



LES 10 QUESTIONS

À SE POSER POUR MIEUX GÉRER SES INTERVENTIONS DE SERVICE SUR LE TERRAIN AVEC EVERWIN GX



EN BREF

Everwin et Praxedo présentent la solution de gestion d'interventions la plus aboutie du marché, connectée en standard à Everwin GX!

L'association de nos savoir-faire permet à nos clients et prospects de bénéficier :

- d'une solution SI complète et éprouvée dès lors qu'ils réalisent des interventions sur le terrain (installation, maintenance, dépannage, contrôle/audit...) depuis leurs processus de gestion dans Everwin GX, la planification optimisée des opérations, jusqu'à la digitalisation et la facturation automatisée des interventions de leurs techniciens terrain
- d'une double expertise métier en « gestion commerciale, financière et comptable » et en « gestion de maintenance et SAV »
- d'une tarification financière à l'usage, sans investissement initial important



À propos de Praxedo

Fondé en 2005, Praxedo est un éditeur français de solution SaaS pour la gestion d'interventions. Sa plateforme optimise la gestion des interventions terrain. La société développe ses activités à l'International notamment au travers de ses bureaux basés en Allemagne, en Espagne, au Royaume-Uni, au Canada et aux USA. Depuis 2016, Praxedo a intégré le prestigieux Magic Quadrant de Gartner dédié aux solutions de "Field Service Management".

Praxedo rassemble plus de 90 collaborateurs. Avec plus de 35 000 utilisateurs et près de 900 entreprises en France et à l'internationale, la société a réalisé un chiffre d'affaires de 10 M€ en 2019.



À propos d'Everwin

Éditeur français de logiciels de gestion dédiés aux sociétés de services, Everwin propose une gamme composée de logiciels de gestion d'affaires Everwin GX et SX, du CRM Everwin CXM et du portail web iVision. Avec plus de 150 personnes, 14,9 M€ de CA, 3 700 clients, 9 agences régionales et 25 ans d'expérience, Everwin est l'acteur français de référence sur le marché des sociétés prestataires de services de 10 à 1 000 collaborateurs : bureaux d'études, ingénierie, cabinets de conseil, ESN, éditeurs de logiciels, agences de publicité/web, architectes, géomètres, sociétés d'installation et maintenance, mécanique industrielle, BTP, R&D, centres techniques, laboratoires d'analyses et essais...





SOMMAIRE



Pourquoi recourir à une solution de gestion d'interventions? Comment augmenter ainsi votre productivité? Faut-il choisir une solution « installée » ou une solution « cloud » par abonnement? Quel budget êtesvous prêt à investir? Quels sont les points essentiels à vérifier auprès de votre distributeur? Que risquez-vous à ne pas utiliser ce genre de solution?

Voici quelques-unes des questions que vous devriez vous poser avant de démarrer un projet de «Field Service Management» en capitalisant sur votre solution Everwin GX

Ce guide pratique présente 10 conseils essentiels pour aider les utilisateurs Everwin GX à faire le bon choix de solution pour gérer les interventions de vos techniciens.

#1 POURQUOI RECOURIR À UNE
SOLUTION DE GESTION D'INTERVENTIONS ? 4
#2 COMMENT DÉTERMINER SI UNE SOLUTION
DE GESTION D'INTERVENTIONS EST
APPLICABLE À VOTRE ENTREPRISE ? 5
#3 LA SOLUTION EST-ELLE COMPATIBLE
AVEC VOTRE SOLUTION EVERWIN GX ?7
#4 QUELS TERMINAUX MOBILES CHOISIR
POUR ÉQUIPER VOS TECHNICIENS ?9
#5 EN QUOI UNE SOLUTION DE GESTION
D'INTERVENTIONS AMÉLIORE-T-ELLE LA
QUALITÉ DE SERVICE DÉLIVRÉE AU CLIENT ? 10
#6 COMMENT UNE SOLUTION DE GESTION
D'INTERVENTIONS AMÉLIORE-T-ELLE
VOTRE PRODUCTIVITÉ ? 11
#7 SOLUTION « INSTALLÉE »
OU « SOLUTION CLOUD » ?
#8 QUELS SONT LES POINTS À VÉRIFIER POUR
CHOISIR LE BON DISTRIBUTEUR ? 13
#9 QUEL BUDGET ÊTES-VOUS PRÊT À METTRE ? 14
#10 POUVEZ-VOUS VRAIMENT VOUS
PERMETTRE D'ATTENDRE ? 15





Pourquoi recourir à une solution de gestion d'interventions?

