

# Réduire les interventions sur site et économiser davantage :

Comment améliorer le temps de fonctionnement et la satisfaction des clients en consacrant moins de temps au service

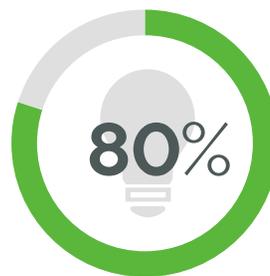


LE NUMÉRIQUE TRANSFORME  
LE MONDE PHYSIQUE

Le coût de l'immobilisation d'un client - planifiée ou non - dépasse largement le coût d'un technicien dépêché. En effet, une immobilisation affecte la production, la qualité et les délais, et a des conséquences directes sur les renouvellements de contrat de service. Vous avez donc tout intérêt à prévenir les temps morts et à maintenir un niveau élevé de satisfaction des clients aussi souvent que possible.

Mais anticiper les immobilisations et satisfaire les besoins des clients restent coûteux. Bien que la plupart des opérations aient dépassé le modèle de réparation des pannes, les coûts continuent de s'additionner : temps nécessaire pour obtenir les bonnes informations de service client, interventions sur le terrain pour répondre au moindre problème et travail de réparation intensif.

Les solutions actuelles de l'Internet Industriel des Objets (IIoT) créent de nouveaux moyens de réduire les coûts liés à la prestation d'un service de haute qualité. Et les clients en sont conscients : 80 % des décideurs du secteur du service affirment que les nouvelles technologies font évoluer les attentes des clients à l'égard des entreprises de services, et 82 % d'entre eux déclarent que le service clientèle doit se transformer pour rester compétitif<sup>1</sup>. Aujourd'hui, grâce à la technologie transformatrice de l'IIoT, vous pouvez répondre aux nouvelles normes industrielles pour rester compétitif et dépasser les attentes élevées de vos clients, tout en réalisant des économies internes.



80 % des décideurs du secteur du service affirment que les nouvelles technologies font évoluer les attentes des clients à l'égard des entreprises de services



82 % d'entre eux déclarent que le service clientèle doit se transformer pour rester compétitif

## Gagner du temps pour économiser

Le vieil adage selon lequel « le temps, c'est de l'argent », est particulièrement vrai pour les équipes de service. Plus le technicien passe du temps à comprendre, analyser, tester et résoudre un problème, plus ce problème revient cher. Un accès fiable aux données de service en temps réel représente un véritable gain de temps pour les techniciens qui peuvent ainsi résoudre davantage de problèmes et assister plus de clients ; il permet aussi de libérer des ressources pour des contrats de service et des initiatives plus compliqués.

### Comment gagner du temps avec l'IloT

L'IloT réduit le coût des pertes de temps en permettant aux techniciens d'avoir toujours les informations de maintenance dont ils ont besoin à portée de main. Grâce à des flux de données automatisés en temps réel, ils peuvent surveiller les actifs sur le terrain, quel que soit leur emplacement, et se concentrer sur l'analyse des données de service, avec la certitude qu'elles sont exactes et actualisées, au lieu de passer leur temps à collecter des données sur le terrain. Les équipes de service disposent ainsi toujours des informations nécessaires pour prendre des décisions en temps voulu afin d'accroître leur efficacité, d'effectuer des réparations et de prévenir les temps morts des clients.

Le manque d'efficacité du service sur le terrain prolonge le temps pendant lequel le client est coincé avec un bien défectueux, il ne peut en tirer aucun revenu et doit aussi apaiser ses propres clients. Tous ces désagréments entraînent finalement une baisse des taux de renouvellement, voire même, la perte de clients.

- « Résolution à la première intervention : la métrique sous-évaluée du service sur le terrain », *Field Technologies Magazine*

### DES ÉCONOMIES AVÉRÉES

Heidelberg, l'un des principaux fabricants mondiaux de presses à imprimer, a converti ses gains de temps en économies grâce à la plateforme IloT ThingWorx.



**50 % de réduction** des délais de réparation



**1 000 à 2 000 heures** de production client économisées par projet



**40 % des ventes** désormais liées à des contrats de service<sup>2</sup>

## Réduire les interventions sur site pour augmenter les économies

Les interventions sur le terrain sont l'un des postes les plus coûteux d'un budget de service. Du temps de travail et de déplacement des techniciens aux coûts d'exploitation des véhicules d'intervention, les coûts s'additionnent rapidement, surtout lorsque des informations imparfaites et incomplètes engendrent la multiplication des visites par appel. La diminution du nombre d'interventions sur le terrain permet de réduire les coûts internes tout en améliorant la confiance des clients dans la fiabilité de vos produits.

