



Faire évoluer la productivité des services de terrain

L'importance d'une gestion de contenu intelligent



Sommaire

Pourquoi le service ne fonctionne-t-il pas correctement sur le terrain ?	3
Les raisons des difficultés d'accès à des informations précises sur le terrain.....	4
Faire évoluer le service sur le terrain grâce à un meilleur accès aux informations	7
Les fondamentaux de la gestion de contenu pour les services de terrain.....	8
Fonctions indispensables en matière de gestion de contenu.....	9
Mettre en place une source d'information unique et fiable pour les services sur le terrain	10
Franchissez une nouvelle étape dès maintenant.....	11



Pourquoi le service ne fonctionne-t-il pas correctement sur le terrain ?

Chaque jour, lorsque vos techniciens de terrain procèdent à des visites de maintenance planifiées ou répondent à des appels de clients, à quelle fréquence vivent-ils une expérience qui n'est pas vraiment idéale ?

Par exemple, l'un de ces scénarios vous semble-t-il trop familier ?



À l'aide !

Ils doivent demander de l'aide et, si personne n'est disponible, ils ne peuvent pas identifier ce qui ne va pas ou ne peuvent pas terminer le travail.



Trop lent

Ils prennent beaucoup de temps pour déterminer comment terminer le travail.



Dommages

Ils abîment l'équipement du client en raison d'une erreur.



Blessures

Ils se blessent à cause d'une erreur.



Pièce incorrecte

Ils ont apporté la mauvaise pièce lors d'une visite de reprise, alors qu'ils avaient correctement diagnostiqué le problème lors de la visite précédente.

Il existe plusieurs raisons possibles à ces problématiques pénibles. Le technicien est peut-être fatigué ou distrait au mauvais moment. Peut-être manque-t-il d'un peu d'expérience sur ce poste, ou que le produit sur lequel il travaille est récent, et il se trouve que sa formation est insuffisante. La personne qui a sorti la pièce dans l'entrepôt a peut-être commis une erreur.

Toutefois, il est étonnant de constater que l'origine de ces difficultés réside souvent dans un manque d'informations de qualité sur le lieu de prestation.

Les raisons des difficultés d'accès à des informations précises sur le terrain

Trop souvent, si les techniciens ont besoin d'aide sur le terrain, prennent trop de temps, font une erreur ou se retrouvent avec la mauvaise pièce, c'est parce qu'ils n'avaient pas les bonnes informations.

Cette situation peut se produire de plusieurs façons.

1

Est-ce que j'y ai accès ?

Les catalogues, manuels, guides et supports de formation sur lesquels vos techniciens s'appuient sont peut-être en ligne, mais comme ils n'ont pas de connectivité sur place, ils ne peuvent pas y accéder. Ou ils *peuvent* se connecter, mais le format de document disponible n'est pas facile à lire ou à manipuler sur l'appareil qu'ils utilisent.

Si leurs documents sont imprimés, il se peut qu'ils n'aient pas apporté les bons, qu'ils les aient oubliés par erreur, ou qu'ils découvrent que les pages dont ils ont besoin sont en lambeaux, déchirées ou tombées.

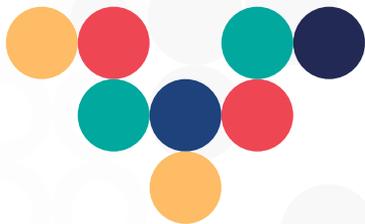


2

Pourquoi ne puis-je pas trouver ce que je recherche ?

Vos techniciens ont peut-être accès aux documents et aux fichiers dont ils ont besoin, qu'ils soient numériques ou imprimés, mais la consultation de ces documents et fichiers pour obtenir les informations pertinentes prend du temps et les fonctions de recherche sont inexistantes ou médiocres.

Pour les informations numériques, le problème peut être exacerbé si vos techniciens découvrent différentes versions de l'information qu'ils recherchent sans être en mesure d'identifier laquelle est la plus à jour.



Qu'est-ce qui vous plaît le moins dans votre travail quotidien ?
Les techniciens de maintenance sur le terrain répondent

Environ
40 %

Les tâches administratives

Environ
30 %

La pression pour travailler plus vite ou être plus productif

Environ
25 %

Le temps passé à rechercher des informations

Environ
20 %

Les déplacements

Source : Service Council, 2020
Service leader's Agenda research
(Enquête connexe : voice of FSE)

3

Est-ce que je peux y faire confiance ?