Question #1

LE CONSEIL DU PROFESSIONNEL : Facilitez la vie de vos techniciens

Déployer une solution de gestion d'interventions facilite la vie des techniciens sur le terrain :

«La solution leur apporte un gain énorme en termes de confort de travail. Ils disposent de toutes les informations à l'avance pour anticiper leurs interventions, choisir leur matériel, et les formulaires sont un vrai gage de qualité pour la saisie des informations.

Le suivi des opérations de maintenance est bien meilleur. La qualité de service s'est considérablement améliorée. Cela leur facilite la vie et ils ne pourraient plus s'en passer.

Franchement, nos techniciens seraient prêts à payer eux-mêmes leur abonnement si on le leur demandait.»

Philippe Fernandez, Directeur Développement & Exploitation – GEOMS Groupe

3

Les 4 bénéfices essentiels des solutions de gestion d'interventions

- Dématérialiser vos process
- ☐ Gagner du temps (planification / intervention / facturation / Intégration dans votre solution Everwin GX)
- Tracer vos interventions
- Améliorer la qualité de service

33%

Du temps de travail effectif des techniciens est économisé par les entreprises disposant d'une solution de gestion d'interventions¹ La première raison pour laquelle une société choisit de déployer une solution de gestion d'interventions, c'est la recherche de gains de productivité: gagner du temps sur la planification, optimiser les parcours et les temps de trajet, économiser du carburant, maximiser le taux de charge des techniciens, éviter la double saisie des formulaires, accélérer et sécuriser la facturation.

La seconde raison est qu'elle cherche à améliorer sa qualité de service et, par voie de conséquence, le degré de satisfaction de ses clients. Une solution de gestion d'interventions performante doit aider la société à mieux respecter ses engagements contractuels vis-à-vis de ses clients et donneurs d'ordres.

Pourquoi ? Parce que dématérialiser ses process d'intervention permet d'atteindre d'autres niveaux de performance, bien supérieurs à ceux liés à l'usage du papier. C'est notamment vrai pour ce qui concerne la traçabilité des interventions et le suivi en temps réel de l'activité.

D'une part, les solutions digitales permettent d'apporter au client les preuves matérielles du travail effectué, grâce au compte-rendu d'intervention saisi sur un terminal mobile dès la fin de l'intervention, puis transmis en temps réel. D'autre part, elles permettent de répondre efficacement à toutes les demandes d'intervention de vos clients, notamment les urgences. Enfin, le temps réel apporté par les technologies mobiles permet de tenir le client informé sur le déroulé de ses interventions via des envois de SMS ou d'emails.





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 quotidiennement² 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...).

Dans ce cas, votre entreprise fait face à un niveau élevé de complexité dans la planification et le suivi des interventions. Une solution de gestion d'interventions s'impose alors. Elle permet au gestionnaire des plannings de planifier des tournées optimisées et de résoudre les urgences rapidement : la prévision des temps de trajet et d'intervention à partir des historiques enregistrés en ligne, l'historisation des opérations effectuées chez le client, ou encore la fourniture d'une liste de matériels à utiliser lors de chaque intervention font partie des bénéfices opérationnels de ce type de solutions.

Par ailleurs, le technicien sur le terrain y trouve aussi son intérêt. Via une application mobile, il dispose sur son terminal de son planning et de toutes les données nécessaires à la réalisation de son intervention. Grâce à des formulaires paramétrés, il est guidé sur chaque type d'intervention. La saisie des données est instantanée et sécurisée. Dès que la mission est clôturée, il peut envoyer automatiquement son compte-rendu à son centre de supervision pour l'établissement de la facture.

LE CONSEIL DE L'EXPERT:

Comment faire face aux imprévus dans les plannings d'interventions ?

«Une solution de gestion d'interventions est parfaitement adaptée aux techniciens de terrain, car c'est un métier où les aléas sont particulièrement nombreux. En effet, cela leur permet de disposer en temps réel des informations essentielles sur l'intervention à mener, des modifications éventuelles du planning, de vérifier l'état du stock de pièces, de signaler leur statut d'activité ou de pouvoir échanger en direct avec un expert à distance pour résoudre un problème inconnu. Une solution de gestion d'interventions prouve rapidement son efficacité. Une fois testée, les collaborateurs ne veulent plus s'en passer.»

