



Les États-Unis et l'Union européenne prévoient de réduire leurs émissions d'au moins 55 % d'ici à 2030, selon une étude récente.¹ En conséquence, de nombreuses entreprises de télécommunications ont multiplié les initiatives pour promouvoir le développement durable. Les entreprises de divers secteurs cherchent également à s'associer à des entreprises partageant les mêmes idées et promouvant le développement durable. À mesure que le secteur mondial de la gestion des interventions de terrain (FSM) se développe, les entreprises d'intervention de terrain se tournent vers les initiatives de développement durable en vue de réduire leur empreinte carbone et d'accroître les opportunités et les avantages clés de la FSM.

Selon une étude de l'IDC, 40 % des entreprises d'intervention de terrain considèrent le développement durable comme une priorité absolue. Cinquante opérateurs mondiaux de télécommunications se sont également engagés à réduire leur empreinte carbone au cours de la prochaine décennie.²

La mise en œuvre du bon logiciel de gestion des interventions de terrain s'inscrit, dans le cadre d'une vaste stratégie de transformation numérique, au sein d'un plan global visant à assister les entreprises d'intervention télécom dans leur démarche en faveur du développement durable. En effet, l'industrie a pour objectif d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.³

Découvrez les quatre principaux avantages du déploiement d'un logiciel de gestion des interventions de terrain visant à améliorer la durabilité, l'efficacité et les revenus, et bien plus encore.

1. Future Enterprise Resiliency & Spending Survey – Wave 1, IDC, February, 2022

2. <https://www.techtarget.com/searchnetworking/feature/Sustainability-initiatives-in-the-telecommunications-industry>

3. <https://www.ng-voice.com/sustainability-telecommunications-industry/>

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DES INTERVENANTS DE TERRAIN GRÂCE À L'OPTIMISATION DU PLANNING ET À LA RÉALITÉ AUGMENTÉE (AR)



Optimisation du planning basée sur l'IA

Les entreprises d'intervention de terrain dans le secteur des télécommunications sont conscientes de l'inefficacité et du gaspillage des ressources qu'entraînent les approches traditionnelles en matière de planning. Les entreprises doivent gérer et prendre en compte tous les véhicules du parc qui se rendent chez de nombreux clients chaque jour, les changements de programme de dernière minute, les conditions météorologiques et le trafic. Les entreprises FSM souhaitant réduire les temps de déplacement doivent trouver les techniciens les plus qualifiés et les plus proches de leur lieu d'intervention. Les entreprises peuvent également prendre en compte les lieux de rendez-vous afin de minimiser le temps de déplacement et la consommation de carburant entre deux missions.

Tout compte fait, la consommation de carburant, de ressources et de temps a son impact sur l'environnement ainsi que sur les revenus d'une entreprise d'intervention de terrain. La transformation numérique au moyen d'un logiciel de planning innovant aide les entreprises d'intervention de terrain à surmonter ces défis tout en renforçant la durabilité et l'efficacité de leurs opérations.

Les principaux avantages :

- ✓ Automatise et optimise le processus de gestion du dispatching
- ✓ Améliore le taux de réparation dès la première intervention
- ✓ Améliore le délai moyen d'intervention
- ✓ Aide à garantir la livraison des bonnes pièces de rechange dès la première visite

“Les entreprises devraient prendre en compte les lieux de rendez-vous afin de minimiser le temps de déplacement et la consommation de carburant entre deux missions.”

La technologie alimentée par la RA

À titre d'exemple, la RA peut être utilisée comme aide visuelle interactive pour les ingénieurs et les techniciens de terrain en superposant des diagrammes et des instructions détaillés à l'équipement sur le terrain. Elle peut également servir d'outil visuel à distance pour les clients, leur permettant de collaborer virtuellement avec des techniciens experts tout en adoptant une approche visuelle partagée. D'autres exemples incluent les clients qui utilisent la RA pour se connecter à l'entreprise d'intervention de terrain afin de procéder à un dépannage à distance, ce qui permet de préparer au préalable le technicien de terrain ou, dans certains cas, de résoudre le problème sans aucun déplacement et sans consommation de carburant.

Les principaux avantages :

- ✓ Triage et dépannage à distance
- ✓ Amélioration des taux de réparation avec succès dès la première intervention
- ✓ Réduction des visites multiples pour les rendez-vous et de la consommation inutile de carburant pour les véhicules intervenants
- ✓ Réduction de la consommation de papier grâce à l'élimination de la dépendance aux manuels techniques imprimés

Dans certaines interventions de terrain, la RA peut permettre aux techniciens de terrain de gérer et d'effectuer l'ensemble de la réparation à distance.

La RA est une expérience interactive qui met en évidence un environnement réel en superposant des éléments 3D générés par ordinateur à l'environnement existant en temps réel. En effectuant leur transformation numérique, les entreprises d'intervention de terrain peuvent puiser dans la RA pour renforcer également leur démarche de durabilité.

“Lors de certains rendez-vous de services, la RA peut permettre aux ingénieurs et aux techniciens de gérer et d'effectuer l'ensemble des réparations à distance.”

RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE GRÂCE À L'AUTOMATISATION ET À L'IA



Les interventions inutiles de véhicules et camions sur le terrain entraînent des coûts élevés : consommation supplémentaire de carburant, augmentation des émissions de carbone, perte de productivité et diminution de la satisfaction des clients et des intervenants. Un ingénieur ou un technicien d'intervention de terrain peut, par exemple, arriver à un rendez-vous au mauvais moment, ne pas avoir les bonnes pièces de rechange ou ne pas disposer de l'historique des données du client. Cette erreur implique la prise d'un autre rendez-vous (voire plusieurs interventions), l'augmentation du nombre de camions intervenant, et la hausse de la consommation de carburant et de l'empreinte carbone qui en résulte. Tout cela réduit la productivité et risque d'entraîner des heures supplémentaires, entraînant un impact négatif sur l'environnement et un coût élevé pour l'entreprise.

Le recours aux technologies de l'IA permet d'atténuer ces inefficacités et de renforcer les efforts en matière de développement durable. Les logiciels de gestion des interventions de terrain dotés de la technologie d'IA adaptée offrent plusieurs avantages :

- ✓ Automatisation des tâches de planning traditionnellement complexes
- ✓ Amélioration des taux de réparation dès la première intervention
- ✓ Amélioration de la visibilité et du contrôle de la chaîne d'approvisionnement et des pièces de rechange
- ✓ Élimination des processus manuels susceptibles de provoquer des erreurs
- ✓ Traitement rapide et précis des données dans le but d'améliorer le planning, le dispatching et l'inventaire des pièces de rechange
- ✓ Optimisation des processus traditionnellement gourmands en ressources en vue de les rationaliser et de les automatiser

Le recours à des logiciels de gestion des interventions de terrain alimentés par l'IA permet aux entreprises de s'assurer que leurs techniciens de terrain disposent des informations exactes concernant les clients et des pièces de rechange nécessaires pour le rendez-vous de l'intervention. Ces éléments sont essentiels à la réduction des déplacements et des émissions des camions, à la diminution de l'usure des véhicules et à la consolidation des efforts en matière de développement durable.

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

Les approches traditionnelles de la gestion des interventions de terrain, basées sur des supports papier et manuelles, entraînent une forte consommation de papier, ce qui est préjudiciable à l'environnement. Elles sont également peu efficaces, sujettes aux erreurs et coûteuses. Le déploiement d'un logiciel de gestion des interventions de terrain convertit les formulaires papier en formulaires numériques afin d'éliminer la nécessité d'une consommation massive de papier ainsi que les difficultés liées à la gestion du volume et des délais de traitement des formulaires papier. Les logiciels de gestion des interventions de terrain permettent d'accéder aux formulaires numériques depuis n'importe quel endroit grâce à des appareils mobiles, offrant ainsi une solution idéale pour les techniciens de terrain en déplacement.

Parmi les autres avantages :

- ✓ L'élimination du gaspillage de papier
- ✓ La réduction du temps passé sur la route
- ✓ Plus grande précision des inspections de l'équipement
- ✓ L'élimination de la nécessité de modifier et de réimprimer les formulaires grâce à des modèles numériques facilement personnalisables

Le passage au numérique et la suppression du papier permettent également de collecter des données en temps réel. Ces aperçus de données, une fois analysés par le logiciel, permettent aux entreprises d'intervention de terrain de réaliser davantage de gains en termes d'efficacité et d'améliorer les processus durables.



AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES INGÉNIEURS DE TERRAIN

L'effectif des ingénieurs et techniciens de terrain représente une opportunité majeure de contribuer aux initiatives de développement durable des opérateurs de télécommunications. Le Boston Consulting Group fait remarquer que « les opérateurs télécoms doivent intégrer la notion de développement durable dans leurs prises de décisions commerciales quotidiennes d'une manière structurée et approfondie ». ⁴

En offrant davantage de moyens et d'autonomie aux intervenants de terrain, vous pourrez non seulement améliorer leur satisfaction et l'expérience des clients, mais aussi réduire le nombre de camions intervenants, améliorer les taux de réparation dès la première intervention et renforcer les efforts de votre entreprise en matière de développement durable grâce à la réduction des émissions, des coûts de carburant et de l'usure de votre parc de véhicules, de vos routes et de vos infrastructures.

Une étude réalisée par Omdia auprès des principaux opérateurs a révélé qu'après les coûts de main-d'œuvre et la location de sites, la consommation d'énergie est généralement le troisième coût d'exploitation le plus important du réseau. ⁵ La réduction de la consommation d'énergie aide non seulement les opérateurs de télécommunications à atteindre leurs objectifs en matière de développement durable, mais elle contribue également à améliorer leurs résultats financiers.

Permettre aux ingénieurs et techniciens de terrain d'effectuer des interventions de terrain en toute sécurité, depuis n'importe quel endroit et sur n'importe quel appareil mobile, permet de réduire l'empreinte carbone. De même, les capacités qui permettent aux techniciens d'accéder aux pièces de rechange, à l'inventaire et aux informations tarifaires, ainsi qu'aux données pertinentes relatives aux missions et aux clients, réduisent davantage les ressources et les coûts liés aux déplacements.

Les principaux avantages :

- ✓ Élimination des interventions de terrain multiples visant à diagnostiquer le problème
- ✓ Augmentation des taux de réparation avec succès dès la première intervention
- ✓ Réduction de l'empreinte carbone et des émissions
- ✓ Réduction de l'usure de l'infrastructure

4. <https://www.bcg.com/publications/2021/building-sustainable-telecommunications-companies>

5. [https://www.lightreading.com/partner-perspectives-\(sponsored-content\)/how-telecom-is-leading-way-to-net-zero/a/d-id/776206](https://www.lightreading.com/partner-perspectives-(sponsored-content)/how-telecom-is-leading-way-to-net-zero/a/d-id/776206)

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

