



3 FAÇONS D'AUTOMATISER ET D'OPTIMISER LA GESTION DES SERVICES SUR SITE

Améliorez la visibilité et donnez accès à une technologie dotée de l'IA, de la première interaction avec le client à la résolution du problème

Sommaire

Les obstacles à la fourniture de services sur site d'excellence

Lorsque les techniciens de service sur site sont en retard, mal préparés ou incapables de résoudre un problème du premier coup, cela agace les clients et leur fidélité envers votre société s'étiolle vite. Même si toutes les entreprises souhaitent fournir en permanence un service hors pair, leurs plans sont souvent contrecarrés par différents facteurs :

- Pénuries de personnel et de compétences liées aux changements de poste et à un déficit d'expérience parmi les nouveaux techniciens
- Déconnexion des systèmes, des équipes et des processus en raison du cloisonnement des données et de l'utilisation de technologies inadaptées
- Problèmes de planification et de répartition des tâches dus à un manque d'outils digitaux efficaces

Les entreprises tentent de faire face à ces défis en étoffant leurs effectifs et leurs systèmes, mais ces approches ne font qu'augmenter la complexité et les dépenses. Ce dont elles ont besoin, c'est d'une solution complète qui réunisse automatiquement les employés, les processus et les systèmes afin de pouvoir constamment réduire les coûts et satisfaire les clients.

Contexte actuel de la gestion des services sur site (FSM)

- **68 %** des responsables de services indiquent que la résolution des problèmes dès la première intervention est une priorité absolue¹.
- **20 %** des coûts de service globaux résultent de situations où aucune panne n'est détectée².
- **73 %** des techniciens déclarent passer trop de temps à remplir des papiers³.
- **76 %** des entreprises de service sur site peinent à augmenter leur chiffre d'affaires⁴.

¹ Service Council, [How Will Your Service Organization Stack Up Against the Best-In-Class in 2024? \(Comment votre société de services se situera-t-elle par rapport aux meilleurs de sa catégorie en 2024 ?\)](#), 2023

² Service Council, [Voice of the field service engineer \(L'avis du technicien de service sur site\)](#), 2021

³ ibid

⁴ ibid



Gagner en efficacité sans faire de concession

Avec ServiceNow, vous pouvez facilement connecter les personnes, les processus et les systèmes au sein d'une plateforme unifiée pour créer un système d'action unique, qui repose sur un seul modèle de données et une seule architecture. Concernant la gestion des services sur site (FSM), cette solution confère visibilité, optimisation et automatisation dotée de l'IA à l'ensemble de l'expérience client, de la première interaction à la résolution du problème.

Votre entreprise peut combler le déficit de compétences des employés, unifier l'infrastructure de service sur site et simplifier la gestion des visites des techniciens. En découlent une résolution accélérée des problèmes des clients, une productivité supérieure du personnel, une réduction du nombre de déplacements, un taux de résolution en hausse et une amélioration continue.

Forrester Consulting a réalisé une étude Total Economic Impact™ (TEI) sur ServiceNow FSM. De façon générale, l'analyse a révélé des bénéfices et des économies s'élevant à 14,75 millions de dollars sur trois ans pour une entreprise utilisant ServiceNow FSM contre 3 millions de dollars de coûts sans cette solution. Voici quelques chiffres :

16 %

d'amélioration de l'efficacité du service sur site

7,1 millions \$

économisés suite à la réorientation des interventions sur site

507 000 \$

de dépenses évitées par la rationalisation de la pile de services héritée

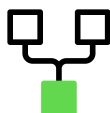
Source : [Forrester, The Total Economic Impact™ : ServiceNow Gestion des services sur site, 2023](#)

Dans ce guide, vous découvrirez trois approches qui permettront à votre entreprise de satisfaire constamment ses clients tout en réduisant les coûts.



1. Doter les techniciens de service des moyens nécessaires

Utilisez l'IA pour fournir aux techniciens des informations sur les tâches, des recommandations sur les pièces et des moyens de communication avec les clients.



2. Rationaliser les processus opérationnels

Automatisez les workflows, améliorez la transparence des activités de service sur site et identifiez facilement les goulots d'étranglement opérationnels grâce à l'IA.



3. Optimiser la logistique

Automatisez la planification et la répartition des tâches afin d'optimiser l'allocation des ressources, les trajets et les itinéraires.

