

LIVRE BLANC

Gestion d'intervention : réussissez votre transition digitale en 5 étapes clés !

Février 2022



Sommaire

I - Pourquoi digitaliser la gestion de vos interventions ? 5 avantages !	2
1 - Amélioration du niveau de productivité de vos collaborateurs	2
2 - Satisfaction et fidélisation des clients	2
3 - Un meilleur taux de réussite dès la première visite	3
4 - Une économie à plusieurs niveaux	3
5 - Simplification des facturations et des paiements	4
II - 5 étapes simples pour passer à la gestion dématérialisée des interventions	5
1 - Préparez votre projet	5
2 - Délimitez le périmètre du projet	5
3 - Établissez un budget	7
4 - Créez un planning de mise en place	7
5 - Choisissez votre prestataire	7
Les secrets des entreprises qui ont opéré une dématérialisation réussie de leurs interventions terrain	9
Sucess story #1 : du manque de communication à une diffusion d'informations instantanée	9
Sucess story #2 : d'une multitude d'outils à une solution unique	10
Sucess story #3 : d'un tableur Excel à un outil complet en ligne	11

I - Pourquoi digitaliser la gestion de vos interventions ? 5 avantages !

Historiquement, les organisations de service ont été lentes à adopter les dernières technologies pour gérer et optimiser leurs opérations. En fait, pas moins de **52 % des entreprises** s'appuient encore sur des méthodes d'administration manuelle obsolètes.

Mais, bien que ces méthodes traditionnelles aient fonctionné au cours des dernières décennies, elles ne suffiront pas dans le monde d'aujourd'hui où les attentes des clients deviennent plus difficiles à satisfaire et où la tolérance à l'erreur est moindre.

Mais concrètement, quels sont les bénéfices liés à la dématérialisation de la planification et de la gestion des interventions ?

1 - Amélioration du niveau de productivité de vos collaborateurs

Les techniciens de terrain se disent souvent moins stressés lorsqu'ils ont accès à une technologie qui leur permet de travailler de **manière productive**.

L'**automatisation des processus** réduit, en effet, considérablement la charge de travail et le stress subi. Elle élimine les tâches récurrentes et chronophages, afin de maintenir la motivation des techniciens.

De ce fait, vos collaborateurs peuvent se concentrer sur des tâches plus intéressantes et plus utiles. Leur **productivité** dans le travail augmente en conséquence.

2 - Satisfaction et fidélisation des clients

Les entreprises qui prennent en compte l'**expérience client** obtiennent, sans surprise, un taux de satisfaction client plus élevé. Cette satisfaction reste aujourd'hui le meilleur moyen de **fidéliser la clientèle** et de poursuivre des collaborations sur le long terme.

Les solutions digitales de gestion des interventions peuvent améliorer l'expérience client en offrant :

- Une meilleure **réactivité des équipes**, avec le gain de temps dû à la suppression de certaines tâches administratives.
- Une **communication améliorée**, avec la centralisation des informations clients.
- Une **relation personnalisée**, grâce à l'accès facilité aux dossiers des clients où vous voulez et quand vous voulez.

3 - Un meilleur taux de réussite dès la première visite

Le **taux de réussite** d'une intervention dès la première visite participe à la fidélisation de la clientèle. Cependant, il est parfois difficile, pour une entreprise, d'augmenter ce taux. La mise en place d'une solution digitale de gestion peut apporter une aide précieuse, concernant :

- la **visibilité des stocks en temps réel**, avec la vue complète de l'état de votre inventaire,
- l'**affectation optimisée des ressources humaines**, grâce à la vision, en temps réel, de la position de chaque collaborateur pour ainsi affecter les compétences en fonction des besoins.



4 - Une économie à plusieurs niveaux

Lorsqu'une entreprise s'appuie sur une **solution digitale de gestion des interventions**, elle est capable de connaître en **temps réel** la localisation de tous ses collaborateurs. Ainsi, elle peut affecter les techniciens aux missions dont ils sont proches géographiquement, tout en évaluant d'autres critères.

