



Yawize
Your ServiceNow Partner!



LES ESSENTIELS DU FIELD SERVICE MANAGEMENT

Changez la façon dont vous gérez vos
opérations avec FSM ServiceNow



YAWIZE
Expertises





À propos de YAWIZE

YAWIZE accompagne ses clients dans leur transformation digitale à travers la solution de service management ServiceNow et les plateformes leader du cloud. Les projets que nous menons pour nos clients sont toujours animés par une forte implication pour l'atteinte des objectifs définis en collaboration avec nos partenaires.

NOS CHIFFRES CLÉS



+50
Consultants
Certifiés



+170
Projets
déployés



+30
Clients



+95%
Clients
satisfaits

NOS EXPERTISES

ITSM

FSM

HRSM

CSM

ITOM

ITBM



Parler à un expert



SOMMAIRE

- *INTRODUCTION*
- 1 POURQUOI ADOPTER LE FSM ?
- 2 QUELS SONT LES DÉFIS DU FIELD SERVICE ?
- 3 6 RAISONS D'IMPLÉMENTER LE FSM
- 4 A QUI PROFITE LA SOLUTION ?
- 5 POURQUOI CHOISIR LE FSM DE SERVICENOW ?
- 6 ILS ONT CHOISI LE FSM DE SERVICENOW
- *EN RÉSUMÉ*

Introduction

Le Field Service Management (FSM) de ServiceNow permet à toute entreprise disposant d'une équipe de terrain de gérer de manière simple et efficace toutes les opérations chez ses clients et ses sites distants.

Grâce au FSM de ServiceNow, votre organisation gagne en efficacité opérationnelle mais aussi en rationalisation des tâches et des déploiements sur le terrain, autant pour les managers que pour les techniciens sur place. Tout cela via la plateforme cloud prédictive qui facilitera vos déploiements et suivis en quelques simples clics.

Ce que le FSM apporte à votre business?

SANS LE FSM

Moins de contrôle

Qualité Instable

Planification inefficace

Pauvre relation client

Rapports manuels

Suivi des opérations difficile

VS



AVEC LE FSM

Plus de contrôle

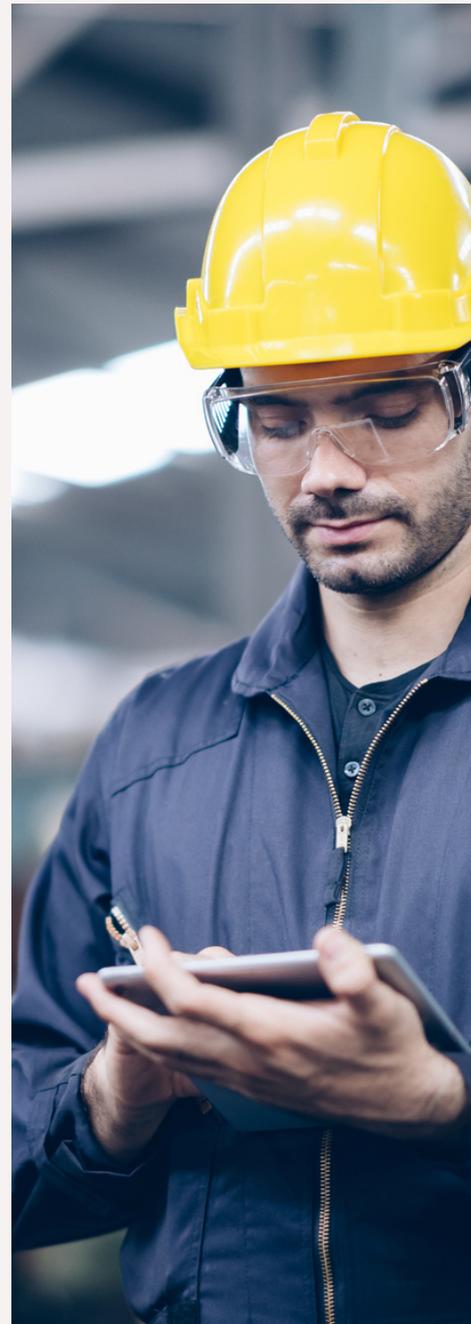
Constante Qualité

Planification pratique

Interaction client productive

Rapports automatisés

Données en temps réel des interventions





Pourquoi adopter le FSM ?



