

OPTIMISER SON SERVICE CLIENT ET GARDER UNE LONGUEUR D'AVANCE GRÂCE À UNE SOLUTION BOUT-EN-BOUT POUR SES INTERVENTIONS TERRAIN





« ServicePower travaille en collaboration avec les leaders de la vente au détail tels que MediaMarktSaturn, Lowe's, Home Depot, Richer Sounds et John Lewis Partners »

Les entreprises doivent perpétuellement innover pour répondre correctement à la demande du marché. L'innovation est la pierre angulaire de la réussite : offrir une gamme de produits toujours plus performants, et garantir un service client irréprochable sont les clés du succès. Pour rester leaders sur leur marché, les entreprises doivent placer leurs clients, employés et partenaires commerciaux au cœur de leur activité, en créant une marque qui inspire la confiance et valorise la fidélité.

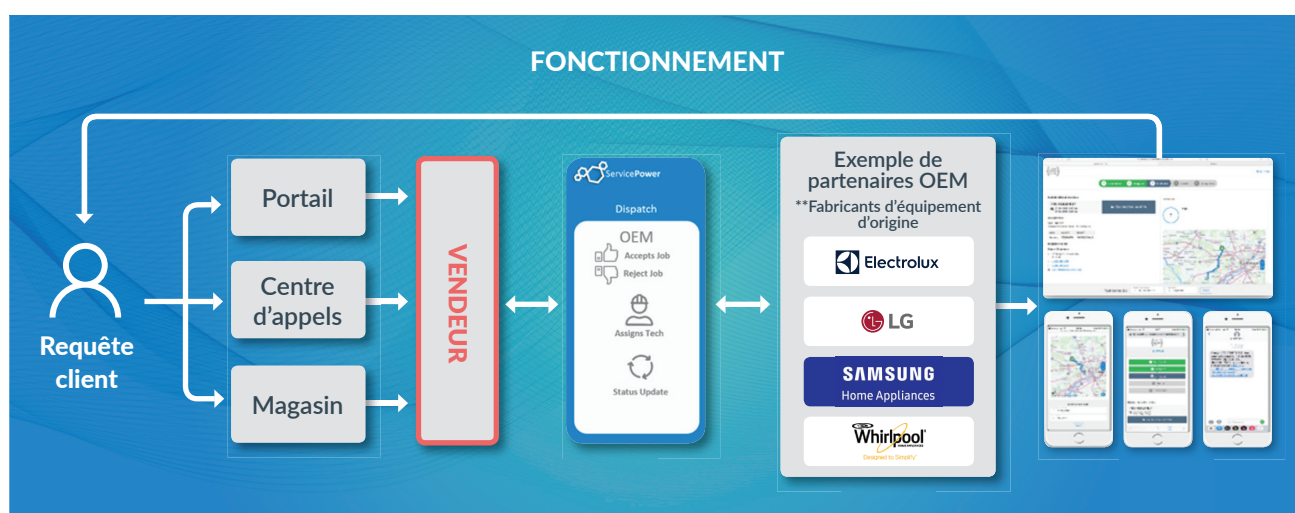
Les organisations les plus visionnaires sont celles qui ont conscience que l'expérience client ne s'arrête pas au bon de commande. Cette dernière à son propre cycle de vie, et peut s'interrompre à tout moment si chaque étape n'est pas soigneusement préparée. Pour ce faire, avoir une bonne visibilité du parcours client dans sa totalité et maintenir des liens forts avec ses fabricants sont essentiels.

Afin de garantir cette vision d'ensemble, il existe une solution.

Maîtriser le parcours client

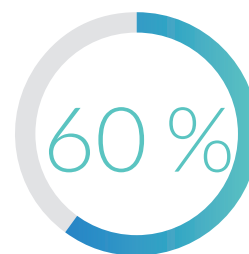
Chez ServicePower, nous pensons qu'avoir un portail client dynamique et en libre service est la solution, non seulement pour créer de la demande, fidéliser le client et cultiver son image de marque, mais aussi pour avoir toutes les informations en main et maîtriser l'expérience client d'un bout à l'autre de sa relation avec l'entreprise.

En outre, nous avons mis en place un écosystème robuste de partenaires et d'organisations, y compris des détaillants, des équipementiers et des sous-traitants. Les détaillants peuvent améliorer le parcours de leurs clients grâce à la prise en charge multicanal des interactions avec les consommateurs en magasin, à domicile et à distance.