L'assistant de planification du système prend en compte :

- l'**emplacement** de l'équipe,
- les **compétences** particulières de chaque technicien,
- le type de **véhicule** utilisé,
- les **contraintes** liées au type d'intervention, etc.

De cette manière, le temps passé sur la route est diminué et le nombre d'interventions effectuées chaque jour augmente. L'entreprise économise également des frais de carburant. Tous ces aspects, mis bout à bout, contribuent à améliorer significativement la productivité de l'entreprise.

5 - Simplification des facturations et des paiements

Le processus qui consiste à rédiger les factures, à les transmettre aux clients et à attendre leur paiement est parfois long et source d'erreurs.

👉 Grâce à une solution digitale de gestion, comme celle de **BigChange**, tout se passe au sein du même logiciel :

- Les informations saisies par les techniciens lors des interventions sur les sites clients sont reprises pour générer **automatiquement** des factures précises. Elles sont ensuite transmises aux clients par l'intermédiaire d'une interface à laquelle ils ont accès grâce à **l'application**.
- Les clients peuvent ensuite **payer en ligne**, en utilisant une gamme d'options simples. Les fonds sont transférés sur votre compte le **jour même**. Ainsi, votre trésorerie ne subit plus les retards de paiement dus aux lenteurs administratives ou aux erreurs humaines !

À retenir :

Investir dans une solution digitale de gestion est aujourd'hui le meilleur moyen d'augmenter la productivité de votre entreprise et de lui apporter la croissance qu'elle mérite.

Elle offre :

- une amélioration du niveau de productivité de vos collaborateurs,
- la satisfaction et fidélisation des clients,
- un meilleur taux de réussite dès la première visite,
- une économie à plusieurs niveaux,
- la simplification des facturations et des paiements.

II - 5 étapes simples pour passer à la gestion dématérialisée des interventions

1 - Préparez votre projet

- Prenez en compte la **conduite du changement** dans cette dématérialisation de la gestion des interventions : les concerné-es ne seront que plus favorables à la mise en place d'un nouvel outil.
- Comprenez les **enjeux** réels de votre projet pour un cadrage réussi :
 - Pourquoi changer ?
 - Quel est le moment opportun ?
 - Quels sont les bénéfices attendus ?
 - Quels sont les risques ?

Actuellement, seulement la moitié des entreprises de services utilisent des solutions de gestion des interventions sur le terrain. Les entreprises restantes continuent de s'appuyer sur des processus manuels sujets aux erreurs et sur des solutions obsolètes pour gérer leurs interventions.

Voici quelques-uns des **problèmes** les plus courants que vous pouvez rencontrer :

- Problèmes de planification des tâches
- Utilisation d'une multitude d'outils différents
- Méthodes de communication inadéquates
- Manque de visibilité sur les opérations
- Flux de trésorerie incohérent
- Incapacité à suivre les performances

2 - Délimitez le périmètre du projet

Commencez par réaliser un **audit** pour passer en revue l'existant :

- les processus,
- les outils existants,
- les pratiques en place, etc.

Cela permet de faire le point sur ce qui va et ce qui ne va pas, ce qui a besoin d'être modifié ou doit être conservé.

Qu'est-il attendu ?

Assurez-vous que la mise en place ou que le changement d'outil est souhaité par tous les **acteurs** du projet. Sondez les collaborateurs pour connaître leurs attentes. Par exemple, un outil en mode SaaS pour bénéficier des atouts du cloud est-il souhaitable ?

De quelles fonctionnalités avez-vous besoin ?

Un outil de gestion des interventions est un logiciel qui intègre de nombreuses **fonctionnalités** telles que :

- gestion des appels,
- CRM,
- suivi des véhicules et des équipements,
- devis et factures,
- extranet client,
- planification des interventions,
- messagerie et navigation satellite,
- rapports et performances, etc.

Avez-vous besoin de toutes ces fonctionnalités, ou plutôt d'un outil modulaire avec des fonctionnalités « à la carte » ? À vous de choisir !

Comment exploiter votre outil pleinement ?

Avez-vous besoin de rapports pour un suivi pertinent et sur mesure ?

Avez-vous des problèmes de trésorerie et donc plutôt besoin d'une solution avec une fonction de facturation et de paiement intégrée ?

