

LIVRE BLANC

Facility Management & Multiservice : digitalisez dès maintenant votre activité pour rester compétitif et rentable !

OCTOBRE 2022



Qu'il s'agisse de la **maintenance des équipements** ou de la gestion technique et énergétique des bâtiments, le Facility Management regroupe tout un ensemble d'activités, notamment techniques, permettant le bon fonctionnement d'immeubles, et en particulier des locaux d'entreprises.

Or, tous ces équipements deviennent de plus en plus complexes, les **normes à respecter** en termes de sécurité et d'environnement également. Face aux nouveaux enjeux du secteur, et dans un monde post-Covid, les acteurs du **Facility Management (FM)** doivent accompagner les entreprises dans de nouvelles organisations hybrides du travail, associant collaboration à distance et travail sur site.

Cela implique des demandes toujours plus fortes concernant la réactivité et la qualité du service client. Et tout démarre par la gestion des interventions. Ainsi, pour de nombreux corps de métiers (propreté, électricité, plomberie, etc.), la **dématérialisation de leur activité est aujourd'hui indispensable**. Mais comment procéder ?

Comment analyser les bénéfices de la dématérialisation de la gestion des interventions pour leur entreprise ? Réponses dans ce livre blanc signé **Appvizer x Praxedo**.

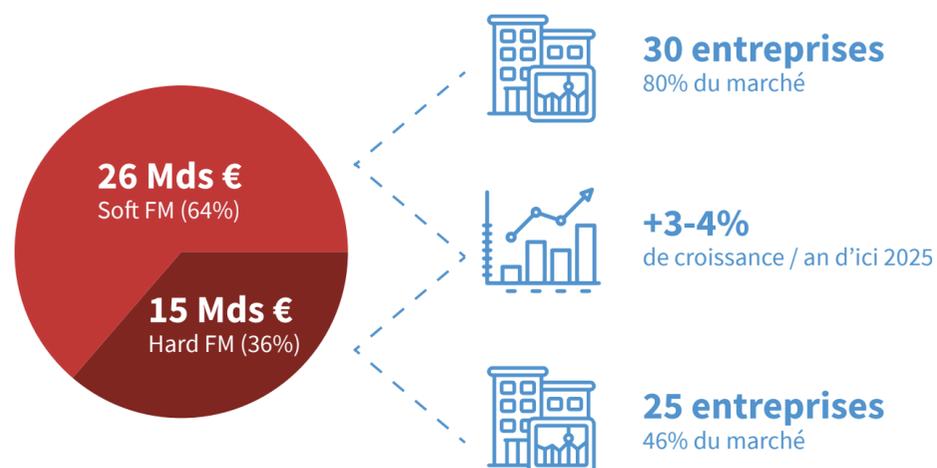
Sommaire

Tour d'horizon : les grands enjeux du secteur Facility Management et Multiservice	2
Les défis des acteurs du secteur	2
Objectif : rester compétitif ! 4 conseils pour digitaliser sa gestion d'interventions	4
Place à la digitalisation ! 8 bonnes raisons d'opter pour un logiciel d'interventions	6
1 - Une meilleure satisfaction client	6
2 - Un suivi des interventions amélioré grâce au bon d'intervention	6
3 - Une meilleure visibilité des travaux réalisés et à faire	7
4 - Une meilleure gestion du planning	7
5 - Un historique de stock actualisé en temps réel	7
6 - Une meilleure prise de décision via des tableaux de bord personnalisés	8
7 - Moins de coûts et une trésorerie améliorée	8
8 - Une meilleure sécurité des techniciens au travail	9
4 questions à se poser pour choisir le meilleur outil	10
3 études de cas clients réussis	13
ISS gère efficacement plus de 100 000 interventions par an	13
Aurion économise 4 heures par semaine par chargé d'affaires sur la planification des interventions	14
98 % de satisfaction client pour les interventions de HomeServe avec Praxedo	15

Tour d'horizon : les grands enjeux du secteur Facility Management et Multiservice

Le marché du Facility Management est **en pleine mutation** depuis quelques années. En effet, les **nouvelles approches de l'espace de travail**, de l'évolution des besoins des utilisateurs et des **innovations technologiques** (robotisation, réalité virtuelle et augmentée, BIM...) sont des facteurs qui bouleversent complètement le métier des acteurs du FM.