### Comment réduire les interventions sur le terrain avec l'IloT

La surveillance et l'analyse à distance de l'IloT permettent aux techniciens d'anticiper la maintenance des machines, d'améliorer la planification des temps morts programmés et de prévenir les immobilisations imprévues en leur permettant d'assurer un service prédictif plutôt que réactif.

Grâce à l'IloT, les techniciens peuvent résoudre plus de problèmes de maintenance à distance : le nombre d'interventions sur le terrain et les temps morts s'en trouvent donc considérablement réduits. L'IloT permet d'effectuer des mises à jour de maintenance logicielle à distance sans la nécessité d'intervenir sur place, et donc de réduire le nombre d'interruptions liées aux logiciels. La surveillance des données à distance améliore la capacité des équipes de service à traiter et à prévenir de manière proactive les problèmes de service avant qu'ils ne nécessitent une intervention sur le terrain, voire pire encore, qu'ils n'entraînent une immobilisation du client.

### DES ÉCONOMIES AVÉRÉES

Grâce à la plateforme IloT ThingWorx, les responsables du service constatent les résultats suivants :



**70 % des problèmes de maintenance** résolus à distance



**90 % des problèmes logiciels** résolus à distance<sup>3</sup>



**30 % des problèmes de maintenance** résolus à distance



**1 200 heures par an d'immobilisation des clients évitées** grâce à la maintenance préventive<sup>4</sup>



**63 % des problèmes de maintenance** résolus à distance<sup>5</sup>

## Minimiser le travail pour maximiser le profit

Les réparations matérielles sur site sont généralement très laborieuses car les techniciens doivent diagnostiquer les problèmes et s'assurer qu'ils identifient les solutions nécessaires pour corriger et prévenir de futures réparations similaires. En favorisant une maintenance pratique plus efficace et mieux informée, les coûts internes sont réduits et la satisfaction des clients améliorée.

### Comment économiser le travail des techniciens avec l'IIoTT

La maintenance à distance est l'idéal, mais lorsque des techniciens sont dépêchés sur place, ils doivent disposer de données précises basées sur l'IIoTT pour chaque appel de service individuel. Grâce au télédiagnostic, les techniciens peuvent évaluer les causes profondes des problèmes et arriver sur place avec les bons outils, pièces et plans de réparation. Ils peuvent également communiquer directement les données au centre de service et ainsi permettre une assistance à distance sur place pour assurer un service spécialisé. Dans l'ensemble, ces solutions renforcent l'efficacité opérationnelle pour les clients et évitent aux techniciens des surprises fastidieuses sur le terrain. En outre, elles épargnent aux clients de longs appels de service et une immobilisation prolongée.

Selon les techniciens, l'absence du bon équipement ou des compétences nécessaires est l'une des principales raisons les empêchant de résoudre un problème dès la première intervention. En effet, selon 51 % des responsables des services sur le terrain, l'indisponibilité des pièces est de loin la réclamation la plus souvent émise par les clients.

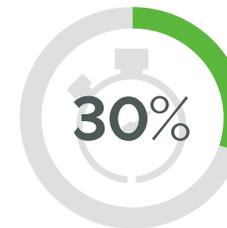
- 3 méthodes pour améliorer le taux de réparation dès la première intervention, Click Software Blog

### DES ÉCONOMIES AVÉRÉES

Grâce à la plateforme IIoT ThingWorx, les responsables du service peuvent réaliser des économies sur les coûts sur site :



**60 % de réduction** du délai de réparation sur site<sup>6</sup>



**30 % de réduction** de la durée des interventions de service



**20 millions de dollars d'économies** sur 3 ans<sup>7</sup>

## En savoir plus sur la réduction des coûts du service tout en améliorant le service clientèle

La plateforme IIoT ThingWorx réduit le coût de la prestation du meilleur service à vos clients. Découvrez comment ThingWorx permet de combattre directement les temps morts de vos clients, d'accroître leur satisfaction et de réaliser d'importantes économies internes.

[CONTACTER UN EXPERT →](#)

1. Rapport de Salesforce sur l'état du service clientèle, 2019 2. Source : [Étude de cas Heidelberg](#) 3. Source : [Étude de cas Heidelberg ThingWorx](#) 4. Source : [Étude de cas Elektro ThingWorx](#) 5. Source : [Étude de cas Bell and Howell](#) 6. Source : [Étude de cas PTC Bell and Howell](#) 7. Source : [Résultats des clients Illumina](#)

SKU#21082 © 2022, PTC Inc. Tous droits réservés. Les informations décrites dans le présent document sont fournies à titre informatif uniquement, sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne doivent pas être considérées comme une garantie, un engagement, une condition ou une offre de PTC. PTC, le logo PTC, ainsi que tous les logos et noms de produit PTC, sont des marques commerciales ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux États-Unis d'Amérique et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits ou d'entreprises sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.