Ces fonctionnalités, moins évidentes, permettent pourtant d'aller plus loin et d'**améliorer continuellement** vos processus.

💡 Pour être sûr de n'oublier aucune fonctionnalité, aidez-vous d'une checklist ou dressez un cahier des charges pour votre projet.

Vous devriez également examiner vos **méthodes de travail actuelles** pour déterminer où se trouvent les **faiblesses** et ce que vous pouvez faire pour atténuer les problèmes.



3 - Établissez un budget

La budgétisation de votre projet de digitalisation est une **étape** à ne pas prendre à la légère.

On peut la découper en trois phases cruciales, durant lesquelles vous devez vous entourer de toutes les parties prenantes concernées :

→ **l'évaluation du coût d'un projet,**

Elle est établie en se référant aux coûts réels de projets similaires si possible et est liée à l'estimation des délais de mise en œuvre.

→ **la budgétisation du projet,**

des enveloppes budgétaires sont ainsi définies pour la mise en place de la solution ;

→ **la maîtrise des coûts**

L'étape de budgétisation consiste à recenser, identifier et classer :

- vos **dépenses**, dans un premier temps,
- vos **recettes** acquises ou en cours d'acquisition, dans un second temps grâce à la mise en place d'un tel outil.

4 - Créez un planning de mise en place

Il s'agit de la dernière composante phare pour une gestion de projet réussie, avec les ressources et le budget.

Vous imposer des dates limites est indispensable pour l'avancement du projet. Cela permet également de faire le point régulièrement avec l'équipe en charge du projet pour constater si l'avancement prévu en amont du projet est réaliste et effectif, ou si des ajustements sont à prévoir.



Pensez à y inclure les actions de communication, pour donner des informations régulièrement à l'ensemble des collaborateurs concernant la mise en place de ce nouvel outil.

5 - Choisissez votre prestataire

Il existe de nombreuses solutions de gestion des interventions sur le marché. Mais elles n'ont pas toutes les mêmes **fonctionnalités** et ne répondent pas toutes aux mêmes besoins. Pour vous assurer que vous mettez en œuvre la bonne solution pour votre entreprise, vous devez tenir compte des points suivants :

Étant donné que votre équipe passe la majeure partie de sa journée sur le terrain, vous devriez envisager d'utiliser un logiciel de gestion des interventions **basé sur le cloud** qui inclut une **application mobile**. Avec un accès à toutes les informations dont ils ont besoin à portée de main, vos techniciens pourront se concentrer sur l'exécution du travail.

De plus, ces solutions peuvent fournir instantanément des **mise à jour en temps réel** à vos collaborateurs du back office et compléter automatiquement des documents, ce qui permet un flux de travail plus fluide et plus rapide.

Vous devez aussi prendre en compte le **niveau d'accompagnement** proposé par la solution. La prise en main est une étape primordiale pour une utilisation optimale du logiciel ainsi que pour sa pérennité !

💡 Gardez à l'esprit que l'outil devra nécessairement avoir un aspect collaboratif, être mobile et facile à prendre en main, et bien prendre en charge votre langue !



Les secrets des entreprises qui ont opéré une dématérialisation réussie de leurs interventions terrain

Succes story #1 : du manque de communication à une diffusion d'informations instantanée

📖 **Informations sur la société** : EASYS est une entreprise qui intervient dans le secteur de la sécurité incendie des bâtiments. Les intervenants de terrain sont extrêmement mobiles, car ils interviennent sur tout le territoire français.

😞 **Problématique** : Le besoin de communication entre les équipes est évident, lorsque l'activité d'une entreprise est aussi étendue géographiquement. Dans cette situation, l'important est de pouvoir communiquer toutes les consignes à tout le monde en même temps.

✅ Les changements grâce à BigChange :

💡 « Grâce à cet outil, nous savons **en temps réel** où se trouvent nos techniciens. Pour communiquer des informations importantes, BigChange est un intermédiaire qui efface toute notion d'éloignement. Ainsi, les équipes disposent de toutes les consignes, en même temps, pour mener à bien leurs interventions. »

➡ **Résultat** : Auparavant, un technicien consacrait 1,5 jour de travail par mois à l'administratif. Maintenant, ce même technicien n'a plus besoin de passer tout ce temps au bureau car, grâce à BigChange, il emporte son bureau dans sa poche ! Il peut réaliser ses tâches administratives au fur et à mesure, sans les laisser s'accumuler.

