

# SIX MANIÈRES D'EXPLOITER LE POTENTIEL DE LA RÉALITÉ AUGMENTÉE POUR ENRICHIR L'EXPÉRIENCE CLIENT, AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES ÉQUIPES ET AUGMENTER SON CHIFFRE D'AFFAIRES





Le concept de réalité augmentée (RA) existe depuis des décennies, le premier casque de réalité augmentée ayant été développé en 1968 par l'informaticien Ivan Sutherland. Aujourd'hui, des études montrent que le marché mondial de la réalité augmentée pourrait atteindre près de 100 milliards d'euros d'ici 2028. En comparaison, il pesait moins de 4 millions en 2020. Le taux de croissance annuel projeté est de 48,6 %.

La réalité augmentée trouve des applications innovantes dans de nombreux secteurs, notamment celui des interventions sur le terrain (FSM), qui connaît par ailleurs un essor fulgurant. Et pour cause : alors que l'Internet des objets (IoT) se développe, les techniciens sur le terrain sont confrontés à des technologies toujours plus sophistiquées dans le cadre de leur travail. Selon l'ancien vice-président de la recherche chez Gartner, Brian Blau, la réalité augmentée peut servir de deuxième niveau d'assistance en fournissant du contenu graphique, tel que des diagrammes et des instructions, tout en permettant la collaboration à distance avec le partage d'écran et de caméra avec des techniciens experts. La réalité augmentée et les outils d'assistance à distance peuvent également améliorer la satisfaction client en fournissant des données personnalisées de meilleure qualité grâce à l'IA géospatiale.

## Avantages de l'utilisation de la RA pour les interventions sur le terrain



**Amélioration de la satisfaction client** et des taux de résolution à la première intervention grâce aux communications virtuelles



**Baisse des coûts de transport** et diminution de la consommation d'énergie en réduisant le nombre d'interventions sur le terrain



**Réduction du délai d'exécution** et du volume d'appels dirigés vers le centre d'appels



**Atténuation de la pénurie de techniciens** alors que les effectifs vieillissent et quittent le secteur



**Possibilités d'assistance** pour les appareils connectés



**Expansion de la couverture** et ajustement aux variations de la demande



**Prise en charge des devis le jour même** en réduisant les coûts



**Augmentation des disponibilités des techniciens** et des rendez-vous

*Voici six manières d'exploiter la réalité augmentée et les outils d'assistance à distance pour optimiser les interventions sur le terrain*

# 1

## EXPÉRIENCE CLIENT

Les consommateurs souhaitent avoir plus de contrôle sur leurs expériences en matière d'interventions terrain. La réalité augmentée et les options d'assistance à distance apportent davantage de praticité, car elles améliorent les taux de résolution dès la première intervention. Ces outils permettent également une gestion plus rapide et rentable des réclamations, ainsi qu'un délai d'exécution plus court, en garantissant que les informations sensibles sont correctement recueillies.

Un portail client est un outil d'assistance essentiel qui enrichit l'expérience client. Très pratiques, les portails permettent aux clients d'interagir avec les techniciens sur le terrain où qu'ils soient, à tout moment et sur n'importe quel appareil. Les clients peuvent également utiliser le portail pour suivre le statut de leurs demandes, consulter les informations de garantie, recevoir des mises à jour de statut en temps réel et effectuer des paiements.



### LE GROUPE ABERDEEN DÉCLARE QUE

« les entreprises qui planifient des interventions sur le terrain sont 72 % plus susceptibles que les autres d'utiliser des outils de collaboration visuelle (par exemple, RA, VR). »

### FIELD SERVICE NEWS INDIQUE QUE L'UTILISATION DE LA RA ET DES TECHNOLOGIES CONNEXES

« deviendra la norme sur laquelle les clients fonderont leur évaluation et leur mesure des performances des interventions sur le terrain. »

*Les entreprises utilisant la RA et des outils d'assistance à distance peuvent enregistrer une amélioration de 20 à 30 % sur des indicateurs clés comme la satisfaction client et la résolution au premier appel.*

# DÉPANNAGE À DISTANCE



Auparavant, les techniciens sur le terrain devaient compter sur les clients pour obtenir les informations nécessaires sur le problème rencontré. Grâce aux outils de réalité augmentée et d'assistance à distance, ils peuvent recueillir les données importantes via des conversations vidéos en temps réel. Celles-ci permettent de mieux préparer les interventions voire d'éviter de se déplacer si cela n'est pas nécessaire.

