



Construire l'avenir du service de terrain :

Connexion de la gestion du service
de terrain via l'Internet des objets

L'avenir de la gestion du service de terrain

Kevin Ashton a fondé l'Auto-ID Center au sein du Massachusetts Institute of Technology et réalise des travaux novateurs dans le domaine de l'identification par radiofréquence et des technologies de capteur.

Ashton est réputé pour avoir inventé l'expression « Internet des objets » pour décrire un système qui connecte Internet au monde physique par le biais de très nombreux capteurs. En 2015, il s'est exprimé à l'occasion d'une conférence européenne sur le service client et a souligné que la gestion du service de terrain était la première industrie à être transformée par l'IoT.

Certains professionnels du secteur ont remarqué que le concept entier d'IoT provenait d'une volonté de résoudre les problèmes de service de terrain en 1999. La genèse de l'IoT se situe dans la gestion du service de terrain. Il ne fait aucun doute que la gestion du service de terrain et l'IoT sont étroitement liés. Mais comment les changements sont-ils mis en œuvre ? Et comment est-il possible d'en tirer profit ?



4 solutions pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité avec l'IoT

Les équipes de gestion du service de terrain souhaitent minimiser les coûts tout en améliorant les relations client. Il s'agit là d'un défi de taille pour les organisations actives dans tous les secteurs ; en effet, une réduction des coûts nuit souvent à la relation client. Cependant, l'IoT constitue la clé pour les organisations de service de terrain.

1. Automatisation

Avant l'IoT, le manque de contexte et de communication engendrait des retards et une frustration de la part des clients. L'automatisation et l'IoT représentent une innovation majeure en matière de service client, car ils permettent aux organisations d'instaurer des relations durables.

AVANT l'IoT



Un élément nécessite l'intervention d'un technicien



Le client demande de l'aide



Le technicien se rend sur place



Manque de contexte sur le problème + manque d'informations sur le client/le fournisseur + pas d'échelle de priorités ni d'informations sur l'urgence de la situation



Le technicien identifie le problème



Le technicien revient après quelques heures ou quelques jours pour la réparation

APRÈS l'IoT



Un élément nécessite l'intervention d'un technicien



L'appareil contacte l'agence de service de terrain de façon autonome pour lui communiquer les détails



En arrivant, le technicien connaît déjà le problème et dispose des pièces nécessaires pour le résoudre immédiatement



2. Gestion des stocks

Les appareils connectés à l'IoT avertissent à présent les équipes des opérations et les entrepôts lorsqu'une nouvelle pièce est nécessaire. En outre, la technologie mobile et la connectivité permettent aux techniciens de terrain de se connecter en temps réel à l'entrepôt pour obtenir des informations précises sur le stock.

AMÉLIORATIONS MAJEURES POUR LES APPLICATIONS DE TERRAIN MOBILES¹

65 %

Service client amélioré

33 %

d'augmentation de la rapidité de réaction aux événements imprévus

42 %

Compétition accrue au niveau des produits et services

29 %

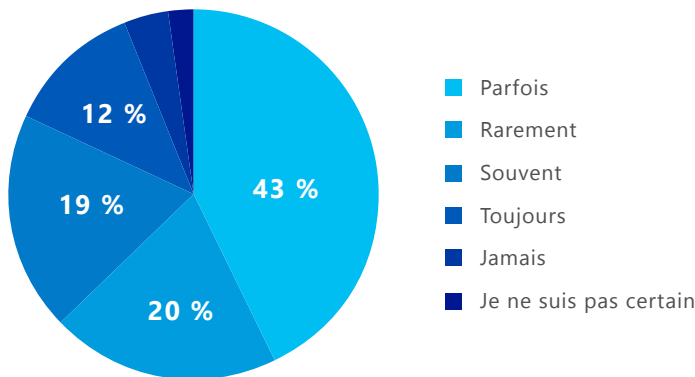
d'expansion du marché de services (plus grand volume de demandes de services)

¹: « The Mobile Technician: The Evolution of the Connection », 2015, Aberdeen Group