Pierre Lavigne, CTO, co-fondateur - Praxedo



Une solution de gestion d'interventions vous sera utile si :

- Votre entreprise emploie des **techniciens sur le terrain**
- Vos techniciens interviennent plusieurs fois par jour à des endroits différents
- La gestion du planning est réalisée par une équipe qui **centralise** les demandes
- La saisie (rapports d'intervention, devis, etc.) se fait encore sur papier et vous souhaitez dématérialiser ces processus
- Vos clients vous demandent une traçabilité parfaite des interventions qu'ils vous transmettent





La solution est-elle compatible avec votre solution Everwin GX?

Question #3

D'une façon générale, il existe deux approches dans le choix d'une solution de gestion d'interventions :

Certains éditeurs d'ERP, CRM ou de logiciels de gestion commerciale proposent leur propre module.

Si cette solution peut être intéressante pour son côté «tout en un», elle manque souvent de souplesse, de profondeur fonctionnelle et d'ergonomie. En effet, les fonctionnalités et le paramétrage proposés sont souvent limités car la gestion d'interventions n'est pas la vocation première d'un éditeur d'ERP. Par ailleurs, l'ergonomie et les processus ne sont souvent pas adaptés aux attentes des techniciens sur le terrain car ils reflètent trop souvent la transposition d'un processus back-office (et sa complexité) sur un smartphone. Bien au contraire vos équipes terrain sont en attente d'un outil de mobilité simple, ergonomique qui leur permette de gagner du temps et non d'en perdre à cause d'un nouveau processus administratif qui s'impose à eux.

L'autre stratégie consiste à capitaliser sur sa solution de gestion commerciale ou son ERP sur son cœur de métier d'origine, comme par exemple l'édition d'un devis, d'une commande ou encore d'une facture pour une gestion commerciale. C'est le choix qu'a fait Everwin en restant concentré sur son domaine d'expertise et en sélectionnant des briques logicielles du marché spécialisées sur certains domaines d'expertise, comme le Field Service Management (FSM).

Sur le FSM, Everwin GX a préféré s'associer à Praxedo leader du marché de la gestion d'interventions, qui vise l'excellence dans son domaine. C'est l'approche appelée en anglais «best of breed». L'avantage d'une solution spécialisée est sa profondeur fonctionnelle, sa finesse de paramétrage et son ergonomie pensée pour les utilisateurs finaux.

Si ni l'une ni l'autre des 2 stratégies précédemment décrites n'a été mise en œuvre par l'éditeur de l'ERP alors c'est au client lui même de se prendre en main pour identifier une solution de FSM qui lui convient et créer une interface technique entre ses 2 solutions. Cette dernière solution n'est généralement pas privilégiée par les entreprises, car elle implique de lancer un véritable projet informatique nécessitant d'une part des compétences techniques précises, et d'autre part d'investir un budget conséquent pour développer, maintenir et faire évoluer dans le temps l'interface spécifique. Enfin, tous ces efforts et ces investissements ne garantissent pas un haut niveau de qualité de service et de support puisque cette démarche n'est garantie par aucun des deux éditeurs concernés.

La meilleure approche est sans saucun doute la démarche best of breed rendue possible par l'émergence du SaaS (logiciels dans le Cloud) et la mise à disposition par des éditeurs de «connecteur standard» qui permettent de lier différentes solutions complémentaires pour obtenir le meilleur de chaque « monde ».

Avoir choisi Everwin GX pour votre solution de gestion commerciale vous permet de bénéficier de cette stratégie, et de capitaliser sur votre existant avec d'un côté, votre logiciel de gestion commerciale Everwin GX, et de l'autre un catalogue de solutions spécialisées, notamment sur la gestion des interventions.

Cette démarche est sans risque car les connecteurs proposés sont validés par les éditeurs concernés et sont mutualisés pour un grand nombre de client. Cette mutualisation vous permet d'obtenir un connecteur avec une réelle qualité de service pour un faible coût forfaitaire.

Le connecteur proposé doit vous permettre de synchroniser vos référentiels clés comme la base clients ou encore la base articles. Par ailleurs, un connecteur doit vous permettre de contribuer à la transformation de vos objets métier dans Everwin GX. Par exemple pour transformer un devis en commande, puis en intervention sur le terrain, qui va elle même générer automatiquement une facture dans votre solution Everwin GX, sur la base des articles consommés par vos techniciens. Cette dématérialisation de vos processus fiabilise votre facturation en vous offrant une traçabilité de bout en bout, ainsi qu'une automatisation de vos contrôles vous permettant notamment de réduire significativement vos délais de facturation.





