

FAIRE FACE À LA PÉNURIE DE TECHNICIENS DE TERRAIN DANS LE DOMAINE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS



Un guide pour relever les défis actuels en matière d'effectifs





De nombreuses entreprises de télécommunications sont confrontées à une pléthore de défis en constante évolution en matière d'effectifs, notamment le vieillissement de la main-d'œuvre et les départs à la retraite, l'augmentation de la demande de main-d'œuvre qualifiée et la diminution du nombre de personnes intégrant l'industrie des services d'intervention de terrain. Plus de 70 % des entreprises d'intervention de terrain déclarent être confrontées à une pénurie de personnel qualifié. Par ailleurs, diverses situations sanitaires mondiales et l'instabilité économique viennent s'ajouter aux défis liés à la fluctuation des effectifs pour les entreprises de télécommunications. Comme l'a récemment déclaré Tom Rutledge, PDG de Charter Communications, « La situation va être difficile. Nous avons des milliers de postes à pourvoir. »¹

“Plus de 70 % des entreprises d'intervention de terrain affirment qu'elles sont confrontées à une pénurie de main-d'œuvre qualifiée”

Les entreprises de télécommunications prévoyantes déploient des stratégies - et des technologies de pointe en matière de gestion des services d'intervention de terrain - afin de pallier au manque de personnel qualifié dans le domaine de la gestion des services d'intervention de terrain. Il est essentiel pour les entreprises de fournir un service de haute qualité à leurs clients et à leur personnel en constante évolution.

Les cinq meilleures pratiques stratégiques suivantes peuvent servir de guide aux entreprises de télécommunications pour relever le défi des effectifs et apaiser les inquiétudes. Fortes de ces informations, les entreprises peuvent rester innovantes, flexibles et compétitives face à l'évolution de la main-d'œuvre des services d'intervention de terrain. Malgré les défis, le moment est venu pour les entreprises d'intervention en télécommunications d'être bien préparées et de se positionner sur la voie de la réussite et de la croissance.

1. <https://www.networkcomputing.com/networking/telecom-industry-takes-workforce-challenge-staff-internet-all-broadband-rollout>

1

ACCROÎTRE SON EFFECTIF



La forte demande des interventions de terrain et la pénurie de talents due à la diminution de la main-d'œuvre signifient que ces postes continueront d'être difficiles à pourvoir. Pour éviter de devoir se concentrer uniquement sur le recrutement de techniciens de terrain internes à temps plein, de nombreuses entreprises de télécommunications déploient une main-d'œuvre "mixte" ou "hybride" qui comprend à la fois des employés et des prestataires.

Le recours à des prestataires permet aux entreprises de télécommunications d'élargir leurs effectifs tout en restant flexibles ; par exemple, votre entreprise peut faire appel à cette main-d'œuvre de réserve lorsque les demandes de travail saisonnières changent. 71 % des entreprises qui externalisent des techniciens de terrain déclarent que cela leur permet de s'adapter rapidement à des charges de travail fluctuantes².

Le déploiement d'un logiciel de gestion des interventions de terrain (FSM) adapté, qui intègre une main-d'œuvre mixte, favorise une plus grande réactivité et une meilleure gestion. En fin de compte, les clients ne se soucient pas de savoir si c'est un employé à temps plein ou un prestataire qui effectue l'intervention, tant que le travail est accompli et que l'expérience client est satisfaisante. Selon un récent rapport de l'IDC³, la qualité du travail accompli est essentielle à l'excellence des services d'intervention de terrain, car les clients déterminent les entreprises capables d'assurer le service de leur clientèle sur la base de la qualité du service et du travail accompli.



77%

des entreprises d'intervention de terrain font appel à des freelances ou à des prestataires pour faire face à la pénurie de techniciens de terrain.

Source: Blumberg Advisory Group and Field Service Insights

2. The future of field service staffing. <https://fieldnation.com/resources/field-service-staffing>

3. Field Service Excellence Drives Enhanced Customer Experiences and Outcomes, IDC white paper, October 22

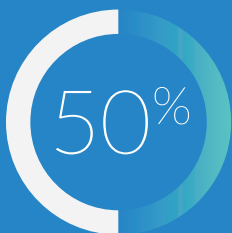
AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ DES TECHNICIENS