Vous êtes une entreprise disposant d'équipes de terrain, devant gérer un ensemble d'opérations en dehors de vos locaux. Vous cherchez à maîtriser vos processus d'intervention et apporter de la transparence à vos clients, la solution FSM de ServiceNow a été construite pour répondre à ces enjeux.

Le FSM de ServiceNow a été construit pour faciliter toutes les interactions entre les différentes équipes de l'entreprise, et offrir une formidable expérience de service à vos clients.

Aussi, le FSM de ServiceNow vous amène de la proactivité dans vos opérations, et vous permet d'automatiser un nombre conséquent de tâches par l'intégration de vos processus dans la solution ServiceNow.



Quels sont les défis du Field Service ?



Les entreprises déployant des équipes de terrain doivent relever plusieurs défis.

Parmi eux, le dispatching qui permet de gérer efficacement les équipes de terrain.

Cela implique de création d'horaires précis, puis l'acheminement des techniciens vers les tâches les plus urgentes.

Un autre défi est la gestion des données clients. Les techniciens ont souvent besoin de collecter des informations sur les clients, telles que les coordonnées, les exigences du travail et les informations de paiement.

Ils doivent également être en mesure d'informer les clients sur l'état d'avancement des travaux en temps réel.

Les technologies innovantes aident aujourd'hui à relever ces défis.

Par exemple, un logiciel de dispatching peut gérer en toute autonomie le planning des techniciens selon leur disponibilité. Aussi, ces mêmes logiciels disposent généralement d'applications mobiles permettant de faciliter la communication entre les techniciens et les clients.

Mais en fin de compte, seule une solution FSM peut combiner toutes ces fonctionnalités sur une interface interconnectée et assurer que les travaux sont exécutés de manière efficace et précise, tout en maintenant de bonnes relations avec les clients.



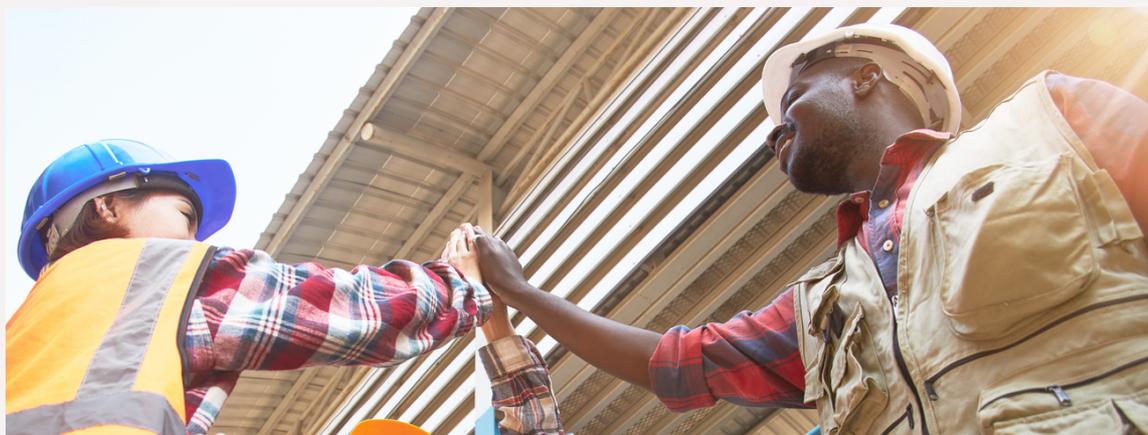
6 Raisons d'implémenter le FSM de ServiceNow

01. L'Amélioration la productivité et la satisfaction

Une enquête de ServiceNow, réalisée en 2019, auprès de plus de 6 000 travailleurs a démontré que l'utilisation des logiciels d'automatisation améliore à la fois la productivité et la satisfaction.

Réduire ou éliminer le temps passé sur des tâches ennuyeuses et répétitives, permet aux employés de se concentrer sur des tâches plus difficiles. Cela conduit à des salariés plus engagés et satisfaits, avec une rétention plus élevée, ce qui améliore forcément les résultats de l'entreprise.

La solution FSM vous aide également à améliorer la satisfaction de vos clients, en suivant la progression des travaux et en tenant les clients informés de l'état de leur commande, vous pouvez réduire une partie de la frustration liée à l'attente d'un service.