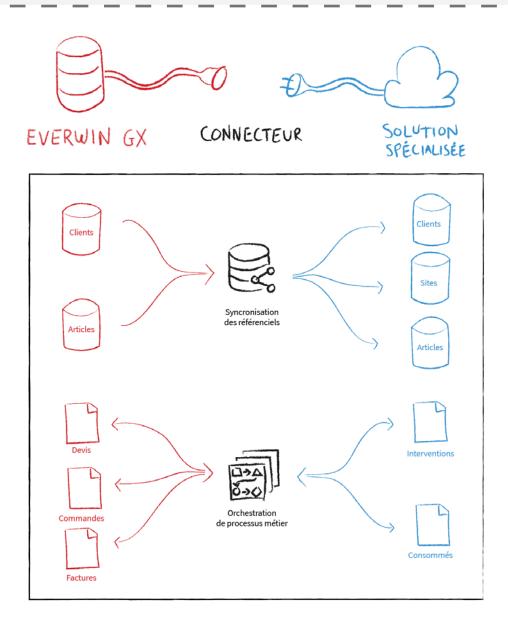
La solution est-elle compatible avec votre solution Everwin GX?

Question #3



Conseil

Avant de choisir votre solution de gestion d'interventions (FSM), assurez vous qu'elle dispose d'un connecteur standard avec votre solution Everwin GX. C'est à dire un connecteur simple à déployer car validé par Everwin GX et l'éditeur FSM. Un connecteur disposant d'un prix public lisible, et qui soit d'ores et déjà déployé chez de nombreux clients Everwin GX, afin d'éviter toute déconvenue budgétaire, ou en termes de qualité de service. N'hésitez pas non plus à demander à parler à des clients utilisant ce connecteur afin de bénéficier de leur retour d'expérience.













Quels terminaux mobiles choisir pour équiper vos techniciens?

Les techniciens peuvent être amenés à intervenir dans des environnements compliqués. De fait, quand on parle d'équiper des techniciens en terminaux mobiles, il est nécessaire de choisir la taille de l'écran (Smartphone ou tablette), le type de matériel (« Grand public » ou terminaux durcis) et l'operating system (OS, essentiellement iOS et Android actuellement).

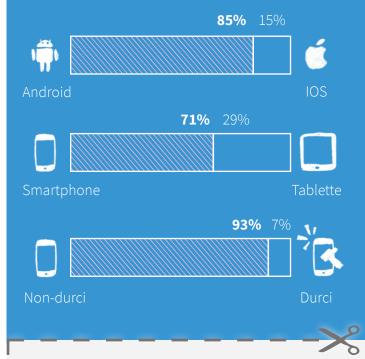
Un terminal mobile (smartphone ou tablette) durci est conçu pour résister à un environnement pouvant dégrader les outils électroniques : poussière, eau, températures extrêmes, etc.

Mais il est également possible de prendre des terminaux «Grand Public» et d'y ajouter une coque pour les renforcer.

Notre recommandation est simple : la solution de gestion d'interventions choisie devrait être utilisable sur n'importe quel terminal mobile, quel que soit le système d'exploitation et le fabricant. On parle ici de solution « multi-device et multi-OS ». Il est effectivement plus rentable et moins contraignant pour l'entreprise de gérer une flotte de terminaux mobiles hétérogènes, voire d'autoriser le personnel qui le désire, à utiliser son matériel personnel (ce que l'on appelle BYOD pour Bring Your Own Device).



Selon un recensement représentatif mené auprès de 500 sociétés de services clientes de Praxedo, la répartition des terminaux mobiles se présente ainsi :



3 points de vigilance pour choisir le bon matériel pour ses techniciens :

- Les conditions de travail des techniciens (humidité, luminosité, températures, etc.) nécessitent-elles un matériel durci?
- L'application mobile de votre fournisseur est-elle compatible avec les systèmes d'exploitation des terminaux mobiles de votre entreprise (Android et/ou iOS, etc.) ?
- La solution de votre fournisseur estelle encore compatible avec les smartphones les plus anciens de la flotte (anciennes versions d'Android ou d'iOS, etc.)?