 Selon le SYPEMI, le marché français du Facility Management représentait un chiffre d'affaires à 41 milliards d'euros en 2019, dont 26 milliards en «soft FM»



Sources : SYPEMI 2019 - Les Echos 2020

et 15 milliards en «hard FM». Ce marché est en croissance significative puisqu'il ne pesait que 31 milliards d'euros en 2011.

 Et ce n'est pas tout ! Le SYPEMI prévoit une croissance à horizon 2030 de l'ordre de 3 à 4 % par an et même de l'ordre de 10 % pour le Facility Management externalisé.

Les défis des acteurs du secteur

La pression sur les prix

Comme d'autres spécialistes de l'externalisation, les acteurs du FM (ou FMeurs), subissent une **forte pression de la part des directions achats** qui viennent éroder leurs marges.

 «Le marché est confronté à la pression tarifaire des donneurs d'ordre et à la non-mesurabilité de la valeur. Mis en concurrence, les prestataires sont parfois condamnés à réduire la qualité ou les salaires (..) la masse salariale représente souvent 90 % des coûts - alors qu'ils sont déjà au taquet. Par ailleurs, les acheteurs ne sont pas toujours qualifiés et les prestataires ne savent pas se différencier »

- confirme Xavier Baron, chercheur en gestion des ressources humaines, management et organisation des espaces de travail.

Le retard de la France en termes de maturité culturelle

Autre frein souvent avancé : la France serait en retard en termes de **maturité** sur les pays anglo-saxons et, dans une moindre mesure, l'Asie, qui ont **adopté en avance de phase le Facility Management**.

Les conséquences de la crise sanitaire

La crise sanitaire a bouleversé les codes de plusieurs secteurs d'entreprises, et le Facility Management n'y échappe pas ! En effet, les FMeurs ont dû repenser leurs offres pour s'adapter aux besoins des entreprises en matière sanitaire avec :

- de nouvelles règles pour la restauration collective,
- des solutions de dépistage thermique de la fièvre,
- ou des formules de nettoyage intensif.

 Selon ses prévisions de Xerfi-Precepta, le chiffre d'affaires des acteurs du FM s'est inscrit en repli de 4 % en 2020 avant de rebondir de 3 % en 2021.

Des enjeux énergétiques plus importants

La crise de la Covid 19 a eu aussi pour effet de rappeler que la **politique de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** n'était pas accessoire. Les

FMeurs en font partie intégrante, qu'il s'agisse d'améliorer la Qualité de vie au travail (QVT) ou de répondre à l'**urgence du défi climatique**.

👉 Ainsi, un prestataire peut, à travers différentes initiatives vertueuses, aider une organisation à réduire son empreinte carbone :

- Collecte et revalorisation des déchets et des consommables,
- stratégie zéro papier,
- recours à des producteurs locaux en circuits courts...

Suivre le rythme de la transition numérique

L'autre grand défi des FMeurs à mener est celui de la **transition numérique**. Plusieurs leviers ont donc été mis en place par les acteurs du Facility Management, dont le concept du **Smart Building**.

👉 Piloté par la donnée, ce concept de smart building ouvre aussi la voie à la **maintenance prédictive** en anticipant les pannes avant qu'elles ne se produisent.

Non seulement le technicien n'effectue pas de déplacements inutiles, mais s'il doit se rendre sur site, il se trouve face à la **machine défectueuse** avec une vue précise de son état de santé associée à son historique de fonctionnement.

Objectif : rester compétitif ! 4 conseils pour digitaliser sa gestion d'interventions

La **transformation digitale** en cours affecte tous les secteurs d'activité, le monde du service comme les autres. Par contre, **digitaliser la gestion des interventions** de vos techniciens n'est pas juste une question d'informatique. C'est également une question d'organisation et de gestion des collaborateurs.

💡 Un **logiciel de gestion des interventions** est l'outil qu'il vous faut afin de gagner en sécurité, en efficacité et en rentabilité. **Praxedo**, spécialiste de la digitalisation d'interventions, vous liste les 4 conseils à suivre pour faire de votre transition numérique un succès.

Conseil n°1 : Soyez pragmatiques et anticipez les risques

Il **ne faut jamais être trop confiant** ou optimiste quand vous démarrez un projet de transformation digitale qui va changer de fond en comble la façon de travailler de vos équipes opérationnelles, depuis la planification des interventions jusqu'à la façon dont vos techniciens réalisent leurs comptes-rendus et remontent les **informations du terrain**.

