, armé d'outils puissants et faciles à utiliser, augmentera ses performances. En dotant vos employés de terrain d'outils modernes, ils seront en mesure de prendre des décisions éclairées et d'obtenir des informations en temps réel pour offrir des expériences exceptionnelles aux consommateurs.

Dotés des bons outils, ils ont accès aux informations essentielles à leur mission lorsqu'ils sont en déplacement, via leur appareil mobile. Les outils modernes dont disposent aujourd'hui les techniciens de terrain leur permettent d'accéder facilement aux pièces de rechange, aux stocks et aux tarifs, de les gérer, de consulter le planning quotidien des interventions, de recevoir des mises à jour GPS en temps réel et d'assurer le traitement des paiements sur place ainsi que la collecte des signatures des clients.

Environ 75 % des entreprises de services de terrain qui utilisent des outils de mobilité ont observé une augmentation de la productivité de leurs employés, tandis que d'autres ont vu le taux de satisfaction client augmenter.

D'autres avantages s'offrent aux techniciens de terrain grâce à l'utilisation de la réalité augmentée pour faciliter la collaboration et l'assistance à distance, et de l'intelligence artificielle pour soutenir la maintenance prédictive.

Toutes ces fonctionnalités et tous ces avantages permettent d'améliorer considérablement l'expérience client. La combinaison de la mobilité et de l'intelligence artificielle (IA) améliore la productivité des agents d'intervention de terrain de 30 à 40 %.



20%

de réduction du temps passé sur site



30%

d'augmentation du taux de réalisation des prestations le jour même



50%

d'augmentation de l'efficacité du traitement des paiements



20%

d'augmentation de la productivité des techniciens



30%

de réduction du temps de déplacement

*<https://quixy.com/blog/field-service-industry-statistics-and-market-size/>



OPTEZ POUR L'ANALYTIQUE

Dans un environnement exigeant où chaque coût est passé au crible et où les gains de productivité, les opportunités de revenus et les efficacités opérationnelles sont extrêmement recherchés, il n'est plus acceptable de s'en remettre uniquement à son instinct.

Les données dictent les règles.

L'analyse fournit en effet des règles pour une prise de décision éclairée par les données. Les données à elles seules sont en effet inutiles. Toutefois, pour bénéficier du potentiel de cette analyse, les entreprises ne peuvent être contraintes d'investir dans des outils complexes qui n'apportent des informations que grâce aux efforts d'une équipe de data scientifiques.

De puissants outils d'analyse, faciles à utiliser, dotés de tableaux de bord, de rapports et de la possibilité de créer facilement des rapports personnalisés et propres à l'entreprise, permettent d'obtenir d'excellents résultats. Ils contribuent à établir un retour sur investissement rapide, vous aident à atteindre vos indicateurs clés de performance et vous guident pour procéder à des ajustements en vue d'améliorer continuellement votre entreprise.

Finis les rapports fastidieux et les demandes d'aide auprès d'un analyste de données à chaque fois que vous avez besoin d'informations. Vous devriez au contraire être en mesure de créer facilement des rapports personnalisés pour répondre à vos questions les plus complexes concernant l'effectif sur le terrain, en important de manière transparente les besoins uniques de l'entreprise et en les intégrant aux différentes applications. Grâce à des tableaux de bord configurables, vous pouvez avoir un aperçu complet de vos indicateurs clés de performance en temps réel, ce qui vous aide à élaborer des stratégies et à prendre des décisions commerciales fondées sur des données.



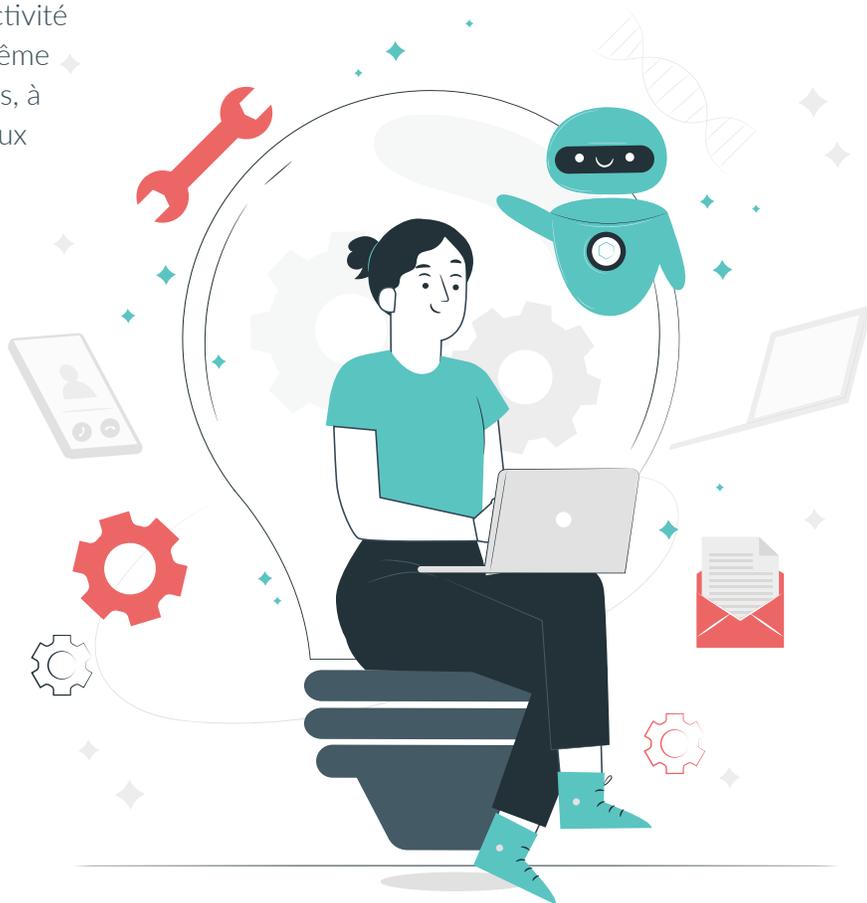
UNE GESTION MODERNE DES EMPLOIS EN CYCLE COURT

pour dynamiser la gestion des services de terrain dans le secteur des télécommunications

Dans un environnement fortement concurrentiel qui offre d'énormes opportunités de croissance, les entreprises de télécommunications peuvent se démarquer en améliorant la gestion des emplois en cycle court.

En améliorant ce point essentiel des services de terrain, il sera possible d'accroître la rentabilité et l'efficacité opérationnelle, d'améliorer l'expérience client, de renforcer la productivité de l'effectif et d'améliorer la durabilité, même face aux difficultés économiques actuelles, à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et aux conflits mondiaux.

Une technologie moderne de gestion des services de terrain basée sur l'IA peut permettre aux entreprises de télécommunications d'avancer sur la voie de la transformation numérique, de faire de ces défis des avantages et de se positionner en vue d'une croissance à court et à long terme.



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
servicepower.fr