Ce qui nous amène à la question de la fiabilité du contenu. Il est bien connu que la mise à jour des documents imprimés est une opération longue et coûteuse. Avec des documents numériques, la tâche devient théoriquement plus facile, mais en réalité, les techniciens de services sur le terrain doivent se battre pour gérer des centaines, voire des milliers, de PDF similaires dont ils ne peuvent identifier de manière fiable les mises à jour ou les contrôles de versions. Ou alors, ces documents se présentent sous la forme de fichiers indigestes et uniformes qui compliquent encore plus la tâche des techniciens qui doivent trouver les bonnes informations.

Dans un cas comme dans l'autre, les techniciens se retrouvent face à des informations et des schémas de produits qui ne correspondent pas à ce qu'ils voient devant eux, ou ils découvrent, généralement trop tard, qu'ils ont agi sur la base de données ou d'instructions inexactes.



Faire évoluer le service sur le terrain grâce à un meilleur accès aux informations

Les problèmes évoqués dans les pages précédentes, à savoir la disponibilité, l'accessibilité et la précision des informations, ont un lien évident avec la rapidité et la qualité de vos opérations de service sur le terrain, et donc avec le MTTR, le FTFR et d'autres mesures qui influent sur la satisfaction des clients.

Après tout, si les techniciens de terrain ne parviennent pas facilement à obtenir les informations dont ils ont besoin, il n'est pas étonnant qu'ils aient besoin de demander de l'aide ou de plus de temps pour déterminer ce qu'ils doivent faire. Et si les informations qu'ils trouvent sont inexactes, les erreurs sont presque inévitables.

77 %

des entreprises de services sur le terrain investissent dans des technologies axées sur la mise à disposition des informations¹

¹ Service Council, 2020 Service Leader's Agenda research

L'opportunité

En revanche, si vous pouvez aider vos techniciens à obtenir *plus facilement* les informations dont ils ont besoin et *minimiser* le risque d'inexactitudes, il vous est possible de faire évoluer la productivité de vos services sur le terrain et la satisfaction de vos clients. En réalité, choisir le type de gestion de contenu adéquat ouvre toute une série de possibilités d'évolution de vos services sur le terrain qui vont bien au-delà de la simplification de l'expérience quotidienne sur le terrain. Les nouvelles opportunités comprennent les points suivants :

- Améliorer l'apprentissage sur le terrain grâce à un accès aux supports de formation
- Aller encore plus loin avec des applications de réalité augmentée ou virtuelle qui donnent vie aux schémas et aux instructions
- Utiliser les analyses et les commentaires sur le terrain pour améliorer en permanence le contenu des services
- Simplifier la traduction et la localisation de contenu pour des opérations de services multilingues plus efficaces
- Intégrer le contenu des services dans la gestion des services sur site (FSM) ou d'autres systèmes pour créer des processus de bout en bout plus fluides
- Disposer des informations fondamentales pour une stratégie de maintenance conditionnelle
- Rendre les informations facilement accessibles aux clients dans des scénarios en libre-service