Grâce à la technologie de triage à distance par RA, les techniciens voient ce que le client voit, et l'IA leur permet de mieux comprendre l'environnement des produits sur lesquels ils doivent intervenir. Les pointeurs et les marqueurs virtuels les aident à mieux communiquer avec les clients, alors que les notes et descriptions en format électronique offrent une vision plus exhaustive de l'intervention en amont.

## RÉALITÉ AUGMENTÉE ET ASSISTANCE VIRTUELLE



Diminution des interventions sur le terrain de

42 %



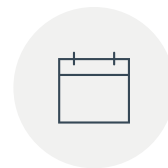
Augmentation du taux de résolution de

49 %



Réduction des frais liés aux garanties de

60 %



Augmentation des prises de rendez-vous de

34 %



Augmentation des taux de devis et de conversion de

100 %

*La réalité augmentée associée à la vidéo en temps réel améliore la qualité du service, augmente la productivité des techniciens et permet des interactions clients plus fluides, sans besoin de se déplacer.*



# ACCOMPAGNEMENT DU TECHNICIEN SUR LE TERRAIN

Les outils d'assistance à distance donnent aux techniciens la possibilité de visualiser l'environnement du client en temps réel. Ils collectent ainsi des informations sans avoir besoin de se déplacer. Les techniciens arrivent donc mieux préparés et avec les bonnes pièces pour l'intervention, pour de meilleurs taux de résolution à la première intervention. Les outils virtuels permettent également d'enregistrer les tâches de manière plus précise, de gérer les ressources plus efficacement et de traiter les réclamations plus rapidement.

- ✓ Améliore la préparation des techniciens
- ✓ Limite les dépannages sur le terrain
- ✓ Réduit les temps de résolution
- ✓ Diminue le trafic des véhicules
- ✓ Augmente le nombre d'interventions client par jour

## 60 %

*Selon Gartner, 60 % des interventions client seront effectuées à distance d'ici 2023.*

Six manières d'exploiter le potentiel de la réalité augmentée pour enrichir l'expérience client, améliorer l'efficacité des équipes et augmenter son chiffre d'affaires



# COLLABORATION VIRTUELLE ET RÉSOLUTION GUIDÉE

Dans un contexte où la demande augmente, les analystes prévoient une pénurie importante de main-d'œuvre, justifiée par de nombreux départs à la retraite et trop peu de nouveaux travailleurs entrants sur le marché. La réalité augmentée et les outils d'assistance à distance contrebalancent ce risque en permettant à des techniciens moins expérimentés de collaborer avec des experts à distance. Une fois que le technicien est sur place, il collabore avec un expert à distance via un appareil mobile compatible avec la RA, qui permet à l'expert de voir ce que le technicien voit et de le guider tout au long du processus.

Même sans l'assistance d'un expert à distance, les techniciens moins expérimentés peuvent utiliser la RA pour visualiser des informations produites générées par ordinateur, notamment des manuels d'intervention, des diagrammes, des données de température et de pression, des références et des notices. Le technicien a donc accès aux informations nécessaires pour prendre les bonnes décisions.

✓  
**Réduit la complexité  
des tâches et le  
nombre d'erreurs**

✓  
**Améliore le taux  
de résolution  
à la première  
intervention**

✓  
**Accélère  
la résolution  
des problèmes**

✓  
**Améliore  
la satisfaction  
des techniciens**

✓  
**Réduit les coûts  
d'assurance**

*De nombreux appareils intelligents utilisés à domicile disposent de capteurs connectés (IoT), qui indiquent la marque et la référence du produit, et qui partagent immédiatement les informations d'intervention avec l'appareil de RA du technicien. Cela réduit considérablement le temps consacré au dépannage et à la recherche d'informations.*



# GESTION DES EFFECTIFS À DISTANCE

L'accès à des outils virtuels tels que des pointeurs laser, des marqueurs électroniques, la reconnaissance optique de caractères (OCR), le tracking de ressources et l'enregistrement automatique des appels permet d'améliorer l'efficacité des techniciens sur le terrain. Grâce aux ressources disponibles via la RA, les techniciens ont accès en temps réel aux informations dont ils ont besoin, où qu'ils soient et à tout moment. Ces outils offrent également une formation complète, disponible partout et à tout moment, pour que les organisations puissent constituer et maintenir une équipe d'intervention sur le terrain très performante, rapide, moins coûteuse et avec moins d'efforts.