ServicePower vous accompagne tout au long de votre parcours client :

- Optimisation du réseau de prestataires de services
- La planification pilotée par l'IA et l'optimisation des plannings en temps réel permettent l'allocation des demandes d'interventions aux techniciens les plus qualifiés pour l'accomplir, garantissant un taux de résolution dès la première intervention et diminuant ainsi les délais d'exécution
- Utilisation des données de trafic en temps réel et traçage GPS pour optimiser l'ordre et la planification des interventions en fonction des itinéraires
- Visualisation et suivi de chaque étape du processus d'intervention en temps réel
- Amélioration de l'engagement et de la responsabilité des prestataires grâce à une interface plus ludique et un retour d'expérience plus transparent



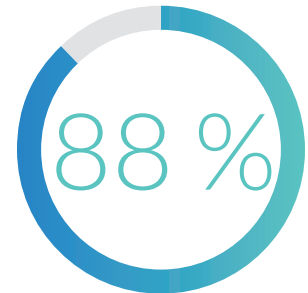
des activités de service après-vente seront effectuées en ligne ou en libre-service sur le web d'ici 2023.¹

Accroître le chiffre d'affaires

Proposer une montée en gamme ou des produits complémentaires au moment de la vente permettent de générer plus de revenus tout en maintenant des prix bas. Ainsi, l'avantage compétitif est préservé, et de nouvelles ressources sont créées pour investir dans de nouvelles initiatives commerciales. Le [portail client en libre service](#) de ServicePower permet à l'entreprise de mettre en avant ses dernières innovations. Les nouvelles options développées, les extensions de garantie et toute autres nouveautés technologiques sont directement publiées sur le portail et visibles par le client.

Le portail client en libre service de ServicePower offre les avantages suivants :

- Créer des publicités personnalisées pour chaque consommateur, en fonction des produits déjà acquis, de leurs garanties et des améliorations disponibles
- Faire grandir sa marque et fidéliser ses clients
- Proposer des remises en période de fêtes et des réductions tout au long de l'année
- Apporter des informations sur les garanties des produits en ligne



des consommateurs interrogés attendent d'une marque ou d'une entreprise qu'elle offre un portail accessible en ligne et en libre-service.²



Augmenter la satisfaction client

Les clients sont de plus en plus exigeants quant aux services qui leurs sont fournis par une entreprise. La plupart d'entre eux se tourneront vers un compétiteur pour avoir une meilleure expérience client.³ Disposer d'un portail en accès libre constitue aujourd'hui l'un des services les plus appréciés par les consommateurs. Le portail client en libre service de ServicePower est un outil pratique, qui permet aux clients d'interagir avec l'entreprise, où qu'ils soient, à tout moment et depuis n'importe quel appareil. Cette solution leur permet de prendre rendez-vous pour une intervention facilement, ainsi que de consulter le statut de leurs demandes, d'obtenir des informations relatives à leur garantie et d'accéder aux mises à jour en temps réel.



LES PORTAILS EN ACCÈS LIBRE AMÉLIORENT LE CHIFFRE D'AFFAIRES ET LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS⁴



1 md \$

d'impact sur le chiffre d'affaires grâce à l'amélioration de l'expérience client.



5 x

Les clients fidèles sont 5 fois plus susceptibles de choisir la même entreprise.



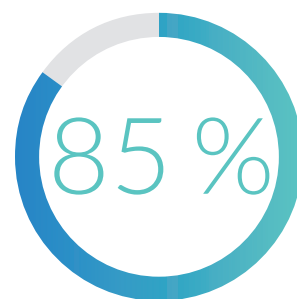
89 %

de rétention client avec un fort engagement.



40 %

d'augmentation du chiffre d'affaires grâce à l'engagement client.



des interactions liées à des interventions client **commenceront par un service en libre accès d'ici 2022.**⁵

ServicePower offre plus d'options et de contrôle aux consommateurs quant à leur expérience de service, tout en valorisant la relation client:

- Un formulaire d'inscription simple
- La possibilité de choisir l'heure du rendez-vous
- Une option pour télécharger des photos et ajouter des descriptions détaillées
- Un accès facile aux informations de garantie
- La possibilité de demander des mises à jour automatiques et des rappels de rendez-vous

« Le portail client en libre service et la gestion des réclamations, très populaires auprès des clients, diminuent le temps perdu sur bien des niveaux »

Gartner, Magic Quadrant 2020 pour la gestion des interventions de terrain

Augmenter la visibilité et les performances

Pour offrir un service performant d'interventions sur le terrain, il est essentiel d'avoir à disposition des données d'analyse exploitables afin de suivre les performances commerciales, mettre en place des initiatives pour une amélioration continue, et prendre des décisions plus judicieuses au bon moment. ServicePower permet aux entreprises de suivre en continu leurs indicateurs clés de performance via des tableaux de bords, des alertes et des rapports. Les entreprises peuvent alors ajuster rapidement leurs stratégies en temps réel.