APPROCHE N° 1

Doter les techniciens de service de l'IA et de l'automatisation

Les responsables du service sur site sont conscients de la valeur d'un technicien de service compétent et productif. Cependant, à mesure que les employés expérimentés quittent l'entreprise, il devient de plus en plus difficile de recruter, d'attirer et de conserver des talents qualifiés.

Vous pouvez combler ce déficit de compétences avec l'aide de ServiceNow FSM. L'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation permettent aux employés de disposer des outils et des ressources appropriés. Les équipes peuvent ainsi travailler plus efficacement, en accédant aux connaissances et à l'assistance nécessaires à la demande. FSM simplifie le travail et réduit la quantité de tâches courantes et répétitives pour les employés, ce qui peut également les inciter à rester plus longtemps en poste. FSM vous offre les avantages suivants :

1. **Accélérer la formation et la montée en compétences des techniciens :** mettez à profit l'IA et l'automatisation pour accélérer l'acquisition de connaissances et la productivité, et ainsi permettre à vos équipes existantes de monter en compétences et aux nouveaux employés d'atteindre rapidement la vitesse de croisière.
2. **Favoriser la réussite de vos employés :** offrez aux techniciens du service sur site un accès à des informations complètes sur leur mission, à l'assistance basée sur l'IA générative, à des recommandations sur les pièces et aux coordonnées des clients sur leur téléphone mobile, afin qu'ils disposent de tout le nécessaire pour résoudre le problème dès la première intervention.
3. **Affecter le technicien adapté au service demandé :** alignez judicieusement les missions des prestataires ou des employés en fonction des paramètres spécifiques des tâches, notamment les stocks, la disponibilité ou les compétences.

FSM EN ACTION

Xerox adopte l'innovation et transforme sa prestation de services

Aux yeux de sa clientèle, Xerox représente avant tout une équipe internationale de 6 000 techniciens d'assistance sur site. L'entreprise souhaitait fusionner ses deux équipes d'assistance sur site et franchir un nouveau cap en matière de service client. Pour ce faire, elle a fait appel à des technologies de pointe, telles que la réalité augmentée (RA) et l'intelligence artificielle (IA), afin de réduire les délais de résolution et de transformer l'expérience de ses clients.

[→ En savoir plus](#)

« Parmi les techniciens qui partaient, beaucoup avaient 30 ans d'expérience. Comment faire en sorte qu'un nouvel employé soit aussi efficace 30 jours après son arrivée ? »

Steven Bandrowczak
Chief Executive Officer, Xerox

594 tonnes métriques de moins sur les émissions de carbone en 12 mois

10 % d'amélioration du taux de résolution à distance avec CareAR

53 minutes de temps productif en plus, par technicien et par jour

APPROCHE N° 2

Rationaliser les processus opérationnels dans tous les départements

Des processus opérationnels qui sont manuels et incohérents créent des silos au sein d'une entreprise, qui entravent la visibilité et la collaboration. Ce manque de cohésion complique l'identification des problèmes liés aux processus et la surveillance des performances, et affecte également au final l'expérience client.

ServiceNow FSM vous permet d'automatiser les processus, d'accélérer les taux de résolution grâce à l'IA intégrée et de favoriser la transparence des activités de service sur site. En consolidant les systèmes et en rationalisant les processus, vous pouvez allouer les ressources de manière efficace, dans le but de fournir un service haut de gamme, sur site et à distance. Grâce à FSM, vous pouvez :

1. **Automatiser les workflows :** traitez les demandes plus rapidement et boostez la productivité des employés en créant, en gérant et en suivant les workflows de projet afin de vous assurer que les tâches sont accomplies dans l'ordre requis ainsi que dans les délais et le budget impartis.
2. **Bénéficier d'une visibilité en temps réel pour voir et résoudre les problèmes :** détectez les défaillances opérationnelles, éliminez les goulots d'étranglement, repérez les tendances et identifiez les opportunités d'amélioration grâce à des informations exploitables, afin de résoudre les problèmes de manière proactive avant même que les clients n'en aient conscience.
3. **Maximiser la durée d'activité des actifs et gérer les services :** réduisez les temps d'arrêt en gérant plus efficacement les installations, les inspections, la maintenance et les réparations. Automatisez la planification pour garantir la conformité contractuelle.

