

# OPTIMISER SON SERVICE CLIENT ET GARDER UNE LONGUEUR D'AVANCE GRÂCE À UNE SOLUTION BOUT-EN-BOUT POUR SES INTERVENTIONS TERRAIN





**« ServicePower travaille en collaboration avec les leaders de la vente au détail tels que Lowe's, Home Depot, Richer Sounds et John Lewis Partners »**

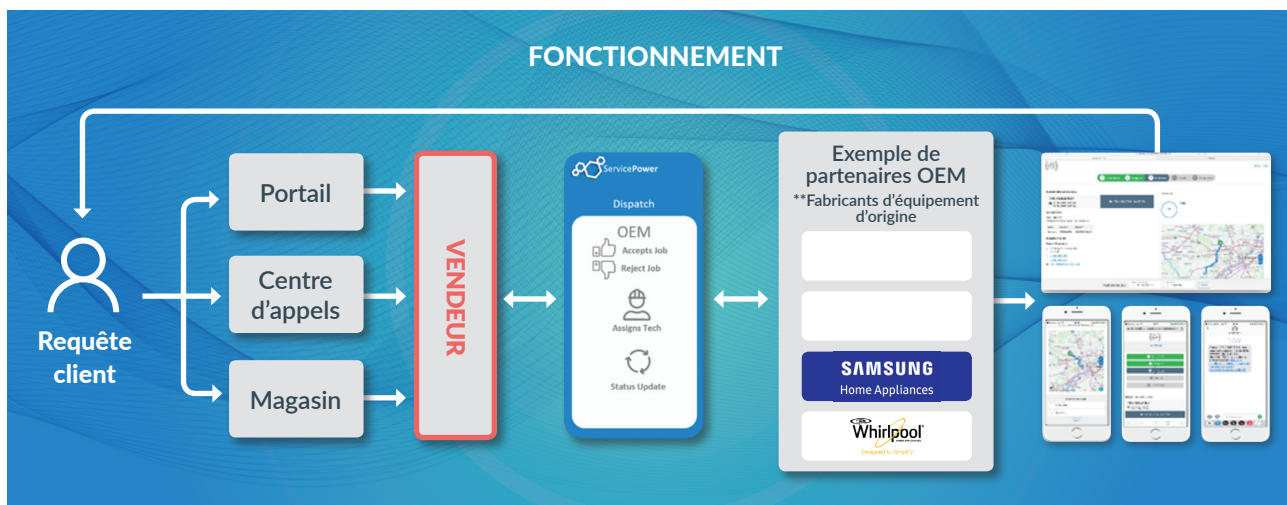
Les entreprises doivent perpétuellement innover pour répondre correctement à la demande du marché. L'innovation est la pierre angulaire de la réussite : offrir une gamme de produits toujours plus performants, et garantir un service client irréprochable sont les clés du succès. Pour rester leaders sur leur marché, les entreprises doivent placer leurs clients, employés et partenaires commerciaux au cœur de leur activité, en créant une marque qui inspire la confiance et valorise la fidélité.

Les organisations les plus visionnaires sont celles qui ont conscience que l'expérience client ne s'arrête pas au bon de commande. Cette dernière à son propre cycle de vie, et peut s'interrompre à tout moment si chaque étape n'est pas soigneusement préparée. Pour ce faire, avoir une bonne visibilité du parcours client dans sa totalité et maintenir des liens forts avec ses fabricants sont essentiels.

Afin de garantir cette vision d'ensemble, il existe une solution.

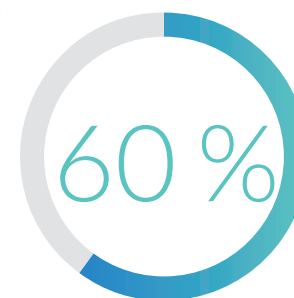
# Maîtriser le parcours client

Chez ServicePower, nous pensons qu'avoir un portail client dynamique est la solution, non seulement pour créer de la demande, fidéliser le client et cultiver son image de marque, mais aussi pour avoir toutes les informations en main et maîtriser l'expérience client d'un bout à l'autre de sa relation avec l'entreprise.



ServicePower vous accompagne tout au long de votre parcours client.

- Optimisation du réseau de prestataires de services
- Allocation des demandes d'interventions aux techniciens les plus qualifiés pour l'accomplir, garantissant un taux de résolution dès la première intervention et diminuant ainsi les délais d'exécution
- Utilisation des données de trafic en temps réel et traçage GPS pour optimiser l'ordre et la planification des interventions en fonction des itinéraires
- Visualisation et suivi de chaque étape du processus d'intervention en temps réel
- Amélioration de l'engagement et de la responsabilité des prestataires grâce à une interface plus ludique et un retour d'expérience plus transparent



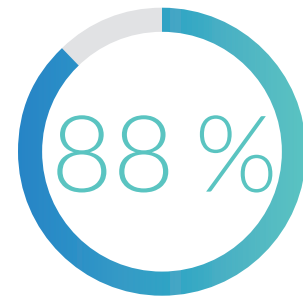
des activités de service après-vente seront effectuées en ligne ou en libre-service sur le web d'ici 2023.<sup>1</sup>

# Accroître le chiffre d'affaires

Proposer une montée en gamme ou des produits complémentaires au moment de la vente permettent de générer plus de revenus tout en maintenant des prix bas. Ainsi, l'avantage compétitif est préservé, et de nouvelles ressources sont créées pour investir dans de nouvelles initiatives commerciales. Le [portail client](#) de ServicePower permet à l'entreprise de mettre en avant ses dernières innovations. Les nouvelles options développées, les extensions de garantie et toute autres nouveautés technologiques sont directement publiées sur le portail et visibles par le client.