**Lockheed Martin a réduit le temps de formation des ingénieurs de 60 % et amélioré leurs compétences de 50 % à 70 % grâce à la réalité augmentée. « Les ingénieurs formés à l'aide de l'outil effectuent leurs tâches de maintenance et de réparation beaucoup plus rapidement qu'auparavant. »**

*La réalité augmentée permet aux organisations d'envoyer des techniciens moins expérimentés sur des interventions qui nécessiteraient normalement plus d'expérience. Les entreprises élargissent donc leur couverture et utilisent mieux leurs effectifs.*

# GESTION DES GARANTIES

De nombreuses entreprises qui planifient des interventions sur le terrain mettent en place des garanties pour générer des revenus supplémentaires. Les outils d'assistance à distance peuvent ainsi être utilisés par les techniciens pour accéder aux garanties et les proposer aux clients, que ce soit à distance lors d'une conversation vidéo ou sur place. Les portails en libre-service donnent également aux clients la possibilité d'accéder aux garanties, de les visualiser en ligne et de faire une demande de souscription.

## LA VALEUR DES GARANTIES D'ASSURANCE<sup>1</sup>

**93 %** des professionnels de l'assurance déclarent que la gestion de la chaîne de garantie est « très importante » ou « cruciale » pour la performance financière globale de l'entreprise.

**58 %** des professionnels de l'assurance déclarent que favoriser la satisfaction client après une vente augmente les performances en matière de garantie.

**77 %** des professionnels de l'assurance pensent qu'augmenter la rétention client et la demande sont les éléments les plus importants pour obtenir des niveaux de performance élevés en matière de garantie.

*Les outils d'assistance à distance peuvent réduire la perte de clients, renforcer la confiance et générer des recommandations.*

1. <https://www.warrantyweek.com/archive/ww20180503.html>







# CHIFFRE D'AFFAIRES, RENTABILITÉ, CROISSANCE ET DURABILITÉ

---

Avec la réalité augmentée et les outils d'assistance à distance, les techniciens sur le terrain peuvent travailler plus vite, effectuer plus d'interventions en une journée, améliorer les taux de résolution à la première intervention, réduire le nombre d'interventions pour un problème et augmenter la satisfaction client. Le tout au service de la rentabilité. Ces calculs prennent en compte les investissements technologiques et la croissance sur le long terme.

- ✓ Diminue les coûts liés aux trajets, ainsi que des coûts d'assurance, d'essence et de matériel
- ✓ Augmente le taux de devis avec des informations plus précises et plus détaillées en amont
- ✓ Améliore la prévisibilité des préjudices liés aux réclamations
- ✓ Réduit les émissions de gaz à effet de serre et l'empreinte carbone

1 md €

*Une hausse de 10 % dans les évaluations de satisfaction client peut générer plus d'un milliard d'euros de chiffre d'affaires.*

# S'ASSOCIER POUR RÉUSSIR

ServicePower tire parti des plateformes d'assistance et d'intervention à distance compatibles avec la RA pour donner les moyens aux techniciens d'interagir virtuellement avec les clients et de les dépanner à distance. Ces outils apportent un côté plus humain à l'expérience de dépannage.



85 %

de réduction des cycles de vente grâce aux vidéos interactives pour les estimations à distance



20 à 30 %

d'amélioration des indicateurs clés de performance, comme la satisfaction client (CSAT) et le taux de résolution au premier contact (FCR), grâce aux interactions avec les clients enrichies par vidéos, photos, notes et OCR



50 %

de diminution du budget consacré aux garanties grâce à un modèle d'intervention plus agile



80 %

d'augmentation du taux de conversion grâce aux appels vidéo interactifs, qui fournissent un service client en temps réel

# À PROPOS DE SERVICEPOWER

ServicePower est une entreprise leader dans la gestion des interventions sur le terrain dont l'objectif est d'offrir une expérience client supérieure, tout en conservant un niveau élevé d'efficacité opérationnelle. Des entreprises mondiales de services sur site telles que GE Appliances, LG, AIG, Allstate et Siemens font confiance à ServicePower, car l'entreprise propose la seule plateforme SaaS qui permet aux organisations de gérer efficacement leur personnel employé et contractuel. ServicePower propose également un réseau entièrement géré de prestataires de services sous contrat pour répondre à la demande d'interventions terrain dans les zones urbaines et les lieux difficiles d'accès en Amérique du Nord et en Europe.

## ServicePower en chiffres

**1,7 M \$**

d'économies grâce à l'efficacité opérationnelle

**26 %**

d'amélioration de la productivité des techniciens terrain

**44 %**

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

**25 %**

de réduction du coût opérationnel total

**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 »**

Si vous souhaitez découvrir comment mieux maîtriser l'expérience de service client, [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://www.servicepower.com)