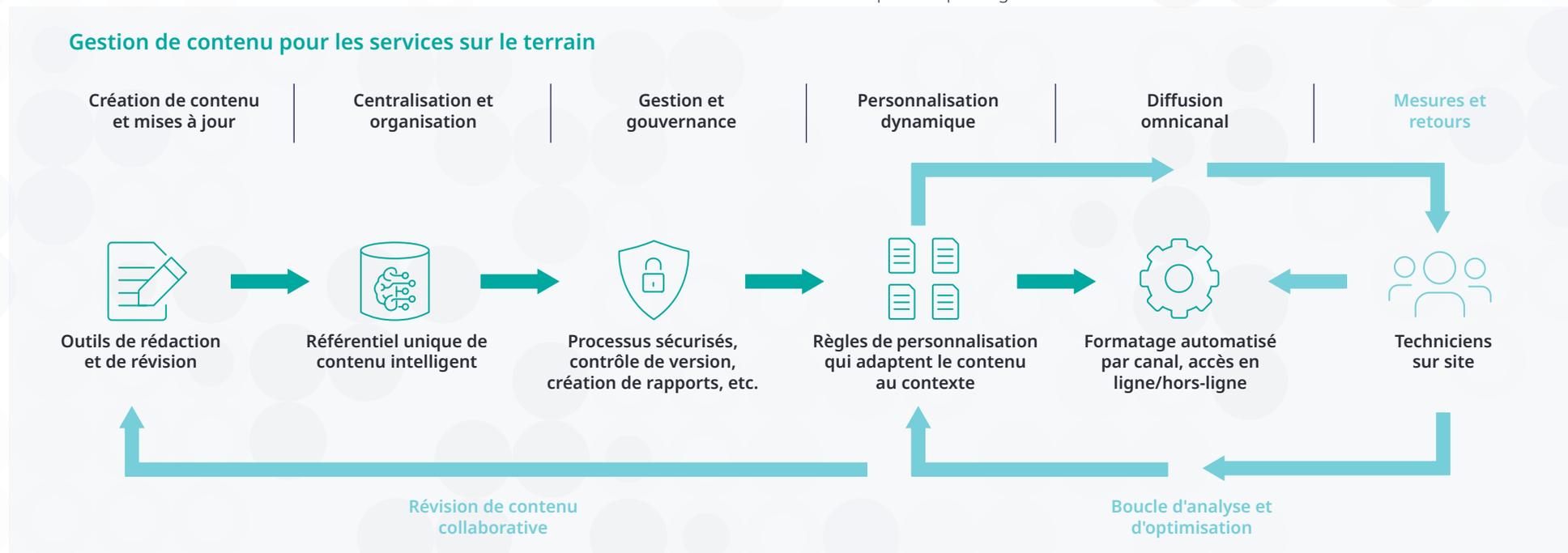
Les fondamentaux de la gestion de contenu pour les services de terrain

Les problèmes de disponibilité, de recherche et de précision des informations sont en fin de compte dus à la façon dont vous créez, stockez, gérez et diffusez votre contenu. C'est pourquoi la solution consiste à transformer la façon dont vous gérez votre contenu pour vos opérations de service sur le terrain.

Les documents imprimés ou les PDF statiques et rigides ne sont pas adaptés. Les processus ad hoc reposant sur un ensemble de systèmes de documents disparates ne le sont pas davantage.

Alors, à quoi ressemble une bonne approche en matière de gestion de contenu ? Comment diffuser de manière fiable le bon contenu, dans le bon format, aux techniciens qui en ont besoin, qu'ils soient en ligne ou hors ligne ? Comment établissez-vous les fondements adéquats pour des fonctionnalités plus avancées, comme la réalité augmentée/virtuelle, la maintenance conditionnelle et un libre-service efficace ?

Pour bien commencer, il convient de choisir le bon type de plateforme de gestion de contenu : une plateforme dotée de fonctions indispensables pour chaque étape du processus du contenu, de la création à la diffusion, en passant par la gestion et l'amélioration continues.



Fonctions indispensables en matière de gestion de contenu

Une plateforme de gestion de contenu adaptée à l'évolution de vos services sur le terrain devrait permettre à votre entreprise de :



Collaborer efficacement pour créer, réviser, obtenir des retours et mettre à jour le contenu tout au long de son cycle de vie, créant ainsi des informations plus adaptées au travail sur le terrain.



Centraliser le contenu dans un référentiel unique : ce qui simplifie la recherche pour les techniciens sur le terrain (et la gouvernance pour les gestionnaires de contenu).



Transformer les documents traditionnels en contenu intelligent : autrement dit, les documents doivent disposer d'un ensemble de caractéristiques spécifiques qui permettent d'obtenir beaucoup plus facilement les bonnes informations au bon endroit, dans le bon format, à la demande et sans dupliquer le contenu.



Travailler avec le contenu de manière efficace et sécurisée : simplifier tout, de la conformité réglementaire au contrôle de version (y compris les traductions), et donner aux techniciens l'assurance que le contenu est à jour et exact.



Diffuser automatiquement du contenu spécifique au contexte et aux besoins de chaque technicien, réduisant ainsi le risque d'erreurs sur le terrain.



Diffuser automatiquement du contenu dans un format adapté au canal d'accès et au périphérique, et le mettre à disposition hors ligne et en ligne.



Mesurer l'efficacité du contenu sur le terrain et agir en fonction de ces informations pour améliorer votre système en permanence.