3. Moins d'inspections

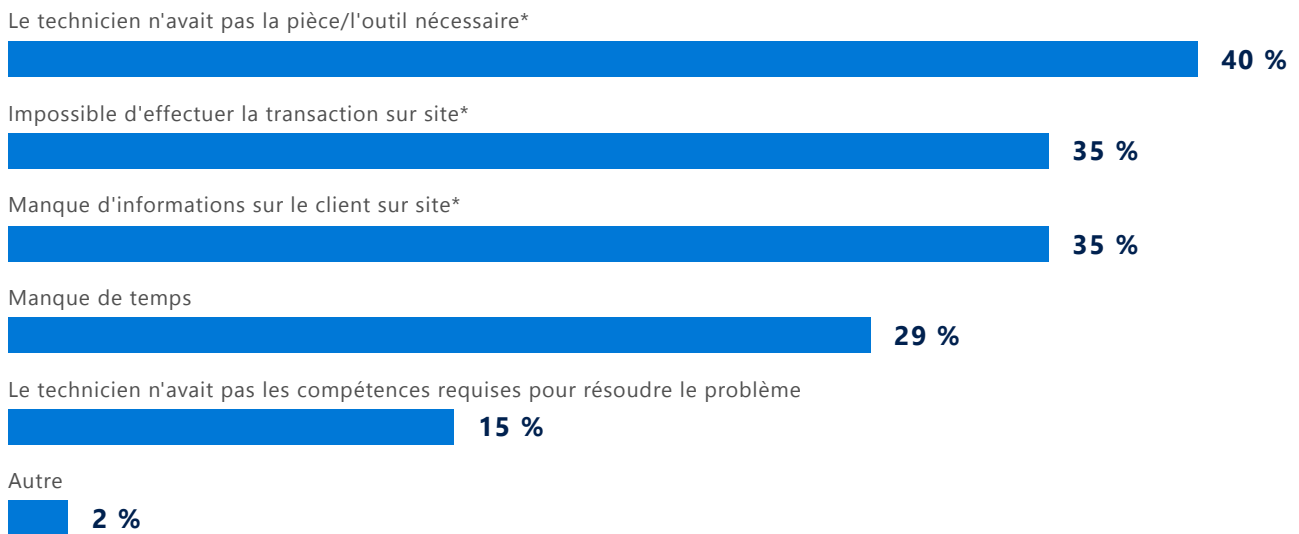
Les appareils équipés de fonctions d'auto-diagnostic émettent des rapports sur les performances, ce qui permet d'éviter l'inspection par un technicien. Lorsqu'une visite de service est justifiée, cela permet aux techniciens de préparer leur matériel à l'avance afin d'éviter un rappel. Les techniciens peuvent accomplir plus de tâches, car le nombre d'appels initiaux et de rappels est réduit, tandis que l'efficacité des appels pour les services souhaités augmente.

FRÉQUENCE DE RETOUR DE L'AGENT DE TERRAIN POUR DES SERVICES SUR SITE²



Pour près de 75 % des appels, les techniciens doivent effectuer une deuxième visite dans *certaines cas*, voire à *chaque fois*.

RAISONS DU RAPPEL



*Indique les problèmes résolus ou évités grâce aux appareils connectés à l'IoT.

² « Connected Manufacturing Service Report », 2016, Harris Poll, une étude commandée par Salesforce

4. Redéfinir le « service »

Si le service clientèle se concentrait autrefois sur la réparation d'appareils inefficaces, l'IoT permet désormais une utilisation plus proactive des données afin d'anticiper les besoins des clients. En s'appuyant sur la mobilité, la technologie cloud et le Big Data pour optimiser la maintenance prédictive, on peut désormais redéfinir le service en tant qu'assistance préventive.

PRIORITÉS POUR L'AMÉLIORATION DE L'ORGANISATION DES SERVICES³

45 %

Accroître la compétitivité des produits et services*

40 %

Répondre aux besoins des clients*

37 %

Accentuer la complexité des produits

33 %

Mettre en place un personnel de service compétent

30 %

Réduire les coûts pour les clients

*Domaines clés pouvant potentiellement bénéficier de l'IoT.

³ « State of Service Management 2015: Connect to Your Customers », 2015, The Aberdeen Group

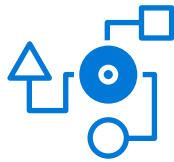


L'avenir de l'IoT au sein de votre entreprise

Une efficacité qui permet d'accroître le chiffre d'affaires de votre entreprise. L'IoT devenant le principal moteur d'optimisation de l'efficacité en matière de gestion du service de terrain, trois facteurs majeurs transfigureront votre entreprise au cours des prochaines années :



**Les solutions
mobiles**



L'IoT



Le Big Data

L'adoption de ces trois concepts pourrait conférer un avantage considérable à votre entreprise, tout comme l'univers numérique a révolutionné les activités des sociétés qui y ont adhéré au début des années 2000. Organiser dès maintenant la transition de votre organisation pourrait porter ses fruits à l'avenir.

L'IoT pourrait avoir un impact économique total de **3 900 à 11 100 milliards de dollars** par an d'ici 2025.⁴

⁴ « The Internet of Things: Mapping the Value Beyond the Hype », 2015, McKinsey Global Institute



Microsoft Dynamics 365 for Field Service permet aux sociétés d'assurer un service client prédictif et proactif, de meilleurs taux de résolution à la première intervention et une productivité accrue des ressources.

Pour en savoir plus sur Microsoft Dynamics 365 for Field Service, consultez la page <https://www.microsoft.com/fr-fr/dynamics365/field-service> ou appelez le **1-888-477-7989**.