02. La Réduction des erreurs

Une mauvaise communication, des processus inefficaces et un manque de coordination, entraînent des erreurs importantes dans la gestion des services sur le terrain.

Cela occasionne des **rendez-vous manqués**, des **diagnostics erronés**, des travaux en double et d'autres **erreurs coûteuses**. 38 % des organisations disposant d'équipes de terrain signalent que les inefficacités de planification et de répartition sont leurs plus grands défis.

La solution FSM réduit les erreurs en rationalisant la communication et la coordination entre les responsables, les techniciens et les clients. La planification et la répartition automatiques garantissent que les travaux sont attribués au bon technicien, et que le client a la bonne information.

Le suivi des tâches d'entretien et de réparation garantit qu'il n'y a pas de double travail, et que toutes les tâches sont effectuées conformément au planning.

Les contrats de service permettent de garantir que les clients reçoivent le meilleur service, et des mises à jour régulières de l'état des commandes.

En bref, la solution aide les entreprises à fonctionner efficacement, à réduire les erreurs et à améliorer la satisfaction des clients.

03. La Rationalisation des ordres de travail

Le FSM gère les ressources de l'entreprise de manière plus efficace et efficiente. Les gestionnaires et les techniciens peuvent traiter facilement les ordres de travail, planifier et répartir les interventions, suivre les tâches d'entretien et de réparation, gérer les contrats de service client, etc.

Les entreprises peuvent ainsi rationaliser leurs processus de service sur terrain et améliorer le service client.

Les principaux défis auxquels les techniciens de service sur le terrain sont confrontés sont les suivants :

- *Examen de l'historique de service avant la visite*
- *Accès au manuel d'entretien*
- *Accès à la base de connaissances*
- *Visibilité sur l'inventaire des pièces de rechange*

La solution de gestion des services sur sites peut relever tous ces défis, avec toutes les informations disponibles sur l'application mobile du technicien. Désormais, chaque visite de service est efficace et efficiente avec des retards limités.

Grâce à un suivi et à des rapports de données précis, les entreprises peuvent identifier les domaines d'amélioration du service client, et apporter des modifications. Les entreprises peuvent également utiliser la solution pour générer des factures et suivre les paiements en temps réel. Cela permet de s'assurer que les paiements sont reçus en temps opportun et que la comptabilité est à jour.

Le FSM est essentiel pour toute entreprise dont les stratégies commerciales s'appuient sur des techniciens intervenant sur le terrain.





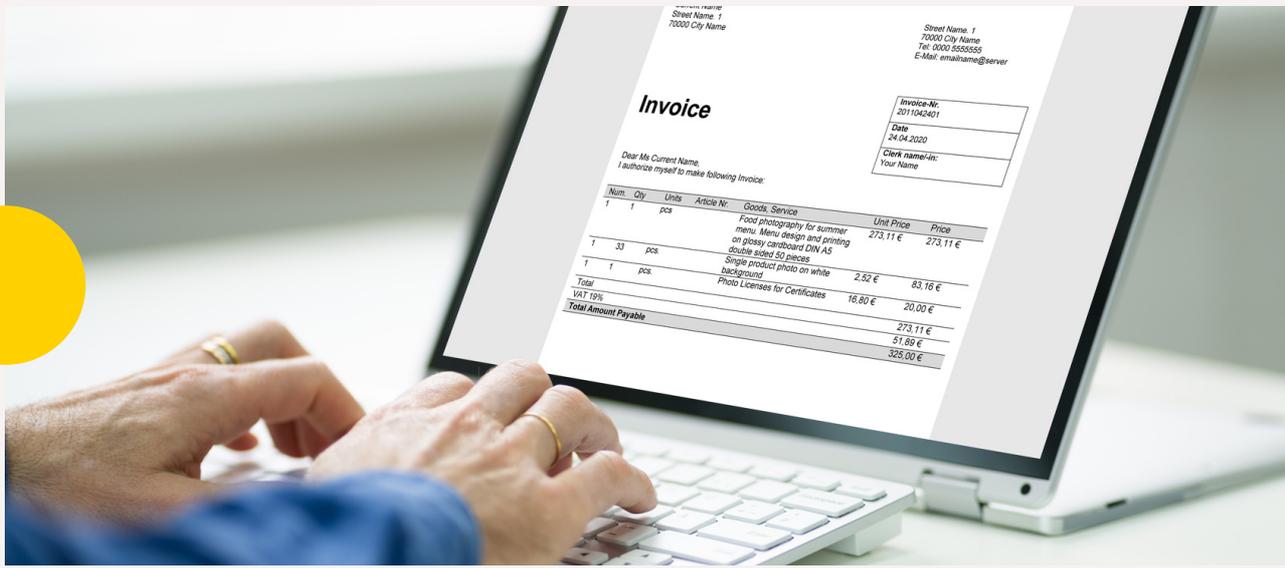
04. Le Suivi en temps réel des techniciens