FSM EN ACTION



Radius Telecoms, Inc. offre une expérience client et opérationnelle fluide

Avec seulement 60 jours pour lancer un nouveau service Internet de fibre optique de bout en bout auprès de nouveaux clients, Radius Telecoms, Inc. avait besoin d'une solution pour gérer l'ensemble du cycle de vie des commandes, de la prospection à la mise en service. L'objectif de cette solution était de permettre à l'entreprise de déployer rapidement de nouveaux services et d'améliorer le délai de réponse aux demandes des clients. Grâce à ServiceNow FSM, Radius a atteint son ambitieux objectif de lancement.

[→ En savoir plus](#)

« Grâce à la solution Gestion des services sur site de ServiceNow, l'équipe des opérations sur site a pu économiser 72 heures de travail par jour, soit l'équivalent de neuf employés à temps plein. »

Rocky Bacani
Chief Technology Advisor, Radius Telecom

80 % plus rapide pour livrer les nouvelles installations aux clients

72 heures de travail économisées par jour pour les interventions sur site

60 jours de délai de mise en service

APPROCHE N° 3

Optimiser la planification et la répartition des tâches

L'efficacité de la planification et de la supervision des services sur site se trouve pénalisée par l'utilisation d'outils manuels tels que les feuilles de calcul et les e-mails, sans compter la frustration, les erreurs et les pertes de temps engendrées chez les techniciens et les clients.

ServiceNow FSM vous permet d'automatiser le processus de planification grâce à l'IA et, ainsi, d'éliminer les interventions manuelles et les erreurs humaines tout en augmentant la réactivité et l'efficacité du personnel. Votre équipe de service sur site voit clairement le travail en cours et limite les risques d'envoyer plusieurs camions ou techniciens pour des visites répétées inutiles. Grâce à FSM, vous pouvez :

1. **Faciliter la gestion des activités des techniciens :** dotez vos répartiteurs d'options de planification automatisée leur permettant d'attribuer facilement des tâches aux techniciens afin qu'ils puissent consacrer plus de temps au suivi des SLA et au traitement des demandes urgentes.
2. **Optimiser l'activité de service sur site grâce à la visibilité :** offrez aux répartiteurs une visibilité en temps réel sur les informations relatives aux techniciens afin qu'ils puissent gérer efficacement les commandes de travaux et affecter le technicien idéal en fonction de la proximité, de la disponibilité, de la priorité, des pièces disponibles et des compétences requises.
3. **Réduire les coûts et l'impact environnemental des déplacements :** étendez le libre-service à distance à vos clients pour leur fournir une assistance instantanée et leur permettre de planifier des rendez-vous et de trouver eux-mêmes des réponses et des solutions simples.

FSM EN ACTION

NEC transforme les expériences de service sur site

Afin de s'assurer de fournir des services de qualité de manière fiable, NEC New Zealand devait transformer l'expérience de service sur site pour ses clients et ses employés. Auparavant, l'entreprise utilisait six outils différents pour gérer les demandes de service sur site, telles que l'installation de logiciels ou la résolution de problèmes de réseau. Grâce à ServiceNow, l'équipe de service sur site de NEC peut désormais suivre l'exécution des tâches, accélérer la résolution des tickets, améliorer la transparence et gagner en efficacité.

[→ En savoir plus](#)

« ServiceNow fournit un système intégré permettant à notre personnel d'offrir des expériences de service sur site plus fluides aux clients. L'automatisation nous a permis... d'augmenter de 30 % la résolution au premier point de contact. »

Sam Bell
Head of Field and Network Services, NEC New Zealand

90 % de réduction des appels entrants quotidiens pour les agents

50 % de baisse du nombre de demandes de service

25 % de réduction du temps moyen de traitement des appels

Étendre l'automatisation à tous les domaines

Les workflows de gestion des services sur site de ServiceNow peuvent ouvrir une multitude de possibilités d'automatisation, améliorant l'expérience des employés et des clients, mais aussi l'efficacité dans toute l'entreprise. En revanche, il est fort probable que vous disposiez également de workflows manuels bien spécifiques et d'îlots de technologies complexes qui ne sont pas pris en charge par nos solutions groupées.