## Le portail clientèle de ServicePower offre les avantages suivants :

- Créer des publicités personnalisées pour chaque consommateur, en fonction des produits déjà acquis, de leurs garanties et des améliorations disponibles
- Faire grandir sa marque et fidéliser ses clients
- Proposer des remises en période de fêtes et des réductions tout au long de l'année
- Apporter des informations sur les garanties des produits en ligne



des consommateurs interrogés attendent d'une marque ou d'une entreprise qu'elle offre un portail accessible en ligne et en libre-service.<sup>2</sup>

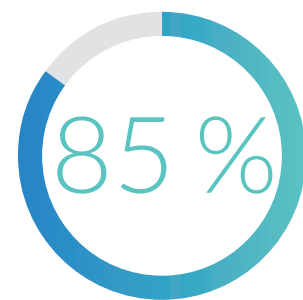


# Augmenter la satisfaction client

Les clients sont de plus en plus exigeants quant aux services qui leurs sont fournis par une entreprise. La plupart d'entre eux se tourneront vers un concurrent pour avoir une meilleure expérience client.<sup>3</sup> Disposer d'un portail en accès libre constitue aujourd'hui l'un des services les plus appréciés par les consommateurs. Le portail client de ServicePower est un outil pratique, qui permet aux clients d'interagir avec l'entreprise, où qu'ils soient, à tout moment et depuis n'importe quel appareil. Cette solution leur permet de prendre rendez-vous pour une intervention facilement, ainsi que de consulter le statut de leurs demandes, d'obtenir des informations relatives à leur garantie et d'accéder aux mises à jour en temps réel.



## LES PORTAUX EN ACCÈS LIBRE AMÉLIORENT LE CHIFFRE D'AFFAIRES ET LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS<sup>4</sup>



des interactions liées à des interventions client **commenceront par un service en libre accès d'ici 2022.**<sup>5</sup>

ServicePower offre plus d'options et de contrôle aux consommateurs quant à leur expérience de service, tout en valorisant la relation client.

- Un formulaire d'inscription simple
- La possibilité de choisir l'heure du rendez-vous
- Une option pour télécharger des photos et ajouter des descriptions détaillées
- Un accès facile aux informations de garantie
- La possibilité de demander des mises à jour automatiques et des rappels de rendez-vous

« Le portail client et la gestion des réclamations, très populaires auprès des clients, diminuent le temps perdu sur bien des niveaux »

*Gartner, Magic Quadrant 2020 pour la gestion des interventions de terrain*

# Augmenter la visibilité et les performances

Pour offrir un service performant d'interventions sur le terrain, il est essentiel d'avoir à disposition des données d'analyse exploitables afin de suivre les performances commerciales, mettre en place des initiatives pour une amélioration continue, et prendre des décisions plus judicieuses au bon moment. ServicePower permet aux entreprises de suivre en continu leurs indicateurs clés de performance via des tableaux de bords, des alertes et des rapports. Les entreprises peuvent alors ajuster rapidement leurs stratégies en temps réel.

## AVANTAGES DE L'UTILISATION DES DONNÉES D'ANALYSE<sup>6</sup>

**42 %**

d'augmentation de la rétention client

**18 %**

d'augmentation des bénéfices liés  
aux interventions sur le terrain

**55 %**

d'augmentation des performances  
liées aux accords de niveau de service  
(SLA)

ServicePower permet aux entreprises d'améliorer la qualité de leurs interventions, d'optimiser prévisions et planification, de renforcer la collaboration avec leurs prestataires de services, et d'offrir ainsi la meilleure expérience pour leurs clients, de bout-en-bout.

Analyses commerciales	Rapports opérationnels
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévisions et planification</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilité sur les performances opérationnelles</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapports consolidés à partir de plusieurs sources</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marges d'exploitation, planification et coûts de service</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tableaux de bord en temps réel entièrement personnalisables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaction client et qualité de service</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise en correspondance de la demande avec la capacité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des fraudes</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Modèle de données extensible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efficacité et productivité</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse des tendances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Génération de rapport par glisser-déposer</li></ul>

*Le portail client ServicePower s'intègre parfaitement aux systèmes des fabricants et partenaires de service.*

# Résultats éprouvés

ServicePower améliore sensiblement le parcours du client à travers des communications interactives, sur différents supports et en temps réel.

Avec ServicePower, obtenez des résultats, *rapidement*

**50 %**

de réduction du délai  
d'exécution

**27 %**

d'augmentation du  
NPS (Net Promoter  
Score)

**36 %**

d'augmentation du taux  
de résolution dès la  
première intervention

**39 %**

d'augmentation de  
la satisfaction client

« Les clients référents ont attribué à ServicePower la meilleure note jamais obtenue par un éditeur de logiciel dans le Magic Quadrant par rapport au délai dans lequel ils ont obtenu un retour sur leur investissement ».

Gartner, Magic Quadrant 2020 pour la gestion des interventions de terrain

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)

Les leaders mondiaux de la vente au détail nous font confiance :



John Lewis

richersounds

1. Gartner
2. <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/EN-US-CNTNT-ebook-2018-State-of-Global-Customer-Service.pdf>
3. <https://www.clarabridge.com/blog/top-16-customer-experience-cx-stats-to-know-for-2020>
4. <https://www.clarabridge.com/blog/the-top-14-customer-experience-cx-stats-of-2016>
5. Gartner
6. <https://financesonline.com/field-service-management-statistics/>