Les performances des techniciens déployés sur le terrain peuvent être difficiles à suivre et à gérer manuellement. La solution FSM peut suivre les emplacements des techniciens, les commandes de service et les mesures de performance en temps réel à l'aide d'une application mobile. Les responsables peuvent anticiper et résoudre les problèmes avant qu'ils ne surviennent, améliorant ainsi l'efficacité des opérations de service sur le terrain.

Les performances sont essentielles au succès des opérations de service sur le terrain et les entreprises prennent des décisions plus éclairées concernant les affectations de techniciens, les horaires et les itinéraires avec le FSM. En outre, les entreprises peuvent utiliser la solution pour suivre leurs performances par rapport aux contrats de service client, identifier les domaines d'amélioration et percevoir le paiement des services sur site.

Répondre aux attentes des clients est le plus grand défi auquel sont confrontées les organisations offrant des services d'intervention sur le terrain. Mais le FSM surmonte ce défi en fournissant les outils nécessaires pour offrir un service de qualité. En utilisant les données de performance des techniciens pour améliorer les opérations, les entreprises s'assurent qu'elles répondent et dépassent les attentes des clients.





05. Une Facturation plus rapide

La facturation est essentielle pour une organisation de services sur le terrain.

Les responsables des déploiement sur site s'appuient sur les factures pour suivre le travail effectué, et calculer le prix des services rendus. Cependant, la génération manuelle de factures est un processus qui prend du temps.

Il y a aussi beaucoup de marge d'erreur lorsqu'elle est effectuée manuellement. En effet, 60% des factures sont payées en retard, en grande partie à cause d'erreurs de facturation. Le FSM génère des factures précises plus rapidement et plus efficacement car, toutes les données sont centralisées.

La solution envoie toutes les informations relatives au travail du technicien à l'administration rapidement et facilement.

Ces informations peuvent inclure le temps passé sur le travail, les outils et matériaux utilisés, les changements de statut de travail, les photos du chantier et la signature digitale du client.

Grâce à ces informations, les gestionnaires de service sur le terrain peuvent générer rapidement des factures basées sur les services effectués.





06. Une Meilleure communication avec les clients et les techniciens

Les entreprises comprennent l'importance de la fidélisation de la clientèle. Les clients représentent la pierre angulaire de toute entreprise et sont essentiels au succès.

Cependant, de nombreuses entreprises ont du mal à maintenir une bonne communication avec leurs clients, ce qui engendre souvent une mauvaise fidélisation des clients.

Heureusement, grâce à ses fonctionnalités dynamiques et transparentes, la solution aide à fluidifier la communication entre la clientèle et les techniciens, ce qui entraîne de meilleurs taux de fidélisation.

À qui profite la solution ?

Le Field Service Management aide les entreprises avec des techniciens de service sur le terrain à gérer leurs opérations. Cela inclut des tâches telles que le déploiement des équipes, le suivi de leur progression, la gestion des informations client, etc.

Au sein de l'organisation, il existe également différents départements qui peuvent bénéficier de l'utilisation de la solution :

Les équipes de support

Les clients veulent des réponses rapides et personnalisées. Les équipes de support utilisant le FSM peuvent aider rapidement et efficacement avec toutes les informations client à portée de main. Cela garantit une expérience client fluide, du début à la fin.

Les agents du service clientèle peuvent accéder aux articles de la base de connaissances et utiliser l'automatisation pour résoudre les requêtes des clients.

La solution offre aux équipes de support client la possibilité de travailler de façon plus intelligente.



Les sous-traitants

Le FSM automatise de nombreuses tâches pour les sous-traitants, comme la création de factures, le suivi du temps de travail et l'enregistrement des dépenses.

Cela leur permet de se concentrer sur l'exécution rapide et correcte des travaux. Cela les aide également à rester organisés et à maîtriser leurs finances.