En raison de la pandémie et des fluctuations économiques, l'amélioration des taux de réparation dès la première intervention et la réduction du nombre de camions constituent désormais des indicateurs clés de performance pour les entreprises de télécommunications. L'amélioration du suivi des stocks, l'historique de l'entretien des équipements des clients, la sélection et l'acheminement efficaces des techniciens, ainsi qu'une meilleure communication entre le dispatching et le technicien de terrain sont autant de stratégies qui permettent d'augmenter les taux de réparation dès la première intervention. Avec l'augmentation du prix du carburant, votre entreprise peut déployer des logiciels de gestion des interventions de terrain et l'intelligence artificielle (IA) pour permettre aux techniciens de terrain d'atteindre ces importants indicateurs clés de performance. Ces efforts peuvent également renforcer les initiatives de développement durable en réduisant l'empreinte carbone de votre entreprise, en parcourant

moins de kilomètres et en consommant moins de carburant, tout en améliorant la productivité.

La réalité augmentée (RA) superpose une visualisation 3D à des objets du monde réel et peut être utilisée pour diagnostiquer et trier à distance des problèmes d'équipement. Grâce à la technologie de triage à distance alimentée par la RA, les techniciens peuvent visualiser ce que le client voit avec précision afin de mieux cerner l'espace et l'agencement du produit en question. La productivité s'en trouve améliorée, même si le technicien n'est pas physiquement sur le site d'intervention. Les techniciens peuvent communiquer visuellement avec les clients, en utilisant des pointeurs et des marqueurs AR pour mettre en évidence des parties spécifiques de l'équipement ou du système et guider le consommateur. Les grandes entreprises exploitent la technologie de la réalité augmentée pour résoudre les problèmes à distance tout en offrant aux clients finaux une expérience exceptionnelle et en améliorant la productivité.



D'ici 2025, plus de 50 % des interventions de terrain comprendront des outils mobiles de collaboration et de partage des connaissances en RA, comparé à moins de 10 % en 2019.

Source: <https://dsnews.com/daily-dose/03-14-2022/field-services-trends-year>



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU TECHNICIEN

L'amélioration de la satisfaction et de la fidélisation des employés et des prestataires est une autre initiative essentielle pour les entreprises d'intervention de terrain qui gèrent ces travailleurs séparément ou dans le cadre d'une main-d'œuvre mixte. Les travailleurs satisfaits restent généralement fidèles à leur poste, ce qui est évidemment important pour remédier à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

En fournissant le soutien et la technologie moderne dont les techniciens ont besoin pour mieux accomplir leur travail, la satisfaction de ces derniers s'améliore. Ils sont habilités à utiliser leur connaissance institutionnelle des produits, des pièces et des itinéraires pour répondre en temps réel aux problèmes sur le terrain.

Les logiciels de gestion des interventions de terrain permettent aux entreprises de sélectionner, de planifier et de répartir efficacement les effectifs de techniciens de terrain appropriés. Investissez dans une solution intégrée, adaptée à la mobilité, conçue pour être flexible et évolutive, et facile à adopter par les techniciens de terrain.

Pour les non-employés, le déploiement d'outils modernes (tels que les technologies mobiles et innovantes) peut aider les intervenants tiers à se sentir responsabilisés, à mieux accomplir leur travail et à accroître leur satisfaction professionnelle. La technologie FSM moderne permet également aux prestataires d'être payés plus rapidement, ce qui les rend plus heureux et plus enclins à continuer à travailler avec vous.

Votre entreprise doit faire l'effort de s'adresser à son personnel prestataire pour obtenir des informations en continu. Prendre en compte les commentaires des équipes de terrain, organisez des réunions informatives, prenez connaissance des points à améliorer et facilitez la tâche des intervenants pour qu'ils fassent part de leurs suggestions. En invitant les prestataires indépendants à exprimer leurs points de vue et leurs opinions, vous leur donnez le sentiment d'être validés et vous pouvez vous faire une idée des problèmes que rencontrent vos clients et les techniciens tiers sur le terrain. En bref, plus la main-d'œuvre est heureuse, plus l'engagement et la fidélisation des travailleurs seront élevés.

DÉPLOYER DES INITIATIVES PLUS PROACTIVES

Le manque de techniciens de terrain a amplifié la nécessité pour les entreprises de télécommunications d'être plus proactives dans le déploiement stratégique des appels de service. La maintenance prédictive est une approche par laquelle l'entreprise d'intervention de terrain améliore de manière proactive l'expérience de ses clients et les taux de fidélisation de la clientèle, tout en augmentant la rentabilité.