Conseil n°2 : Expliquez les bénéfices du changement à chaque partie prenante

Quand on prévoit de **digitaliser tout le cycle de gestion** des interventions, chaque partie prenante a un avis et des attentes.

- **Votre patron** va vouloir augmenter le niveau de satisfaction des clients sans augmenter les coûts du service.
- **Votre service informatique** va vouloir une solution facile à intégrer à votre système d'information et qui ne perturbe pas le dispositif à chaque mise à jour.
- **Vos techniciens** vont vouloir une solution efficace afin de passer moins de temps dans leur véhicule et plus de temps en intervention chez les clients.

👉 Ainsi, en amont du projet, vous devez construire un **argumentaire** convaincant pour chaque partie prenante. Cela vous permettra de **remporter l'adhésion** dès le départ et éviter les blocages « corporatistes » en cours de route.

Conseil n°3 : Préparez un cahier des charges clair et partagé

Pour choisir le bon logiciel de gestion d'interventions, il faut en amont **recueillir les besoins des parties prenantes**, et ainsi **définir un cahier des charges précis**, clair et partagé par tous.

👉 En interne, n'oubliez pas de **désigner un chef de projet** chargé de faire avancer le sujet de manière cohérente dans la bonne direction, tant vis-à-vis de vos équipes que des fournisseurs.

Conseil n°4 : Définissez des indicateurs de performance pour chaque catégorie d'utilisateurs

Une fois que vous avez recueilli, en amont, les attentes de chacune des parties prenantes internes, vous devrez également définir avec elles des **indicateurs de performance à suivre** en fonction de leurs objectifs. Vous devez aussi établir des priorités au moment du déploiement du logiciel de gestion d'interventions.



Place à la digitalisation ! 8 bonnes raisons d'opter pour un logiciel de gestion d'interventions

1 - Une meilleure satisfaction client

Un logiciel de gestion d'interventions a pour vocation **d'optimiser l'intégralité du cycle de vie de vos interventions**, de la prise en compte de la demande du client à l'envoi de la facture en fin de processus. Avec un **module de planification automatisée**, un logiciel de gestion d'interventions permet de réduire considérablement le temps d'attente du client. Vous pouvez attribuer chaque type d'intervention au technicien disponible et disposant des compétences adaptées, **prévoir les bonnes pièces détachées**, etc.

👉 En utilisant ce type de solution, vous mettez vos techniciens dans les conditions optimales pour assurer le succès d'une intervention dès la première visite sur site, et améliorer votre sacro-saint taux de résolution en première intervention. Et ainsi de donner le sourire à vos clients.

 Selon une étude publiée par le cabinet américain Aberdeen, la satisfaction client augmente de plus de 20 % quand un problème est résolu dès la première visite du technicien.

Un logiciel de gestion d'interventions est clairement le **levier indispensable** pour atteindre cet objectif.

2 - Un suivi des interventions amélioré grâce au bon d'intervention numérique

Habituellement, le responsable de conduite d'activité fournit au technicien un bon d'intervention (ou fiche d'intervention) **contenant tous les détails sur le client et la mission** :

- le lieu,
- la date,
- l'équipement ciblé,
- le matériel nécessaire,
- l'historique des interventions passées et des préconisations particulières pour répondre précisément aux problématiques et aux attentes des clients.

Une fois complété par le technicien, ce document servira de **rapport d'intervention** (ou compte rendu d'intervention), avec les travaux effectivement réalisés, le temps de travail, les problèmes rencontrés, les pièces utilisées, etc. Le client le signe à la fin, y annotant ses remarques éventuelles. Encore aujourd'hui, dans beaucoup d'entreprises de services techniques, cela fonctionne via des feuillets papier. Or tout l'intérêt d'un logiciel de gestion

d'interventions est de faire passer ces procédures au format digital pour gagner en fiabilité et en traçabilité des rapports d'interventions.

👉 Le bon d'intervention représente donc un document clé dans le suivi d'intervention. Ainsi, les logiciels de gestion d'interventions **génèrent automatiquement ces bons** au format numérique en fonction de paramètres personnalisables pré-définis.

3 - Une meilleure visibilité des travaux réalisés et à faire

En aval de l'intervention, le planificateur et les techniciens ont une **visibilité des travaux restant à faire pour un client**, ou de leur disponibilité pour de nouvelles interventions.