La solution peut également fournir des mises à jour sur la progression des travaux aux sous-traitants en temps réel. Ils sont, ainsi, informés sur l'état d'avancement, afin de mieux planifier leurs interventions.

Les clients

Les clients bénéficient des avantages offerts par la solution de plusieurs manières. Par exemple, le FSM peut les aider à suivre la progression des opérations.

Ils peuvent voir à quelle étape se trouve le travail et combien de temps il est susceptible de prendre.

Cette transparence aide les clients à se sentir impliqués et les tient informés sur le travail en cours.

La solution fournit aux clients toutes leurs informations de contact nécessaires. Ils ont toujours un accès facile au bon agent, peu importe où il se trouve.

Aussi, les clients peuvent planifier des rendez-vous plus rapidement. Cela leur permet d'obtenir aisément le service dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.



Les gestionnaires des centres de contact

De nombreux responsables de centres de contact gèrent une équipe de représentants du service client qui fournit une assistance par téléphone, mail ou chat. Ils ont besoin d'informations précises sur l'historique de chaque client afin de pouvoir fournir le meilleur service possible.

Le FSM aide les centres de contact en centralisant toutes les informations client au même endroit. Cela permet aux gestionnaires de trouver facilement les informations dont ils ont besoin. Mais également, de suivre la progression de chaque interaction client et mesurer les niveaux de satisfaction. Ce qui participe à améliorer la qualité de leur service client.

Les Dispatchers

Les dispatchers sont responsables de s'assurer que le bon technicien est envoyé au bon endroit, au bon moment. Ils ont besoin d'informations précises sur les compétences, la disponibilité et l'emplacement de chaque technicien.

Le FSM centralise ces données pour le dispatching. Il assure également le suivi de l'avancement des travaux et des techniciens en temps réel. Ils peuvent prendre des décisions éclairées sur quel technicien envoyer, où et quand.

Ne pas envoyer le technicien approprié peut entraîner des rappels coûteux, des clients mécontents et des critiques négatives. La solution aide les dispatchers à éviter ces problèmes et à garantir que les travaux sont terminés à temps et à la satisfaction du client.



Pourquoi choisir le FSM de ServiceNow ?

Le Field Service Management de ServiceNow vous facilite la gestion des travaux sur site de manière efficace et sûre. Il s'intègre facilement avec le Customer Service Management et IT Service Management de la plateforme Now, afin de connecter le service client et le service d'assistance aux processus des opérations sur le terrain. Mais il peut aussi être implémenté de manière autonome.

Améliorez l'efficacité de vos interventions sur site grâce à :

- **Une Planification dynamique**

À l'aide d'un ensemble de processus simplement ajustables, attribuez automatiquement les missions au technicien le plus qualifié. Les horaires et les itinéraires sont optimisés pour que les équipes mobiles passent plus de temps à travailler, et moins de temps à conduire.

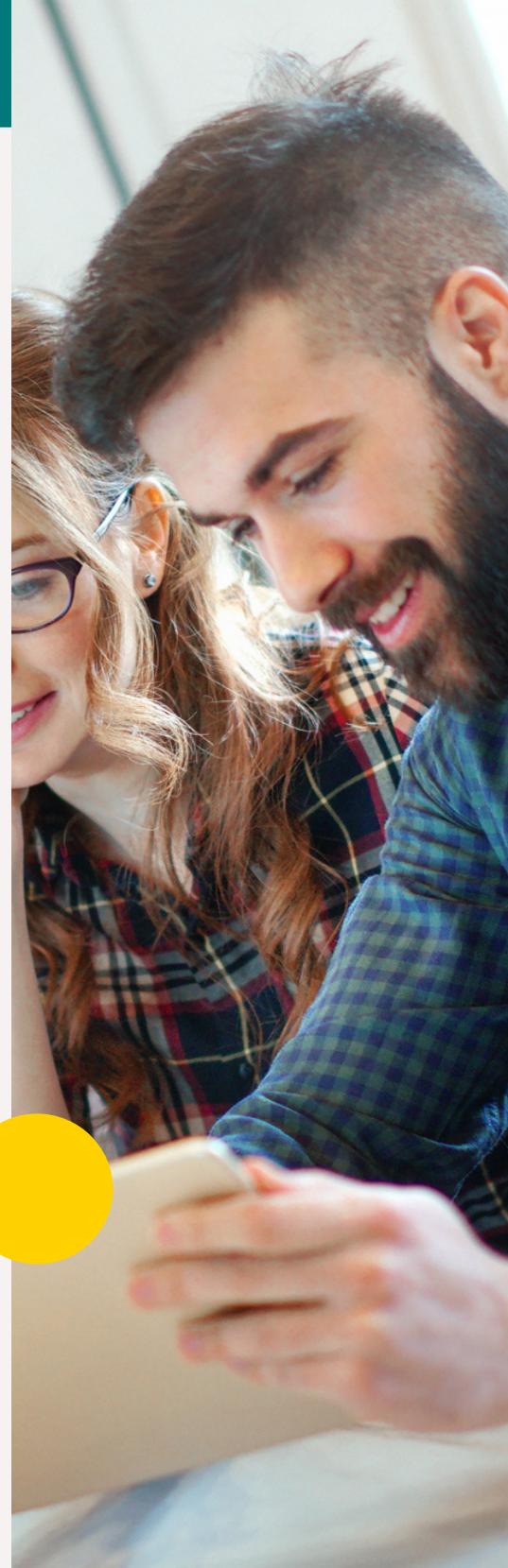
- **Un Espace de travail pour les dispatchers**

