

Notre Centre « Digital Field Services »

A l'heure du digital, de l'email et du SMS, aucun client **ne tolère plus d'attendre des heures l'arrivée d'un technicien** pour solutionner son problème ou réaliser son installation. C'est vrai pour les particuliers, mais c'est encore plus vrai pour les clients BtoB (entreprises). Ils veulent que les techniciens soient à l'heure précise au rendez-vous, et être notifiés en temps réel de l'état d'avancement d'une intervention sur leur site.

Les Attentes des Responsables du Field Services :

Gérer les interventions d'équipes mobiles sur le terrain peut rapidement se révéler très complexe. Dès que l'activité augmente et que le nombre d'intervenants terrain s'accroît, les problèmes de communication entre le **centre de services** et le terrain et la lourdeur des tâches administratives entravent la productivité et l'efficacité.

Suivre les activités sur le terrain, gérer les urgences, et assurer un pilotage efficace des forces mobiles

Dans un secteur des services de plus en plus concurrentiel, si rien n'est fait rapidement pour y remédier, ce type de problèmes peut mettre en danger la pérennité de l'entreprise.



Notre offre « Digital Field Services » :

Un Centre de « Digital Field Services », externalisé et personnalisé, reposant sur des compétences managériales formées sur vos processus et les environnements de nos clients les plus courants du marché avec **une équipe d'ingénieurs processus et méthodes pour :**

- ④ Affecter les tournées avec efficacité.
- ④ Coordonner les tournées et fluidifier le service en toutes circonstances.
- ④ Préparer les rendez-vous d'intervention : vérification des prérequis et confirmation.
- ④ Gérer les imprévus : retard technicien, absence client.
- ④ Gérer et reprendre les échecs.
- ④ Gestion des clôtures : vérification de la bonne fin et préparation de la facturation.
- ④ Assister les techniciens : hotline.
- ④ Escalader auprès des tiers : Fournisseurs de pièces, Opérateurs d'immeuble,...
- ④ Assister les clients : Service Clients.
- ④ Allier le bon équilibre entre la satisfaction client et une bonne organisation des plannings des techniciens/intervenants.
- ④ Améliorer la satisfaction des clients avec le cycle de vie du service.



Avantages de « Proximity Managed Services : Digital Field Services »

Pour les Responsables

- Concentration des Équipes Internes sur l'essentiel.
- Maximiser l'efficacité des équipes mobiles.
- Maximiser le taux du succès lors de la première tentative d'intervention.
- Diminuer le taux d'échec.
- Maximiser les interventions par technicien.
- Gains financiers pour l'entreprise

Pour les Utilisateurs & Clients

- Disponibilité Immédiate de ressources pour la réalisation de l'intervention.
- Suivi temps réel du déplacement du technicien/intervenant.
- Réduction du temps d'attente.
- Disponibilité d'une ligne de prise en charge des appels sur des plages étendues d'horaires : **du lundi au samedi de 8h à 20h.**
- Augmentation de la satisfaction des clients.

Les Domaines couverts par notre offre :

- **Télécommunication** : *Digital Field Services* pour le déploiement du Cuivre, FFTH, FTTO.
- **Informatique** : installation, réparation, Services après-vente, contrats d'entretiens.
- **Énergie** : installation compteurs gaz, électricité, inspection légale.
- **Immobilier** : contrôle et diagnostic légal.
- **Équipements et Services Médicaux** : Installation/Réparation et distribution oxygène auprès de particuliers.

Références et Réalisations :

- **Références (noms sur demande)** : des installateurs d'infrastructures **télécom (FFTH, FTTO) et d'Énergie (compteurs) en France.**
- **Réalisations à partir de Tunis** : Un Centre de Service spécialisé en *Digital Field Services* de 300 positons réalisant, à ce jour, plus de **300.000 OT** (Ordre de Traitement) par an en gérant toute la chaine : planification, préparation des Rdv, reprise des Rdv, Gestion des KO, Service Clients, Support aux techniciens, Services après-vente.



Advancia Téléservices, ZAC Khéreddine,
9 rue Socrate Le Kram, 2015 Tunis, Tunisie.
05 95 77 76 1 33+
Sahbi.gargouri@advancia-teleservices.com
advancia-teleservices.com