Grâce à un **suivi méticuleux**, le responsable de conduite d'activité peut affiner les délais annoncés sur des actions similaires. Il peut aussi procéder à un ajustement des prix des prestations suivant les contraintes rencontrées, en accord avec le service commercial.

👉 En outre, les **logiciels dédiés à la gestion des interventions** génèrent des **tableaux de bord et des rapports personnalisés** : ils permettent d'analyser le fonctionnement de toute la chaîne d'intervention afin de conforter son bon fonctionnement ou d'envisager des actions correctives.

4 - Une meilleure gestion du planning

Pour permettre à une **équipe de maintenance de mieux s'organiser**, la majorité des programmes embarque un agenda mutualisé. Ce dernier offre une vue exhaustive sur le calendrier de chacun pour **faciliter la prise de rendez-vous**.

👉 Grâce à un logiciel de gestion des interventions, la coordination se fait d'une manière plus ciblée, via une interface de planning, par rapport aux :

- interventions sur le terrain,
- aux congés,
- aux déplacements, etc.

5 - Un historique de stock actualisé en temps réel

Les logiciels de gestion d'interventions facilitent la navigation dans les dossiers récents ou déjà clôturés. Les data sont visibles à distance, peu importe l'heure, permettant ainsi de répondre aux requêtes des clients. Pour ce faire, le programme supporte les recherches ciblées afin de retrouver :

- les pièces utilisées,
- les mesures qui ont été prises,
- ainsi que les photos des équipements consommés.

Et ce n'est pas tout ! La **gestion du parc équipement est plus aisée** avec un logiciel de gestion d'interventions. Tous les stocks sont répertoriés sur la plateforme. La liste sera enregistrée sur le Cloud et se **met à jour automatiquement** à chaque mouvement. Il est plus simple ainsi de suivre l'état des équipements pour un inventaire plus rapide.

6 - Une meilleure prise de décision via des tableaux de bord personnalisés

Le responsable de la conduite d'activité doit disposer dans son logiciel de gestion d'interventions d'un **tableau de bord** lui permettant de **suivre et de contrôler les performances des activités** de son équipe sur le terrain.

- Quel est le temps moyen pour réaliser une intervention ?
- Quel est le nombre d'interventions effectuées par chaque technicien à la journée ou à la semaine ?
- Quel est le taux de résolution en première intervention ?

👉 Un tel module permet de **connaître le positionnement de son activité vis-à-vis des engagements contractuels** pris avec les clients. C'est une fonctionnalité importante, car elle permet de **tirer le signal d'alarme quand les engagements ne sont pas respectés**. Ce type de situations peut en effet

exposer la société de service à des pénalités à verser à ses clients ou donneurs d'ordres, et l'impact sur la rentabilité des interventions peut être significatif.

7 - Moins de coûts et une trésorerie améliorée

Un logiciel de gestion d'interventions permet de mettre en place une **planification automatisée** et d'envoyer les meilleurs techniciens disponibles pour chaque intervention sollicitée par le client.

Comment ça fonctionne ? Et bien prenons l'exemple du module SmartScheduler de [Praxedo](#). Il s'agit d'un **moteur d'intelligence artificielle**, qui va, pour chaque intervention, prendre en considération la **localisation du technicien**, son temps de trajet estimé, ses compétences référencées dans la solution, le matériel dont il déclare disposer à l'instant T, etc.

Le tout pour **attribuer la bonne intervention au bon technicien, au bon moment**.

Par ailleurs, l'utilisation d'un logiciel de gestion d'intervention et la fiabilité des données des interventions, **accélèrent considérablement le process de facturation**. C'est aussi lié à la capacité à remonter, en un clic, automatiquement tous les formulaires informatisés dans le système de facturation de l'entreprise. Des entreprises qui mettaient auparavant entre 3 et

5 semaines pour envoyer une facture à leur client peuvent désormais le faire dans la demi-journée, voire dans l'heure pour certaines.