Par conséquent, au travers de comptes-rendus rédigés au jour le jour, le siège sait ce qui a été fait ou pas, sur chaque intervention. L'entreprise peut donc communiquer instantanément ces données au donneur d'ordre.



Succes story #2 : d'une multitude d'outils à une solution unique

 **Informations sur la société :** Dans la région de Lyon, s'est implantée, en juillet 2020, La Fermeture Automatic. Cette entreprise est spécialisée dans les automatismes de fermeture. Installation, maintenance et dépannage font partie du quotidien des deux techniciens de terrain.

 **Problématique :** Des logiciels existants permettent déjà aux techniciens de disposer de leur planning, de recevoir les consignes pour chaque mission et d'établir des rapports d'intervention dématérialisés, mais ils souhaiteraient un outil unique pour mieux s'organiser et gagner du temps.

Les changements grâce à BigChange :

 « Après quelques recherches, BigChange nous a paru être la solution la plus complète du marché, structurante et très opérationnelle, avec une prise en main rapide, tant au bureau que sur le terrain. Nous ne souhaitons pas multiplier les logiciels et cet outil présente l'avantage d'être complet et paramétrable à souhait, au gré des évolutions que connaîtra l'entreprise. »

 « Cette solution nous permet de gagner environ 8 heures par mois en termes de tâches administratives. Cela donne l'occasion d'effectuer des interventions supplémentaires pour augmenter la trésorerie, ce qui n'est pas négligeable pour une jeune entreprise comme La Fermeture Automatic. »

 **Résultat :** La Fermeture Automatic dispose aujourd'hui d'un outil tout en un, qui centralise l'ensemble des informations utiles à l'entreprise. Les entrées sont dématérialisées dès le départ : pas de ressaisies chronophages ou de pertes de données possibles.

- Le **suivi du carnet de commandes** est centralisé et l'assistante dispose de tous les éléments pour approvisionner le chantier et facturer en conséquence.
- Concernant les **contrats d'entretien**, les visites périodiques sont consignées, ce qui facilite leur programmation et leur facturation.
- L'assistante dispose de toutes les informations nécessaires pour optimiser le **planning des interventions** et satisfaire le client instantanément.

Succes story #3 : d'un tableur Excel à un outil complet en ligne

📖 **Informations sur la société :** Prosaveo se consacre au suivi des carnets d'entretien de ses clients ainsi qu'aux dépannages urgents dans le domaine de la plomberie et du chauffage.