En quoi une solution de gestion d'interventions améliore-t-elle la qualité de service délivrée au client?

Question #5

UN BON ARGUMENT DE VENTE POUR LES SOUS-TRAITANTS DE SERVICES VIS-À-VIS DES DONNEURS D'ORDRES

De nombreuses sociétés de services agissent en sous-traitance de donneurs d'ordres pour assurer des interventions d'installation, de réparation ou de maintenance d'équipements.

Dans le cadre des appels d'offres passés par les donneurs d'ordres, le fait d'être doté d'une solution de gestion d'interventions est un atout pour remporter un contrat de sous-traitance. Ainsi, les sociétés de services n'hésitent pas à décrire leur système de gestion d'interventions dans leur réponse aux appels d'offre : méthodes employées, logiciels et flotte de terminaux utilisés... Celui-ci est en effet perçu comme un gage de qualité de service par les donneurs d'ordres. Disposer d'une solution de gestion d'interventions est donc, dans ce cas, un véritable argument commercial.



Votre offre de services correspond-elle aux attentes de vos clients et donneurs d'ordres ?

- Êtes-vous capable de déclencher rapidement une intervention sur le site d'un client suite à une demande d'intervention urgente?
- Pouvez-vous tenir votre client informé du déroulé de l'intervention en temps réel ?
- Êtes-vous capable de mesurer et de prouver la qualité des opérations terrain qui vous sont sous-traitées par vos donneurs d'ordres (Garantie de Temps d'Intervention ou Garantie de Temps de Rétablissement) ?

Selon Aberdeen³, les principales raisons d'adopter une solution de gestion d'interventions sont :

- Les exigences des clients en termes d'amélioration du service (75%)
- L'augmentation du nombre de contrats à gérer (50%)
- La montée de la concurrence (49%)

Avec le digital, le client s'attend à être informé en quasi-temps réel sur le service qui lui est délivré. C'est particulièrement vrai dans le domaine des interventions terrain où les urgences font partie du quotidien. De cette capacité à informer le client dépend son degré de satisfaction et, par exemple, la reconduction ou non d'un contrat de maintenance.

De ce fait, avant de choisir une solution de gestion des interventions, il convient de s'assurer qu'elle intègre un module de communication avec le client final, via, par exemple, l'envoi automatique de SMS ou d'emails en fonction de l'activation d'un statut d'intervention du type « en route » / « en cours » / « clôturée » dans la solution.

Par ailleurs, les technologies mobiles permettent de tracer toutes les actions qui sont réalisées sur le terrain, pour certifier par exemple d'une heure d'arrivée ou de départ sur un lieu d'intervention via un relevé GPS, ou prendre en photo une pièce détachée défectueuse. Le client final est ainsi informé en temps réel de la réalisation de ses interventions. Il peut aussi fixer des engagements contractuels avec ses sous-traitants et mesurer par exemple les délais d'intervention et de rétablissement.





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

47%

La hausse des marges est la première préoccupation des prestataires d'interventions, devant l'adaptation à l'évolution du client (43%) et la hausse de la concurrence (43%)⁴ Dans un contexte toujours plus concurrentiel, les clients sont moins captifs, et la pression sur les tarifs se fait plus forte. Pour y faire face, les entreprises doivent impérativement améliorer leur productivité. Adopter une solution de gestion d'interventions permet de créer des gains de productivité sur plusieurs axes :

- 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. Par ailleurs, les solutions FSM les plus avancées vont vous permettre de réutiliser ces données pour les associer à des algorithmes d'optimisation. Le gain pour les sociétés de service est majeur car cela permet de constituer automatiquement des tournées optimisées en termes de kilomètres parcourus, tout en respectant vos impératifs de RDV, de compétences, de temps de travail, d'adresse d'embauche, etc. Vos planificateurs ont ainsi plus de temps pour se consacrer aux interventions les plus complexes et mieux gérer les aléas en cours de journée.
- 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. Le technicien doit passer plus de temps effectif en intervention, et moins dans son véhicule ou à faire du travail administratif. 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... Tout cela représente une charge de travail contraignante qui réduit la productivité du technicien.