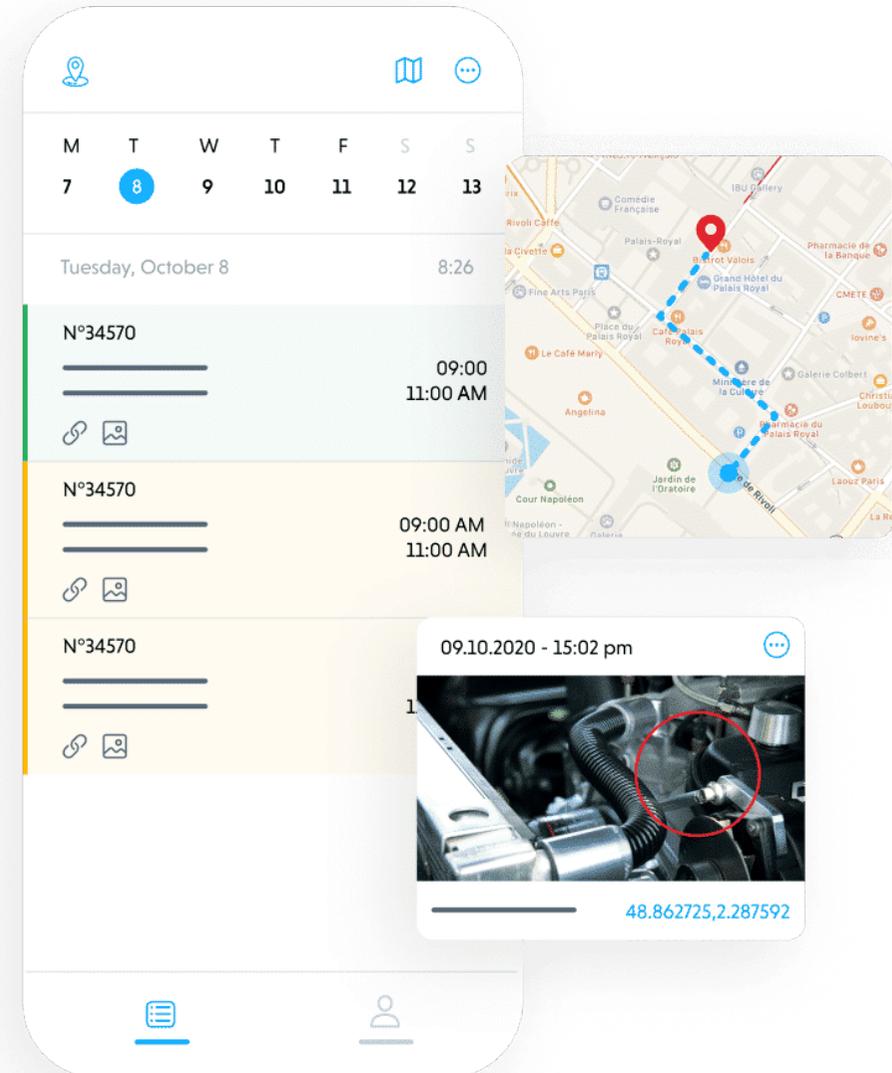
👉 Et qui dit **facture envoyée plus rapidement** dit aussi paiement encaissé plus rapidement. Et donc, au final, un effet bénéfique sur la trésorerie de l'entreprise. C'est là aussi un bénéfice important du passage à un logiciel de gestion d'interventions.

8 - Une meilleure sécurité des techniciens au travail

Les techniciens de terrain peuvent régulièrement être amenés à intervenir dans des **environnements compliqués, voire dangereux**, et nécessitant une prise de précautions particulières.

👉 Un logiciel de gestion d'interventions permet, via une **application mobile technicien**, de leur faire remplir, avant de pouvoir démarrer leur intervention :

- une check-list de règles à suivre,
- une liste d'équipements à avoir,
- un contrôle de sécurité pour s'assurer que le technicien dispose bien de tous les éléments pour réussir sa mission sans prise de risque inconsidérée.



Comment choisir ? 4 questions à se poser pour choisir le meilleur outil

Q1 - Pourquoi recourir à une solution de gestion d'interventions ?

 **Les entreprises qui utilisent une solution de gestion d'interventions économisent 33 % du temps de travail effectif de leurs techniciens.**

(Aberdeen, Service Management Capabilities Propel The Best-In-Class Advantage, 2017)

4 critères indispensables sont à prendre en compte pour choisir votre logiciel de gestion d'interventions :

- **Application téléchargeable** : puisqu'il faut un suivi en temps réel de l'évolution des activités de maintenance, il est intéressant d'utiliser un programme disponible en application. Ainsi, il est plus simple pour les agents au bureau de contrôler l'évolution des travaux effectués par les techniciens sur le terrain, et pour ces derniers de remonter leurs rapports d'interventions en quasi temps réel.
- **Personnalisation** : un critère important est la qualité de l'interface. Plus elle est ergonomique, mieux c'est pour chaque utilisateur. De plus, le logiciel de gestion du planning du technicien doit s'adapter aux besoins de chaque profession.