Un contenu intelligent est :

- Écrit et stocké en tant que composants réutilisables
- Structuré et enrichi avec des métadonnées
- Sans format

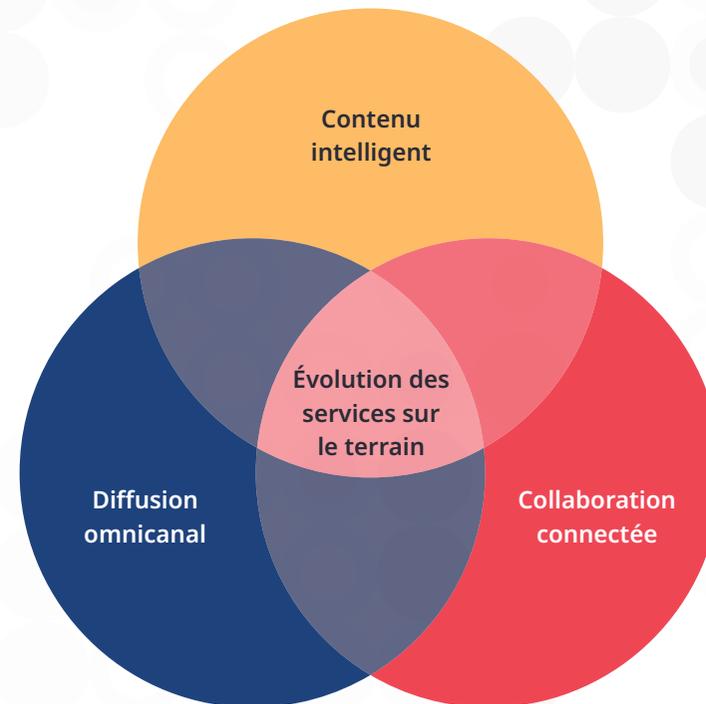
Découvrez comment un contenu intelligent permet de faciliter la recherche et la précision des informations, la livraison omnicanale et des approches de service sur le terrain plus avancées telles que la maintenance conditionnelle. Lisez notre livre blanc : [Améliorer la productivité des services sur le terrain grâce à un contenu intelligent \(Improving field service productivity with intelligent content\)](#)

Mettre en place une source d'information unique et fiable pour les services sur le terrain

La transformation des services sur le terrain ne peut pas aboutir sans la bonne plateforme de contenu : une plateforme qui utilise du contenu intelligent pour fournir des informations fiables aux techniciens sur le terrain, avec des processus de meilleures pratiques intégrés pour la gestion, la gouvernance, les mesures et l'amélioration du contenu.

Une plateforme dotée de ces fonctionnalités vous offre une source d'information unique et fiable pour les services sur le terrain, qui peut être accessible non seulement aux techniciens, mais également aux clients en libre-service, aux FSM et autres systèmes d'entreprise, aux applications compatibles avec l'IA, aux solutions de réalité augmentée/virtuelle et bien plus encore. C'est pourquoi il s'agit de la solution idéale pour ouvrir toutes les possibilités de transformation mentionnées précédemment.

Faire évoluer les services sur le terrain exige une source d'information unique et fiable



Faire évoluer la productivité des services de terrain

Franchissez une nouvelle étape dès maintenant

Si vous êtes prêt à explorer les possibilités qu'offre la gestion de contenu intelligente pour vos opérations de service sur le terrain, nous pouvons vous aider. Tridion Docs de RWS est **un leader reconnu dans ce domaine**, ce qui vous permet de passer à la vitesse supérieure pour faire évoluer vos services sur le terrain en toute confiance.



En savoir plus rws.com/tridion/field-services

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique et de premier plan de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Grâce à la transformation de contenu et à l'analyse de données multilingues, notre combinaison unique de technologie et d'expertise culturelle aide nos clients à se développer tout en veillant à ce qu'ils soient compris partout dans le monde, dans n'importe quelle langue.

Notre objectif est de favoriser la compréhension à l'échelle mondiale. Nos services et notre technologie, combinant la compréhension de la culture, du client, mais aussi de l'aspect technique, permettent à nos clients d'acquérir et de fidéliser les leurs, d'offrir une expérience utilisateur attrayante, d'être toujours conformes, mais aussi d'obtenir des informations exploitables sur leurs données et leur contenu.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 20 entreprises pharmaceutiques les plus importantes et 19 des 20 plus grands déposants de brevets. Notre clientèle est répartie en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique du Nord et du Sud. Nous travaillons dans les secteurs de l'automobile, de la chimie, de la finance, du droit, de la médecine, de la pharmacie, de la technologie et des télécommunications, et ce depuis plus de 80 sites répartis sur les cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L). Pour de plus amples informations, consultez : www.rws.com/fr/

© 2022 Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.

* Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.