- Augmenter le chiffre d'affaires additionnel (up-sell/cross-sell): le technicien en intervention est un bon détecteur d'opportunités. Mais lors-qu'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 technico-commercial et renseigner toutes les informations vous permettant par la suite d'établir un devis rapidement depuis votre solution Everwin GX.
- Accélérer le process de facturation : Il est impératif que votre solution de gestion d'interventions puisse remonter automatiquement, une fois l'intervention clôturée, les informations nécessaires (ex: temps passé, articles consommés, ...) à la facturation dans votre solution Everwin GX. Cette remontée automatique vous assure de n'oublier aucune facture et d'optimiser significativement votre trésorerie.

Une solution de gestion d'interventions permet de fournir des données concernant :

- Le **pourcentage** de **rendez-vous** respectés
- Les temps de trajet
- Le nombre d'interventions par jour par technicien
- Les durées d'intervention réelles
- Le taux dit de **« first time fix rate »** (pourcentage de résolution dès la 1^{ere} visite)
- Le taux de respect des garanties de temps d'intervention et de rétablissement





Solution « installée » ou « solution cloud » ?

Question #7

Lorsqu'une société se lance dans le déploiement d'une solution de gestion d'interventions pour ses techniciens, deux approches s'offrent à elle:

Une approche traditionnelle, portant sur une solution dite «installée». On parle aussi de solution «on-premises». Dans ce cas, le logiciel doit être installé sur les serveurs de l'entreprise. Généralement celle-ci achète le logiciel via une acquisition de licences.

Ce type de solution s'adresse aux entreprises qui désirent avoir leurs données sur leurs propres serveurs informatiques et qui disposent des ressources pour en assurer la maintenance. Les principaux inconvénients concernent le montant d'investissement initial important, le temps de déploiement relativement long, les mises à jour fastidieuses et la complexité du maintien de la compatibilité entre toutes les solutions de son SI.

En outre, une solution «on-premise» est généralement plus difficile à faire évoluer dans le temps.

Privilégiez une solution FSM « cloud » à une solution « installée » si :

- Vous êtes pressé de disposer de votre solution
- Vous ne disposez pas de ressources internes en développement informatique
- Vous souhaitez vous concentrer sur votre métier et ne pas perdre du temps et de l'énergie à développer votre propre solution informatique
- Vous recherchez une grande souplesse fonctionnelle
- □ Vous préférez tester avant d'acheter

Toute évolution nécessite de réaliser une montée de version qui s'avère souvent complexe à mettre en œuvre. Cette complexité réduit la capacité à évoluer rapidement.

Une approche nouvelle, en se tournant vers une solution dite «SaaS» (Software as a Service) ou «cloud». Une solution SaaS est une solution sur étagère. Ce type de solution se développe de plus en plus sur le marché car ses avantages sont nombreux:

- Aucun délai de déploiement car la solution est directement activable via une interface web.
- Aucun investissement car ces solutions sont proposées sous la forme d'un abonnement par utilisateur, payable souvent mensuellement.
- Il est possible de tester la solution avant d'acheter, sur le principe du «Try and Buy». La plupart de ces solutions proposent des comptes de démo gratuits sur des durées allant de 7 à 30 jours. Ainsi, vous pouvez voir ce pour quoi vous allez payer.
- Les solutions SaaS offrent une qualité de service de plus en plus élevée et des fonctionnalités de plus en plus riches. Par ailleurs, vous bénéficiez constamment de la dernière version du logiciel, puisque ce dernier se met à jour régulièrement et automatiquement.
- Elles sont souples et paramétrables pour s'adapter à vos besoins métiers.
- Les données sont sécurisées via des data centers. Le niveau de sécurité est souvent bien plus élevé que si vos données étaient hébergées sur un serveur dans vos murs. Certains éditeurs vont jusqu'à obtenir une certification ISO27001 de leurs processus en lien avec vos données, ce qui vous garantit le plus haut niveau de sécurité technique et organisationnelle du marché.





Quels sont les points à vérifier pour choisir le bon distributeur?

Avant de choisir le distributeur de votre solution de gestion d'interventions, il est essentiel, pour s'assurer de la réussite du projet et de l'absence d'éventuels coûts cachés, de vérifier certains points stratégiques :