- **Sécurisation** : les données sont ce qu'une entreprise a de plus précieux. Il est donc nécessaire de porter une attention particulière à leur sécurisation.
- **Coûts flexibles** : tous les logiciels se différencient pour mieux cadrer chaque secteur. Il est normal de voir des solutions opérationnelles payantes et gratuites (mais très limitées). Il suffit juste de choisir celle qui répond le mieux à l'entreprise.

Q2 - Comment déterminer si une solution de gestion d'interventions est applicable à votre entreprise ?

 **3,7 : c'est le nombre moyen d'interventions que réalise un technicien quotidiennement** *(Praxedo)*

Une **solution de gestion d'interventions** est pertinente pour toutes les entreprises disposant de personnel amené à intervenir en mobilité, et notamment pour les opérations de techniciens chargés de l'installation et de la maintenance d'équipements sur le terrain.

Pour que le déploiement d'une telle solution soit pleinement justifié, il est préférable que vos techniciens réalisent **plusieurs interventions par jour** dans des lieux différents et soient régulièrement confrontés à des urgences et des imprévus :

- client absent,

- panne plus sévère que prévue,
- outils manquants...

Q3 - La solution est-elle compatible avec votre système d'information (ERP ou CRM) ?

Comment faire pour coupler votre solution de gestion d'interventions avec votre système d'information ? Voici les différentes possibilités :

1. **Le connecteur « sur étagère »** : certaines solutions proposent des connecteurs dits « sur étagère », qui permettent de connecter les ERP/CRM du marché à la solution de gestion d'interventions. Le déploiement se fait rapidement, générant peu de travail supplémentaire pour la direction informatique du client.
Par exemple, concernant Praxedo, des connecteurs sont disponibles pour les suites Sage 100, Sage X3, EBP, Cegid XRP Flex, Salesforce, Intuit Quickbooks, etc.
2. **L'API : l'API (Application Programming Interface)** est une interface permettant de faire communiquer deux logiciels. Sa mise en place pour lier système d'information et solution de gestion d'interventions nécessite toutefois des compétences en informatique et un temps de programmation.

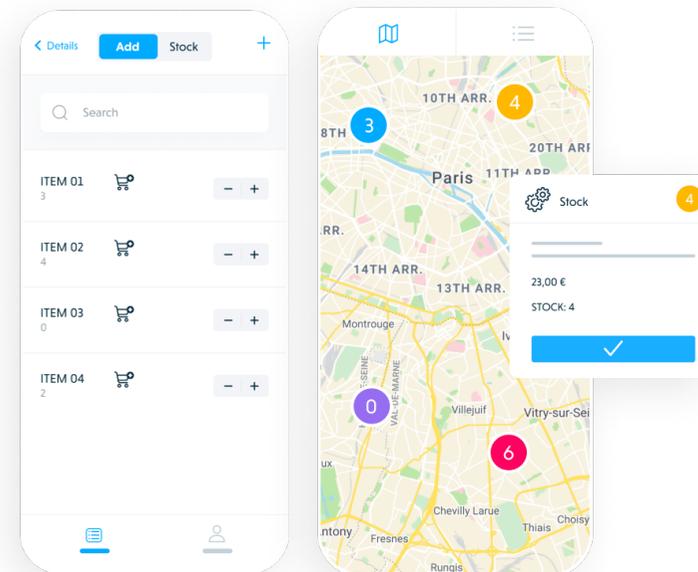
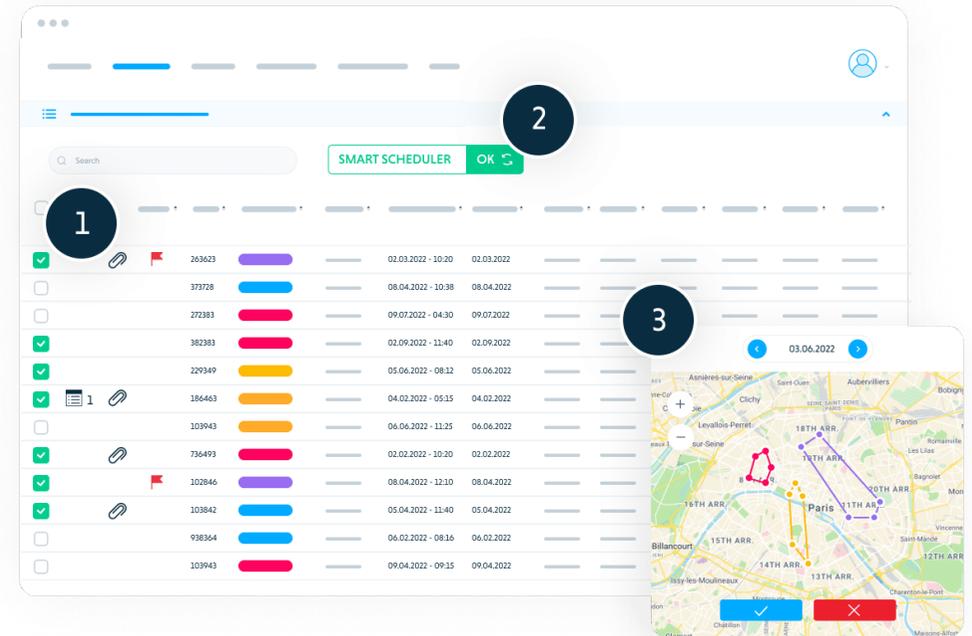
3. **Les deux points précédents concernent des systèmes ouverts dans le cloud.** C'est le cas par exemple d'un ERP comme Sage ou d'un CRM comme Salesforce. Par contre, si vous avez créé un système d'information « maison » (propre à votre entreprise), il sera nécessaire d'effectuer un développement informatique spécifique pour le connecter avec la solution de gestion d'interventions.