« La maintenance prédictive améliore l'expérience client et les taux de fidélisation de la clientèle, tout en augmentant la rentabilité. »

La technologie IdO peut être utilisée pour suivre les équipements à distance. Les appareils IdO peuvent relayer des données critiques en temps réel aux techniciens de terrain afin qu'ils puissent diagnostiquer correctement ce qui est nécessaire. Cela permet au technicien de terrain d'avoir une idée plus précise de l'appel de service et d'améliorer son efficacité. Des stratégies plus proactives peuvent ainsi aider votre entreprise à faire davantage avec moins de techniciens de terrain.



45%

Selon une étude sur l'état actuel de l'IA dans les interventions de terrain, près de 45 % des entreprises prévoient de déployer l'IA au sein de leur entreprise au cours des deux à quatre prochaines années. Les chefs d'entreprise les plus prévoyants (jusqu'à 20 %) prennent toutefois des mesures immédiates pour déployer l'IA dans un avenir très proche.

5 DÉPLOYER DES PORTAILS DE LIBRE-SERVICE POUR LES CLIENTS

Les entreprises de télécommunications modernes sont conscientes de l'avantage des stratégies axées sur le client, notamment les portails en libre-service. Les portails en libre-service permettent aux clients des télécommunications de planifier, de reprogrammer et d'annuler leurs propres rendez-vous, de trouver des réponses et de vérifier le statut des techniciens de terrain planifiés.

Votre entreprise peut ainsi réduire le nombre d'appels entrants au centre d'appels et diminuer la nécessité d'embaucher du personnel supplémentaire. Une meilleure expérience client favorise la fidélisation de ces derniers et, dans certains cas, le partage de leurs expériences positives avec des clients potentiels. Cette stratégie du "client avant tout" responsabilise les clients tout en offrant de multiples avantages à l'entreprise. Un avantage supplémentaire ? Les consommateurs d'aujourd'hui privilégient généralement le libre-service, et les portails sont un excellent moyen de le leur offrir.



5%

La satisfaction et la fidélisation des clients contribuent à la rentabilité des entreprises de services sur le terrain ; en effet, une augmentation de 5 % de la fidélisation des clients peut potentiellement augmenter les revenus de l'entreprise de 25 à 95 %, d'après HubSpot Research.



S'ADAPTER À LA PÉNURIE DE TECHNICIENS

Les entreprises d'intervention en télécommunications qui déploient ces stratégies de manière proactive se positionnent de manière à rester compétitives et à faire davantage avec moins de moyens. Par conséquent, ces leaders des télécommunications profitent également d'une myriade d'avantages en termes de retour sur investissement tout en surmontant la pénurie de main-d'œuvre qualifiée. Ces stratégies permettent aux entreprises de maximiser l'efficacité de leur effectif tout en améliorant l'expérience client, la fidélisation du personnel et les efforts de développement durable, ainsi qu'en augmentant les revenus et en améliorant l'efficacité opérationnelle.

Le logiciel innovant de gestion intégrée des services sur le terrain de ServicePower est une des solutions leaders proposées dans le secteur et est spécifiquement conçu pour aider les entreprises à gérer leurs effectifs de terrain - même les effectifs mixtes composés d'employés et de prestataires. La pénurie de techniciens de terrain et le manque de main-d'œuvre qualifiée ne peuvent en aucun cas vous freiner ou freiner votre croissance lorsque vous avez mis en place les bonnes stratégies et le bon partenaire technologique pour la gestion des interventions de terrain.

Parmi les principaux avantages obtenus par les clients de ServicePower grâce à sa technologie de gestion des services de terrain, figurent les suivants :

12x

Retour sur investissement annuel

40%

Amélioration du taux de réparation dès la première intervention

15%

Amélioration du taux de satisfaction des clients

15-20%

Réduction des coûts du centre d'appels grâce au libre-service numérique

\$1.8M

Economies annuelles en termes d'employés à temps plein (ETP) grâce à l'amélioration de la productivité des techniciens

20%

Réduction des heures supplémentaires

15%

Augmentation du nombre de missions réalisés par semaine

30%

Augmentation du nombre d'appels traités par jour

15%

Réduction des temps de déplacement des techniciens

En tant que leader mondial de la gestion des services sur le terrain, nos solutions sont conçues et développées dans le but de fournir à vos clients une expérience exceptionnelle, tout en offrant une efficacité opérationnelle et des capacités de transformation numérique.

Nos solutions sécurisées et flexibles offrent aux organisations la possibilité de gérer de manière optimale leurs équipes, tout en augmentant le chiffre d'affaires, en améliorant l'expérience client et en réduisant les coûts.

Contactez-nous dès aujourd'hui:

servicepower.com
servicepower.fr