AVANTAGES DE L'UTILISATION DES DONNÉES D'ANALYSE⁶

42 %

d'augmentation de la rétention client

18 %

d'augmentation des bénéfices liés
aux interventions sur le terrain

55 %

d'augmentation des performances
liées aux accords de niveau de service
(SLA)

ServicePower permet aux entreprises d'améliorer la qualité de leurs interventions, d'optimiser prévisions et planification, de renforcer la collaboration avec leurs prestataires de services, et d'offrir ainsi la meilleure expérience pour leurs clients, de bout-en-bout.

Analyses commerciales

- Prévisions et planification
- Rapports consolidés à partir de plusieurs sources
- Tableaux de bord en temps réel entièrement personnalisables
- Mise en correspondance de la demande avec la capacité
- Modèle de données extensible
- Analyse des tendances

Rapports opérationnels

- Visibilité sur les performances opérationnelles
- Marges d'exploitation, planification et coûts de service
- Satisfaction client et qualité de service
- Analyse des fraudes
- Efficacité et productivité
- Génération de rapport par glisser-déposer

Le portail client en libre service de ServicePower s'intègre parfaitement aux systèmes des fabricants et partenaires de service.

Améliorer la satisfaction des employés

Face aux défis constants en matière de main-d'œuvre dus aux départs à la retraite de techniciens et à la pénurie de nouveaux travailleurs dans ce domaine, un nombre croissant d'entreprises mettent l'accent sur l'amélioration de l'expérience des employés. Cela favorise les initiatives d'acquisition de talents et améliore les taux de fidélisation des employés.

La solution Mobile Access de ServicePower pour les techniciens permet à ces derniers de disposer d'outils modernes et faciles à utiliser permettant d'accéder aux informations dont ils ont besoin pour offrir une meilleure expérience à vos clients. Avec des processus automatisés et plus d'informations à portée de main, les intervenants sont plus heureux et plus enclins à rester au sein de votre entreprise.



7%

Amélioration de la productivité des techniciens



13%

Augmentation du nombre d'interventions réalisés par semaine



10%

Baisse en termes de temps de déplacement

- ✓ Planification dynamique de la charge de travail et des activités
- ✓ Traitement des paiements sur le terrain grâce aux factures des clients
- ✓ Mise à jour en temps réel du trafic et de l'heure d'arrivée prévue
- ✓ Consultation du stock de pièces de rechange, de leur utilisation, des retours et de l'historique des commandes
- ✓ Offres promotionnelles sur site et saisie des signatures



82 % des entreprises disposant d'un service sur le terrain ont recours à ce type de personnel mobile pour promouvoir la vente de produits et de services.

Résultats éprouvés

ServicePower améliore sensiblement le parcours du client à travers des communications interactives, sur différents supports et en temps réel.

Avec ServicePower, obtenez des résultats, *rapidement*

50 %

de réduction du délai
d'exécution

27 %

d'augmentation du
NPS (Net Promoter
Score)

36 %

d'augmentation du taux
de résolution dès la
première intervention

39 %

d'augmentation de
la satisfaction client

« Les clients référents ont attribué à ServicePower la meilleure note jamais obtenue par un éditeur de logiciel dans le Magic Quadrant par rapport au délai dans lequel ils ont obtenu un retour sur leur investissement ».

Gartner, Magic Quadrant pour la gestion des interventions de terrain

Si vous souhaitez découvrir comment mieux maîtriser l'expérience de service client, contactez ServicePower dès aujourd'hui.



Contactez-nous

Audrey François, Chargée de développement commercial

Téléphone : +44 (0)1 614 767 703 | E-mail : a.francois@servicepower.com | [servicepower.com](https://www.servicepower.com)

Les leaders mondiaux de la vente au détail nous font confiance :



John Lewis



richersounds

1. Gartner
2. <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/EN-US-CNTNT-ebook-2018-State-of-Global-Customer-Service.pdf>
3. <https://www.clarabridge.com/blog/top-16-customer-experience-cx-stats-to-know-for-2020>
4. <https://www.clarabridge.com/blog/the-top-14-customer-experience-cx-stats-of-2016>
5. Gartner
6. <https://financesonline.com/field-service-management-statistics/>