- La profondeur fonctionnelle de la solution : quelles sont les fonctionnalités proposées par la solution ? Apportent-elles une réponse à vos enjeux prioritaires ? S'agit-il d'une solution figée ou paramétrable ? C'est cette profondeur fonctionnelle qui déterminera la cohérence de la solution avec vos besoins.
- Le connecteur avec Everwin GX: la solution qui vous est proposée a t-elle un connecteur standard avec la solution Everwin GX? Quels sont les processus métier que ce connecteur permet d'automatiser? Est-il compatible avec votre propre version? Suit-il toutes les montées de version Everwin GX? Ce connecteur est-il correctement maintenu? Combien de clients Everwin GX utilisent opérationnellement ce connecteur? Sont-ils satisfaits? Le coût est-il parfaitement transparent? Toutes ces questions sont essentielles au moment de faire le choix d'une solution pour éviter toute déconvenue en termes de coût, de qualité et de pérennité.
- L'accompagnement au déploiement : assurez-vous que vous bénéficierez bien d'une prestation d'accompagnement à la mise en œuvre de la solution FSM retenue. C'est un point à ne surtout pas sous-estimer. En effet, quelle que soit la solution de FSM retenue, il est essentiel que vous puissiez être accompagné par un professionnel certifié afin de tirer partie de l'ensemble des bénéfices attendus. Par ailleurs, il est fortement conseillé que le prestataire de service retenu dispose d'une double compétence « gestion sur Everwin GX » et « Field Service Management ». Seule cette expertise vous garantira la mise en

œuvre d'une solution globale adaptée à vos enjeux opérationnels ainsi qu'à votre processus de gestion, qu'il conviendra peut-être d'adapter.

- La question du support utilisateur est aussi déterminante : une fois la solution déployée, l'éditeur et/ou son distributeur met-il à disposition de ses clients un support utilisateur ? Si c'est le cas, ce support est-il assuré dans votre langue ? Quels sont les horaires d'ouverture ? Est-il gratuit ou payant ? Quels sont ses délais de réponse ?
- Les références métiers : l'éditeur FSM dispose-t-il de clients référents dans votre secteur d'activité ? Il s'agit là d'un point important car il est toujours préférable de bénéficier d'un retour d'expérience concret de la part d'un client plutôt que de s'en tenir au discours commercial.



Pour évaluer votre « Total Cost of Ownership » (le coût réel de la solution) prenez en compte :

- Le coût de la licence ou de l'abonnement à la solution
- Les coûts éventuels de déploiement et de mise en service du connecteur
- Le coût éventuel de l'hébergement de la solution
- ☐ Le coût éventuel des mises à jour
- Le coût d'intégration ou de paramétrage de la solution
- Le coût de la formation de vos utilisateurs internes
- Le coût du support des utilisateurs une fois la solution déployée





Quel budget êtes-vous prêt à mettre ?

Question #9

LE CONSEIL DE L'EXPERT :

La technologie n'est qu'un outil

«Adapter son organisation autour de l'usage d'un outil est une mauvaise démarche. Il est nécessaire de partir des besoins de l'entreprise pour arriver à la solution adéquate. A partir de cela, il faut garder en tête deux points de vigilance :

- La solution ne couvrira jamais 100% des demandes : il est important de prioriser les points essentiels et identifier ceux qui ne le sont pas.
- Ne pas dématérialiser sur la base du processus papier : l'erreur commune est d'envisager son processus dématérialisé avec les contraintes du processus papier (par exemple, planifier par arrondissement). Il faut repenser son organisation en tirant les bénéfices de la digitalisation.

Enfin, il faut se concentrer sur la conduite du changement et l'adoption de l'outil par ses collaborateurs.»

Jean-Baptiste Maheo, Directeur des ventes de Praxedo

Les questions à se poser avant d'investir :

- De quelles ressources informatiques matérielles et humaines disposez-vous?
- Êtes-vous prêt à engager un développement spécifique sur un an ou plus sur ce type de solution ?
- Votre activité est-elle toujours la même année après année ?
- Avez-vous réfléchi au coût total (TCO) des applications informatiques constituant votre système d'information?

Selon Aberdeen⁵, les 3 principales barrières au déploiement d'une solution pour les techniciens sont :

- La résistance au changement (48%)
- Le coût de la technologie (47%)
- L'incertitude du ROI (36%)

Comme dans la plupart des choix technologiques, la question du budget appelle deux types d'approches :

