



Satisfaction concernant les solutions de FSM actuelles



Moins de deux tiers (64 %) des entreprises qui planifient des interventions terrain sont actuellement satisfaites de leur solution de FSM, laissant entendre qu'une part non négligeable d'utilisateurs pourrait être convaincue de changer.¹

70 % des entreprises qui planifient des interventions terrain utilisent une solution FSM qui répond à l'ensemble ou à la plupart de leurs besoins

Utilisent actuellement une solution de FSM qui répond à la plupart de leurs besoins: **44 %**

Utilisent actuellement une solution de FSM qui répond à tous leurs besoins: **26 %**

Utilisent actuellement une solution de FSM qui ne répond plus à leurs besoins: **11 %**

N'utilisent actuellement aucune solution de FSM: **19 %**

70 % des entreprises qui planifient des interventions terrain utilisent une solution FSM qui répond à l'ensemble ou à la plupart de leurs besoins, près d'un tiers (30 %) n'utilisent aucune solution ou une solution non satisfaisante.¹

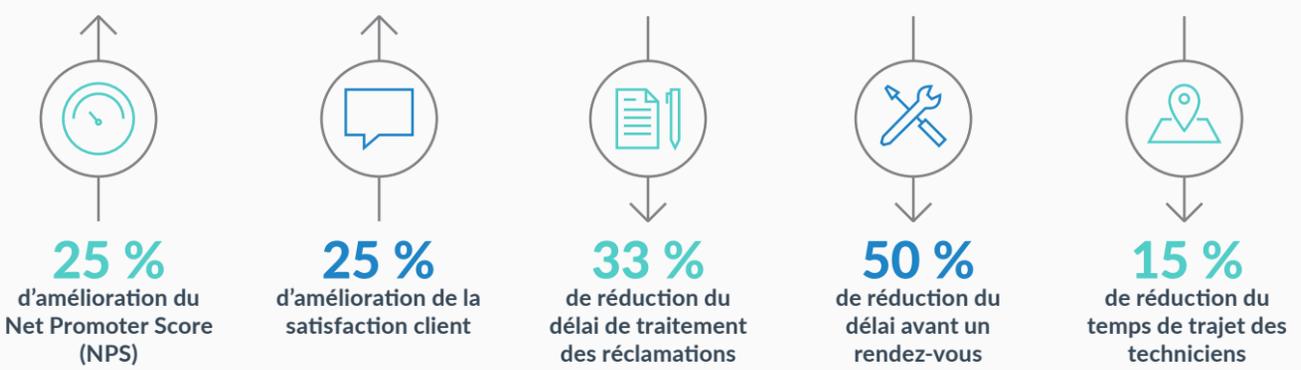
Pourcentage d'utilisateurs d'une solution de FSM cherchant un nouveau prestataire

83 % d'utilisateurs insatisfaits

30 % d'utilisateurs satisfaits

Plus de 80 % des utilisateurs insatisfaits cherchent activement un nouveau prestataire/une nouvelle solution de FSM. Néanmoins, près d'un tiers des utilisateurs satisfaits pensent également à changer ou à mettre à niveau leur solution.¹

Avantages de la mise en place d'une solution de FSM



Les améliorations dans des domaines clés (réduction du délai de traitement des réclamations, du délai de rendez-vous et des temps de trajet des techniciens) renforcent la probabilité de recommander l'entreprise (le Net Promoter Score, NPS) ainsi que la satisfaction client.²

Propositions de valeurs associées à la mise en place d'une solution de FSM

Pour les clients :	Pour les techniciens :	Pour les interventions :
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmentation de la satisfaction client ✓ Augmentation de la confiance ✓ Augmentation de la transparence des activités 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amélioration de la productivité ✓ Amélioration de l'efficacité ✓ Augmentation des opportunités de ventes additionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réduction des coûts ✓ Amélioration de la productivité ✓ Utilisation plus efficace

Les bénéfices pour chaque partie prenante impliquée dans le processus d'intervention terrain sont nombreux et convaincants.¹