Q4 - Comment une solution de gestion d'interventions améliore-t-elle votre productivité ?

 **47% : c'est la hausse des marges qui est la première préoccupation des prestataires d'interventions, devant l'adaptation à l'évolution du client (43%) et la hausse de la concurrence (43%)** (Aberdeen – Field Service 2014 : Access to right information empowers a results-driven workforce)

- **Optimiser les plannings d'interventions** : une solution de gestion d'interventions bien conçue archive et historise les données en un seul endroit, facilitant ainsi leur croisement et leur analyse. Il est ainsi possible d'estimer correctement la durée des interventions, les temps de trajet, ou encore connaître les interventions précédemment réalisées chez un client. Couplées à la géolocalisation, les données collectées vont permettre de fournir des indicateurs précis, facilitant l'établissement des plannings des techniciens et permettant de maximiser leurs taux de charge.

- **Augmenter le temps de travail effectif des techniciens** : digitaliser la gestion des interventions permet de retirer au technicien toutes les tâches et les trajets inutiles qui parasitent sa journée. Passer à l'agence le matin et le soir pour chercher ou déposer les bordereaux, multiplier les appels avec le centre de supervision pour obtenir des informations sur les interventions à mener, ou faire des allers-retours au dépôt pour récupérer des pièces de rechange.
- **Augmenter le chiffre d'affaires additionnel (up-sell/cross-sell)** : le technicien en intervention est un bon détecteur d'opportunités. Mais lorsqu'un client lui demande un devis, il doit contacter le commercial pour faire une offre. Le papier ralentit le processus, d'autant qu'il se perd, et les opportunités d'affaires avec. En revanche, avec une application mobile bien conçue, le technicien peut se transformer en commercial et établir immédiatement un devis au client.
- **Accélérer le processus de facturation** : une solution de gestion des interventions connectable avec votre système d'information interne permet de faire remonter directement, une fois l'intervention clôturée, les informations nécessaires à la facturation auprès du centre de supervision. La facture peut ainsi être éditée et envoyée au client le jour même.



3 études de cas clients réussis

ISS gère efficacement plus de 100 000 interventions par an

Présentation : ISS est un leader du Facility Management et des services aux entreprises, présent dans plus de 30 pays à travers le monde. Le groupe, fondé en 1901 au Danemark, compte aujourd'hui près de 420 000 employés, dont près de 22 000 en France.

Problème rencontré : En premier lieu, l'entreprise devait répondre aux demandes des clients concernant la traçabilité des interventions réalisées. Elle souhaitait également dématérialiser ses comptes-rendus d'interventions. Enfin, elle avait besoin de fiabiliser les rapports et donc de disposer d'une solution qui s'applique parfaitement aux métiers nomades des équipes de nettoyage et d'inspection sur le terrain.

