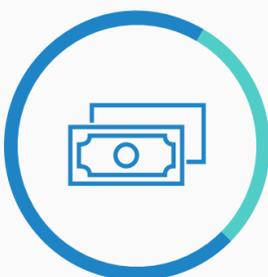




Gérer les interventions terrain comme un centre de profits

71 %

Traiter les interventions terrain comme un centre de profits, avec son propre P&L



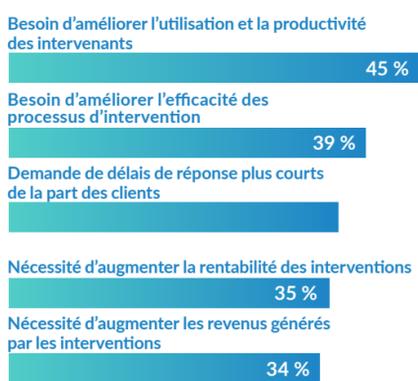
29 %

Traiter les interventions terrain comme un centre de coûts

Près de trois quarts (71 %) des entreprises qui planifient des interventions terrain sont gérées comme des centres de profit, avec leurs propres P&L. En comparaison, elles n'étaient que 66 % il y a trois ans.



Principaux facteurs qui influencent le marché du Field Service Management (FSM) aujourd'hui



Les entreprises qui planifient des interventions sur le terrain cherchent à optimiser leurs performances pour améliorer la satisfaction et la fidélisation de leurs clients. Pour cela, elles s'appuient sur trois principaux leviers : améliorer l'affectation, la productivité et l'efficacité de leurs intervenants, répondre aux exigences et aux besoins des clients, et enfin générer davantage de recettes et de profits.



Principales mesures stratégiques prévues dans les 12 prochains mois concernant la gestion des interventions terrain



Pour les 12 prochains mois, la principale priorité des entreprises qui planifient des interventions sur le terrain est le développement et l'amélioration continue des indicateurs de performance utilisés pour évaluer la prestation de service. Vient ensuite l'investissement dans les outils mobiles, l'automatisation des processus existants, puis l'intégration des nouvelles technologies dans leurs activités.

Principaux avantages des nouvelles technologies pour la gestion des interventions

39 %

Capacité à améliorer l'efficacité des interventions sur le terrain

37 %

Amélioration de la satisfaction client

36 %

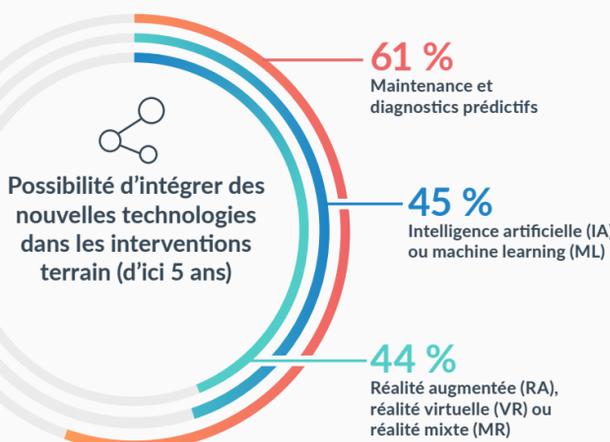
Capacité à offrir aux clients une relation de confiance de A à Z

Les principaux avantages du déploiement de nouvelles technologies de gestion des interventions sur le terrain sont les suivants : exécution plus efficace des interventions, amélioration de la satisfaction client et renforcement de la relation client.

Applications/technologies utilisées actuellement



La majorité des entreprises qui planifient des interventions terrain utilisent déjà de nombreuses technologies, dont les CRM, les applications mobiles d'intervention sur le terrain et la gestion des contrats à distance.



La tendance actuelle du secteur reflète une volonté d'intégrer des technologies avancées (par exemple, maintenance et diagnostics prédictifs, intelligence artificielle, machine learning et réalité augmentée et/ou virtuelle) dans la gestion des interventions sur le terrain au cours des cinq prochaines années.

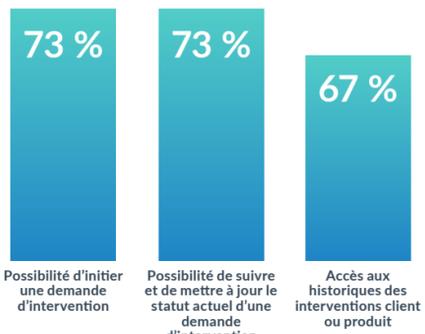
Évolution vers des contrats de services basés sur la disponibilité ou les résultats



Au cours des trois à cinq prochaines années, les entreprises qui planifient des interventions terrain proposeront de moins en moins de contrats/SLA traditionnels pour se tourner vers des contrats basés sur la disponibilité ou les résultats.



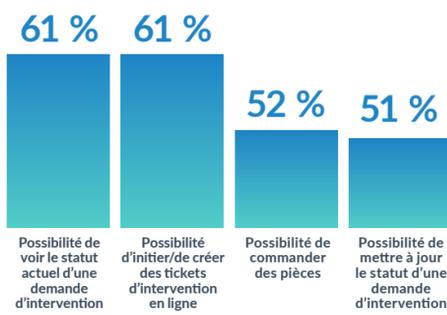
Principales capacités en ligne offertes aux techniciens sur le terrain



Au moins les deux tiers des entreprises qui planifient des interventions terrain donnent actuellement la possibilité à leurs techniciens d'initier, de suivre et de mettre à jour les demandes d'intervention, ainsi que d'accéder à l'historique du client ou du produit.



Principales capacités en ligne offertes aux clients



La majorité des entreprises qui planifient des interventions terrain offrent la possibilité à leurs clients d'interventions de visualiser et de mettre à jour leurs demandes d'intervention en ligne, ainsi que de commander des pièces.