



# LG

LG Electronics USA, Inc. est la filiale nord-américaine de LG Electronics, Inc., leader mondial dans le domaine de l'électronique grand public, l'électroménager et la téléphonie mobile. Aux États-Unis, LG Electronics propose une large gamme de produits tendances et innovants dans les domaines du divertissement à domicile, des téléphones mobiles, des appareils électroménagers et l'affichage commercial.

## Le challenge

LG souhaitait mettre en place un système de répartition des tâches plus simple et plus rapide, pour tout son portefeuille de prestataires de services indépendants. Par ailleurs, LG cherchait à réduire le temps nécessaire au traitement des demandes d'intervention et des réclamations, afin d'améliorer les conditions de travail de ses prestataires et les fidéliser à l'entreprise.

## La solution

ServicePower a mis en place ses solutions de répartition des ressources, de gestion des réclamations et de services gérés afin que LG puisse affecter intelligemment ses tâches aux sous-traitants les plus pertinents. Grâce à ces solutions, LG a pu :

- Diminuer le rejet ou l'annulation des missions mal affectées
- Réduire les marges d'erreurs par rapport au nombre de réclamations soumises
- Accroître son réseau de techniciens pour répondre au plus vite à la demande de service
- Améliorer le respect des créneaux d'interventions

## Les résultats



# 27 %

d'augmentation du NPS  
(Net Promoter Score)



# 0 %

d'appels de prestataires  
rejetés, annulés ou  
négligés (20 % avant  
la mise en place de la  
solution)

« LG tient à assurer sa promesse de « Life's Good » (« La vie est belle ») pour tous ses clients, ses utilisateurs et ses partenaires. Le logiciel de gestion des interventions terrain mis en place par ServicePower a été le moyen de respecter cet engagement. Avec ServicePower, nous pouvons mettre à disposition nos meilleurs prestataires là où nos clients en ont besoin, et nous développons constamment notre réseau grâce à une logique fondée sur l'IA, la planification en temps réel et le traitement des réclamations. »

Bill Lange, Field Service Operations and Strategy, LG Electronics USA

[Demander une démo](#)