Comment Praxedo a aidé ISS : L'entreprise a gagné en qualité de service grâce à l'encadrement des tâches de ses personnels sur le terrain. La fiabilité des données collectées par les techniciens en intervention a également été améliorée grâce au système de saisie des informations de Praxedo via des formulaires adaptés, avec une progression linéaire par étape dans la complétion du compte-rendu.

Résultats : 300 techniciens équipés de l'application Praxedo. 100 000 interventions réalisées en moyenne par an à l'aide de la solution Praxedo, soit près de 30 interventions par mois par technicien.

“Praxedo nous rend plus fiables dans notre gestion d'interventions. Sa profondeur fonctionnelle est telle que l'on peut l'adapter à chacun de nos besoins de manière autonome.”



Aurion économise 4 heures par semaine par chargé d'affaires sur la planification des interventions

Présentation : Fondée en 1991, AURION est spécialisée dans les activités d'installation, de maintenance et de dépannage pour le chauffage, la climatisation, la plomberie et les travaux de couverture. L'entreprise compte 83 collaborateurs, dont 50 techniciens équipés de Praxedo, qui réalisent en moyenne près de 20 000 interventions par an.

Problème rencontré : L'entreprise était sur un mode de fonctionnement 100 % papier, ce qui rendait le pilotage de l'activité assez complexe. En plus de perdre du temps dans la préparation des interventions, Aurion perdait aussi des informations entre le terrain et le back office. La société éprouvait également des difficultés dans le traitement et la gestion des bons d'interventions.

Comment Praxedo a aidé Aurion : L'entreprise a sécurisé ses échanges grâce à un système plus fiable où tout est parfaitement tracé et tout remonte immédiatement dans l'interface web de Praxedo. L'outil a également amélioré la réactivité de la boîte vis-à-vis des demandes clients grâce à une parfaite visibilité opérationnelle en temps réel.

Résultats : L'entreprise a réduit son délai de facturation de 50 à 30 jours, soit 40 % en moins tout en gagnant en productivité (le temps passé pour réaliser une intervention a diminué de 15 minutes).

“Notre choix s'est porté sur Praxedo pour plusieurs raisons. Premièrement, la simplicité d'utilisation pour l'ensemble des intervenants, sur le terrain comme au niveau du back office ; Deuxièmement, la capacité de Praxedo à fiabiliser et sécuriser les interventions ; Ensuite, la souplesse du logiciel et sa capacité à s'adapter à notre organisation.”



98 % de satisfaction client pour les interventions de HomeServe avec Praxedo

Présentation : HomeServe est une société de service qui propose depuis 20 ans des solutions de réparations et de travaux pour la maison dans plusieurs domaines : plomberie, électricité, chauffage, climatisation ou électroménager. Elle compte à l'heure actuelle 1,2 million de clients et 750 collaborateurs.

Problème rencontré : Il était essentiel pour l'entreprise de pouvoir standardiser des formulaires en fonction des différents types d'interventions. Sachant que son réseau est composé d'entreprises très différentes, HomeServe avait besoin d'une solution de gestion d'interventions simple à mettre en place et facile d'utilisation afin de convaincre rapidement les techniciens de ses prestataires.

Comment Praxedo a aidé HomeServe: Praxedo a permis à HomeServe de mettre en place les notifications clients par SMS pour le suivi d'interventions. Ils peuvent dorénavant suivre en temps réel l'état d'avancement de l'intervention via leur espace client.

Résultats : L'entreprise a augmenté son taux de prise de rendez-vous dans l'heure : de 48 % à 66% en 2 ans. Le nombre d'appels par intervention est également passé de 4,3 à 3,9.

“Praxedo nous a aidés à structurer ce modèle en standardisant le mode de traitement des données des interventions. Nous avons ainsi pu créer des formulaires spécifiques pour chaque type d'intervention, que nous pouvons gérer en toute autonomie”.



appvizer

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.

praxedo

Solution Cloud de gestion d'interventions

Depuis 2005, Praxedo est le leader dans les solutions de gestion d'interventions en mode SaaS. Ils sont à vos côtés pour transformer simplement le travail de vos équipes terrain, les rendre plus agiles, plus connectées, mieux reconnues dans leurs compétences.