- L'investissement: cette approche correspond aux solutions logicielles qui sont achetées et qui ensuite appartiennent pleinement à l'entreprise. Dans cette approche il faut se méfier des coûts cachés, notamment des dépenses liées à l'évolution du logiciel. En effet, des investissements réguliers sont nécessaires pour mettre à jour et moderniser la solution, qu'il s'agisse de nouvelles fonctionnalités, de connectivité, d'adaptation à de nouveaux modèles de terminaux mobiles, etc.
- L'abonnement : cette approche peut parfois paraître plus coûteuse dans la durée, notamment si vous envisagez le coût sur 7 ou 10 ans. Cependant, elle représente un réel avantage : aucun investissement de départ n'est nécessaire pour déployer la solution, dont le coût est proportionnel à l'utilisation réelle notamment au nombre d'utilisateurs. En outre, il n'existe pas de coûts cachés puisque l'hébergement, la maintenance corrective et les mises à jour sont généralement compris dans le coût de l'abonnement au service. Et le ROI (Retour sur Investissement) d'une solution par abonnement est immédiat : il suffit en moyenne d'une intervention de plus par mois par technicien équipé pour couvrir le coût de la solution.





Pouvez-vous vraiment vous permettre d'attendre?

75%

Des entreprises ayant plus de 50 techniciens utiliseraient une solution de gestion d'interventions⁶ Les a priori pour reporter une décision d'acquisition sont nombreux : «ça va coûter cher», «je n'ai pas le temps, on verra l'an prochain» ...

Si l'inaction du décideur peut être une option envisageable, elle peut également parfois coûter cher à l'entreprise.

En effet, le retard d'une société dans la digitalisation et l'automatisation de sa gestion d'interventions peut avoir plusieurs **conséquences**:

- Un manque à gagner, dû à un processus de traitement des interventions obsolète et chronophage;
- Les tarifs à la baisse exigés par les clients et donneurs d'ordres imposent une maîtrise constante des coûts. L'absence de solution de gestion d'interventions pourrait de ce fait provoquer une perte de rentabilité;
- Une perte de parts de marché face à la concurrence qui a déjà adopté ce type de solutions;
- Dans le cas des sous-traitants, la perte de nouveaux marchés, certains donneurs d'ordres exigeant un processus d'intervention digitalisé de la part de leurs prestataires.

L'inaction peut donc rapidement s'avérer dommageable pour la pérennité de l'entreprise. Sachez qu'avec les solutions SaaS, disponibles directement sur Internet sur simple abonnement, il est désormais possible de tester gratuitement une solution pendant une durée déterminée et d'évaluer sa pertinence pour vos process.

LE CONSEIL DE L'EXPERT:

Mieux vaut agir pas-à-pas plutôt que de ne rien faire

«Mobiliser du temps et des ressources au sein d'une PME n'est pas facile, et la dématérialisation de la gestion d'interventions est souvent perçue comme une tâche ardue et chronophage. C'est ce qui explique que certains décideurs repoussent leur décision.

La meilleure solution est de procéder à un essai sur une équipe restreinte. Une solution SaaS permet de tester rapidement et collecter les premiers retours sans pour autant déployer un projet sur l'intégralité de l'entreprise. Les premiers retours collectés, on peut ensuite corriger les points bloquants et élargir progressivement la solution aux autres techniciens »

Jean de Broissia, fondateur de Praxedo



Ne pas mettre en place un outil de gestion d'interventions pourrait-il...

- Provoquer un manque à gagner, du fait de la non-optimisation des processus ?
- Détériorer votre rentabilité, à cause des prix bas pratiqués par la concurrence ?
- Vous faire perdre des parts de marché face à des concurrents mieux équipés ?
- Empêcher l'acquisition de nouveaux marchés, vos donneurs d'ordres exigeant une traçabilité temps réel des interventions sous-traitées ?





Renforcez votre solution Everwin GX avec **Praxedo**, la solution de gestion d'interventions la plus complète du marché

CONTACTEZ NOUS



Contacts

Everwin

6 rue Van Loo 91150 Etampes

01 69 78 14 14 info@everwin.fr

www.everwin.fr

Praxedo

28, rue de Mogador 75009 Paris

01 40 33 79 79 contact@praxedo.com

www.praxedo.com

Notes et références

- 1 Aberdeen, Service Management Capabilities Propel The Best-In-Class Advantage, 2017
- 2 Aberdeen, Field Service Workforce Management Empower Tech, Etats-Unis
- 3 Aberdeen Service Mobility: The Right Technology for the Tech 2014
- 4 Aberdeen Field Service 2014: Access to right information empowers a results-driven workforce
- **5** Aberdeen The mobile technician: the evolution of the connection in 2015
- 6 Gartner, prédictions pour 2018, The Six Categories of Field Service Management Application Functionality, 2016