L'automatisation intelligente proposée par ServiceNow est composée d'outils et de connecteurs low-code clés qui visent à décupler la puissance de l'automatisation et à atteindre vos objectifs les plus ambitieux. Vous bénéficierez de l'automatisation de bout en bout dont vous avez besoin pour créer rapidement des applications personnalisées et unifier des systèmes disparates. Le résultat pour votre entreprise : une accélération de l'innovation et une réduction des coûts. Vous pouvez tirer parti de cette technologie pour :

- ✓ Optimiser les processus manuels ou hérités afin d'offrir des expériences clients exceptionnelles
- ✓ Faire émerger de nouvelles opportunités d'automatisation et bénéficier d'une visibilité complète sur l'intégrité opérationnelle
- ✓ Connecter tout type de système, de donnée ou de document aux workflows ServiceNow
- ✓ Enrichir votre vivier de compétences en développement optimisées par l'IA afin de créer rapidement des applications low-code
- ✓ Augmenter la productivité de vos développeurs les plus qualifiés grâce à la puissance de l'IA générative

Faites appel à ServiceNow pour répondre plus rapidement à l'évolution des besoins professionnels en matière de gestion des services sur site. Utilisez une plateforme d'automatisation unifiée qui connecte les personnes, les processus et les systèmes à des Workflows Digitaux groupés et personnalisés.

[→ En savoir plus](#)

Les leaders du marché automatisent 5 fois plus que leurs homologues.

Bain & Company, [A New Dawn for Automation](#)



Résultats attendus de l'extension de l'automatisation au sein de l'entreprise

20 % d'augmentation du chiffre d'affaires et du pipeline

15 applications héritées regroupées sur une seule plateforme

40 % de diminution du traitement manuel des transactions

4 x plus de rapidité dans la fourniture des applications

Source : Résultats obtenus par les clients de ServiceNow selon des [études de cas](#).

Exploitez encore davantage les services et les opérations avec l'aide d'[un partenaire ServiceNow](#).

Renforcer la gestion des services sur site tout en augmentant la productivité et les économies

En adoptant notre approche en trois volets de la gestion des services sur site (doter les techniciens de service des moyens nécessaires, rationaliser les processus et optimiser la logistique), vous pouvez moderniser votre service sur site et satisfaire vos clients. ServiceNow FSM vous permet de créer des expériences fluides exceptionnelles pour vos clients et vos employés, tout en augmentant la productivité et en réduisant les coûts pour votre entreprise.

Now Platform®

Gestion des services sur site (FSM)



Doter les techniciens de service des moyens nécessaires

Fournissez à vos techniciens des informations complètes sur les tâches, les coordonnées des clients et les pièces essentielles afin qu'ils soient bien préparés.



Optimiser la logistique

Optimisez la planification et la répartition des tâches afin de réduire le temps et les dépenses liés aux déplacements.



Rationaliser les processus opérationnels

Unifiez les personnes, les processus et les technologies pour fournir un service fluide et améliorer la transparence de vos opérations.

[→ En savoir plus](#)

Pour en savoir plus sur la solution FSM de ServiceNow, nous vous recommandons de consulter les documents suivants :

Défis et solutions en matière de gestion des services sur site

Découvrez comment connecter les processus, gagner en efficacité en termes de planification et de répartition, améliorer la gestion du personnel, doter vos équipes de service sur site des moyens nécessaires et optimiser la prestation de services, le tout au sein d'une seule plateforme.

[Lire la fiche technique](#)



L'expérience de service sur site

Découvrez pourquoi la solution Gestion des services sur site de ServiceNow peut devenir le prochain grand facteur de différenciation pour votre entreprise, en vous permettant d'offrir des expériences fluides exceptionnelles à vos clients et à vos employés.

[Voir l'infographie](#)



L'intelligence artificielle au service de l'expérience client

Découvrez cinq façons d'utiliser l'intelligence artificielle (IA) dans des entreprises prospères pour améliorer l'expérience client en optimisant le service, la communication, les processus, la productivité et la planification.

[Obtenir l'ebook](#)



servicenow

À propos de ServiceNow

ServiceNow (NYSE : à la Bourse de New York) simplifie le monde du travail pour tout le monde. Notre plateforme et nos solutions basées sur le cloud permettent de digitaliser et d'unifier les organisations pour les aider à trouver de meilleures façons, plus rapides et plus efficaces, de simplifier leurs workflows. Ainsi, les employés et les clients peuvent être plus connectés, plus innovants et plus agiles. Et nous pouvons tous créer l'avenir que nous imaginons. The world works with ServiceNow™. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.servicenow.com/fr/.

© 2024 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.