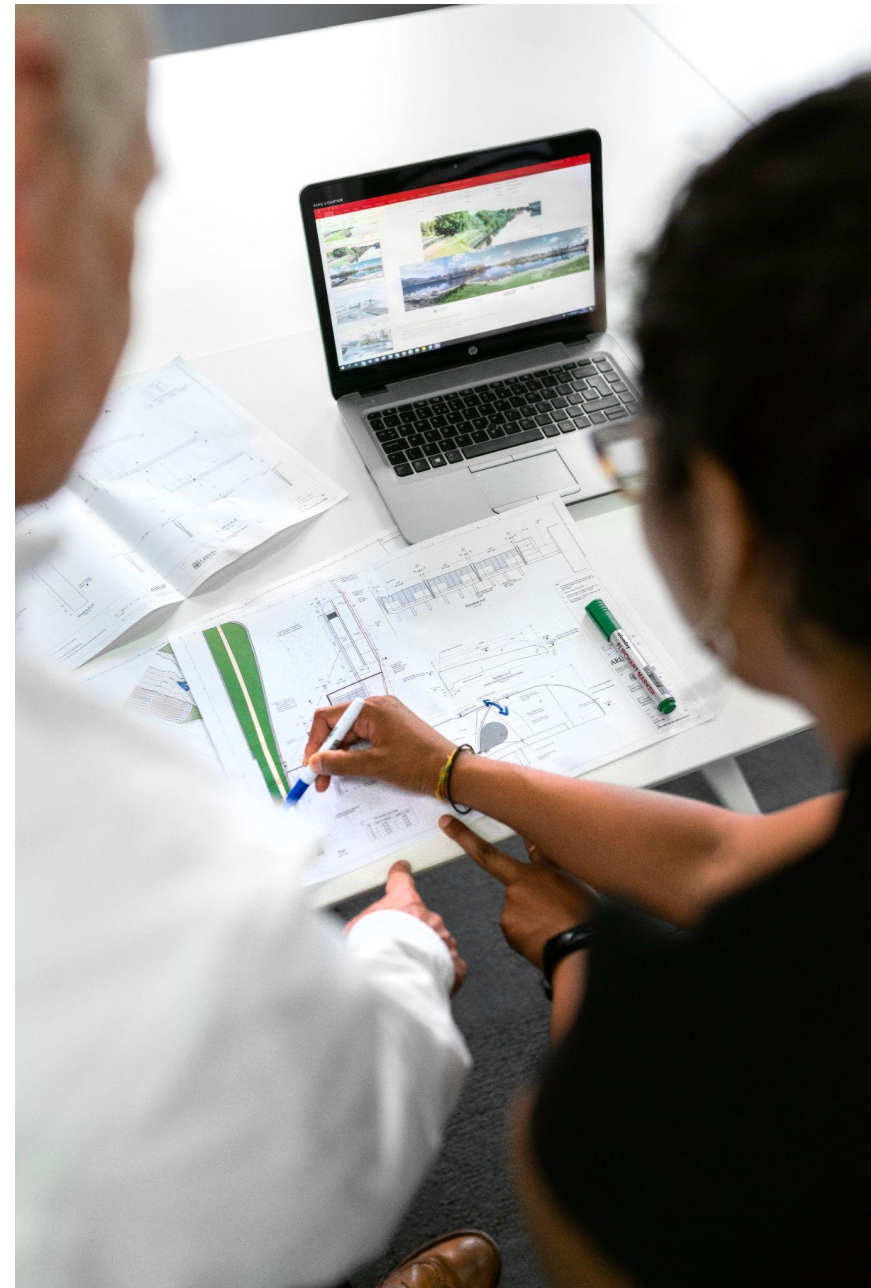
😞 **Problématique :** La responsable administratif et opérationnel, constate que la lourdeur de ses tâches quotidiennes est un frein au développement et à la productivité de l'entreprise. Son seul outil informatique est un **tableur Excel**, dans lequel elle doit rentrer des données à la main. Selon elle, la plus grande difficulté, outre les erreurs de saisie, c'est de ne perdre aucun document papier que les techniciens lui transmettent.

✅ **Les changements grâce à BigChange :**

💡 « Aujourd'hui, le planning est très facile à organiser et je suis beaucoup plus rapide dans le traitement des opérations. J'ai constaté un gain de temps significatif que j'estime à 8 h par mois. Je n'ai aucune recherche client à faire, tout est centralisé sur un seul et même outil ; quel confort !

Par ailleurs, les techniciens disposent de toutes les informations utiles pour mener à bien leurs missions, ce qui rend le travail plus facile et plus efficace côté terrain. »

➡ **Résultat :** Aujourd'hui, Prosaveo gère l'**ensemble de ses opérations** grâce à l'outil BigChange, depuis l'appel client jusqu'à l'export du journal des ventes.





Appvizer est le premier média en Europe dédié aux logiciels professionnels.

Sa mission est de permettre aux professionnels de trouver facilement les bons logiciels pour être plus compétitifs et travailler plus agréablement au quotidien.



BigChange vous permet de planifier, de gérer et de suivre vos équipes de terrain et de prendre en charge vos précieux clients de bout en bout.

Avec BigChange, mettez le client au cœur de vos process.

Depuis la prospection commerciale jusqu'à la gestion des incidents, le CRM BigChange centralise en un seul lieu l'ensemble de vos données clients et vous permet de piloter en temps réel votre activité à leur service.