Le FSM fournit aux dispatchers tout ce dont ils ont besoin en un seul endroit pour prendre des décisions rapides, et éclairées en matière de planification. Une vue d'ensemble sur les itinéraires et le suivi en temps réel des techniciens accessibles, vous aideront à améliorer vos opérations.

- **Une Application mobile intégrée à la solution**

Permettez aux techniciens d'examiner et d'enregistrer rapidement des données à l'aide d'une interface mobile simple et native. Des procédures prêtes à l'emploi pour les applications ServiceNow peuvent accroître l'efficacité, et accélérer le déploiement.

Avec ou sans connexion Internet, vous pouvez accepter ou refuser des requêtes, suivre le trajet et le temps passé aux interventions, utiliser des quiz sur la sécurité, lire des articles d'information et recueillir les signatures des clients attestant de l'achèvement des travaux.





Ils ont choisi le FSM de ServiceNow

Déploiement du module FSM de SERVICENOW pour une entreprise internationale d'hydrocarbure

Nous avons déployé le module FSM pour optimiser le système de gestion en place en le substituant avec celui de ServiceNow. Grâce à cela, le client a pu implémenter :

- **Pour les sous-traitants**
 - La gestion des contrats directement sur la plateforme
 - Le pilotage des interventions
 - Le déploiement des techniciens
 - Une automatisation des rapports facilitant le suivi des KPIs
 - La gestion automatique des maintenances préventives
- **Pour les clients :**
 - Le suivi et la consultation des maintenances
 - Le diagnostic et l'identification des types de problèmes liés aux équipements

Cette unification de toute la chaîne d'interventions via la solution FSM, a permis:

- Une Interconnexion des entités
- Une économie considérable en termes de temps
- Plus de visibilité pour le management
- Des stations plus performantes

Projet SYNELIENCE – En cours

Dans le cadre du remplacement du matériel informatique d'un groupe de cliniques et de maisons de retraite ayant des sites partout en France, le FSM a été choisi par le client. Nos experts ont pour mission de déployer la solution pour permettre au groupe de :

- Construire un planning précis pour ce projet de renouvellement de matériel
- Permettre de gérer des techniciens internes et d'avoir une gestion de vie des assets
- Mesurer les temps de trajet et d'intervention des techniciens
- Informer le client des principales actions menées durant les interventions sur site



En résumé

La gestion des services sur le terrain est un processus critique et complexe pour de nombreuses entreprises. Le FSM de ServiceNow apporte plus de capacités pour aider à gérer et simplifier ce processus.

Si vos objectifs sont de minimiser les risques et de gérer efficacement le cycle de vie des services sur le terrain, nous vous invitons à examiner de plus près comment ServiceNow peut gérer vos solutions avec l'aide de nos experts.

Prêts à échanger sur votre projet d'implémentation FSM ?

Nos consultants sont prêts à vous accompagner de la planification au déploiement.

[Parler à un expert](#)

CONTACT:

contact@yawize.com

SITE:

www.yawize.com

RÉSEAUX:

