



# Nouvelles solutions de planification pour les services de terrain

Comment fournir des expériences positives sur site ?

---

## 7 Questions à un expert Microsoft Dynamics 365 for Field Service



**Interview de Jean-Alexis RIOU**  
Dynamics 365 BlackBelt EMEA Microsoft

Résoudre les problèmes de service avant qu'ils ne se produisent, réduire les coûts de fonctionnement, déployer le bon technicien au bon moment, au bon endroit, améliorer la satisfaction client lors des interventions sur site... La solution Microsoft Dynamics 365 for Field Service permet de proposer des expériences de service transparentes tout en optimisant les ressources grâce à l'automatisation de la planification.

Jean-Alexis RIOU revient sur les principaux apports des solutions de planification couplées à l'internet des objets, tant du point de vue de l'excellence opérationnelle que de l'efficacité des techniciens sur le terrain.



## Quel rôle les outils de planification ont-ils à jouer dans la relation client ?

**Jean-Alexis RIOU** : Les outils de planification ont un rôle essentiel à jouer dans la relation client, tout particulièrement pour les problématiques de livraison, d'installation, de maintenance, de réparation ou de service après-vente...

Le rôle du personnel en charge de ces aspects est souvent sous-évalué. On prête une attention parfois démesurée à des aspects secondaires de la relation client, mais on laisse en suspens des questions essentielles : quand le réparateur va-t-il se déplacer exactement ? Quels sont les créneaux disponibles ? Sera-t-il en mesure de me conseiller ? N'oublions pas que les installateurs, réparateurs, techniciens de maintenance représentent souvent le seul point de contact humain entre le client et la marque. Ils sont en quelque-sortre la vitrine de l'entreprise.

Microsoft a pris le parti de mettre la planification au cœur d'un dispositif global, en les intégrant au CRM Dynamics comme une pièce centrale. Dans cette logique, il ne s'agit plus de « placer » des plannings de rendez-vous, mais d'optimiser tout le processus de prise de rendez-vous. On en retire deux apports : l'optimisation des journées de travail (élimination des temps morts, optimisation du nombre d'interventions...) et l'amélioration de la qualité de service (alignement avec la politique de la société, meilleur respect des normes, possibilité de prévenir le client en cas de changement d'horaire, etc.)

“Microsoft a pris le parti de mettre la planification au cœur d'un dispositif global, en les intégrant au CRM Dynamics comme une pièce centrale”

## Sur le terrain, quels types d'actions peut-on accomplir en s'appuyant sur Microsoft Field Service ? Avez-vous des exemples ?

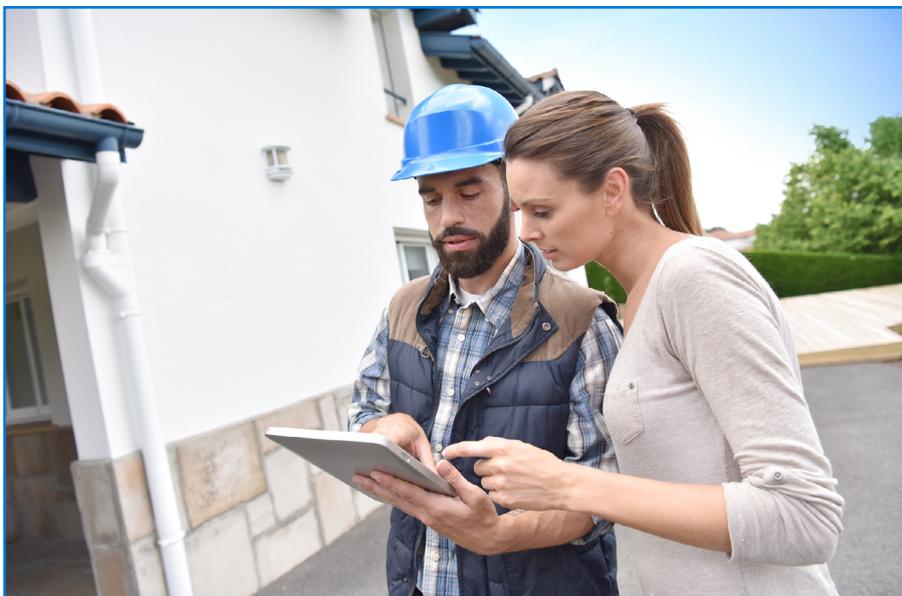
On peut regrouper ces actions en trois grandes catégories :

**Les actions d'automatisation** : d'un simple clic, le système propose au conseiller de centre d'appel des dates et des heures de rendez-vous. Tout est automatisé de façon intelligente en amont : la recommandation porte sur des personnes qui ont les compétences, la disponibilité, qui se trouvent dans un rayon géographique assez proche, etc.

**Les actions liées à des tâches d'optimisation**, comme la possibilité de replacer les rendez-vous de manière optimale en prenant en compte les créneaux non attribués. Microsoft Field Services accomplit cette tâche de manière fonctionnelle, en prenant en compte les exigences du client : créneaux horaires mais également préférences quant à la personne qui doit intervenir, par exemple. Le système est capable de jongler entre ces différents paramètres de manière à proposer un planning optimal en fonction de multiples contraintes.

**La gestion de problèmes en temps réel** : circulation, problème personnel, défaillance... Microsoft Field Services propose des alternatives et adapte le planning en permanence.

“Microsoft Dynamics 365 for Field Service a également été conçu pour améliorer la communication en temps réel et la collaboration entre le service client, les agents sur le terrain et les clients”



## Dans un tel contexte, l'intervention humaine a-t-elle toujours un sens ?

L'intervention humaine reste essentielle. L'objectif de Microsoft est de mettre à disposition des outils puissants destinés à être utilisés par des humains. Dans 99% des cas, on ne peut pas conseiller de supprimer toute intervention humaine. Le biais humain reste indispensable, par exemple pour apprécier la pertinence d'une action en fonction des préférences d'un client.

## D'où l'intérêt d'intégrer Dynamics dans un écosystème communicant...

C'est effectivement notre volonté. Microsoft Dynamics 365 for Field Service a également été conçu pour améliorer la communication en temps réel et la collaboration entre le service client, les agents sur le terrain et les clients.

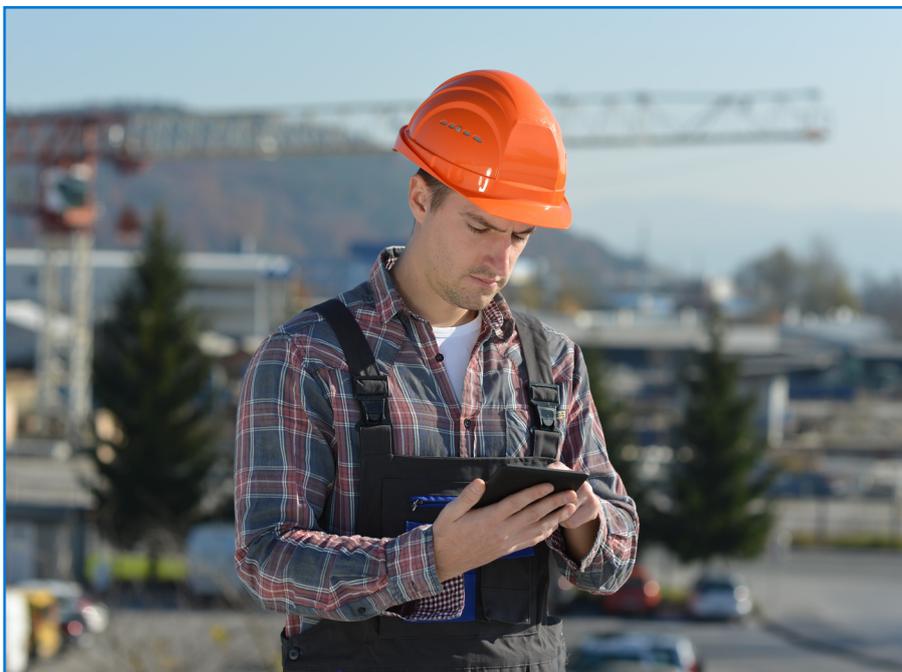
## Comment répondez-vous aux problématiques de mobilité du personnel technique ?

Quel que soit le type de mobile utilisé, le technicien télécharge une application standard Microsoft Dynamics Field Service et se retrouve avec l'intégralité des données clients où qu'il soit. En signalant l'avancée de ses travaux sur la plateforme, le technicien fournit les informations nécessaires au suivi de sa journée de travail et à l'anticipation des éventuels retards, modifications de planning, etc. Il peut également préciser des éléments détaillés sur son intervention. En cas de problème ou de plainte, le conseiller accède à ces informations en temps réel et informe le client du déroulé des travaux : c'est un point différenciant fort dans le suivi de la relation client.

## La solution est-elle accessible en mode off-line ?

Oui, l'accès est totalement transparent pour l'utilisateur. Avec ou sans connexion Internet, la solution reste accessible et utilisable. En mode hors connexion, le collaborateur continue donc à travailler normalement. La synchronisation des informations se fait naturellement lorsque le réseau est à nouveau accessible.

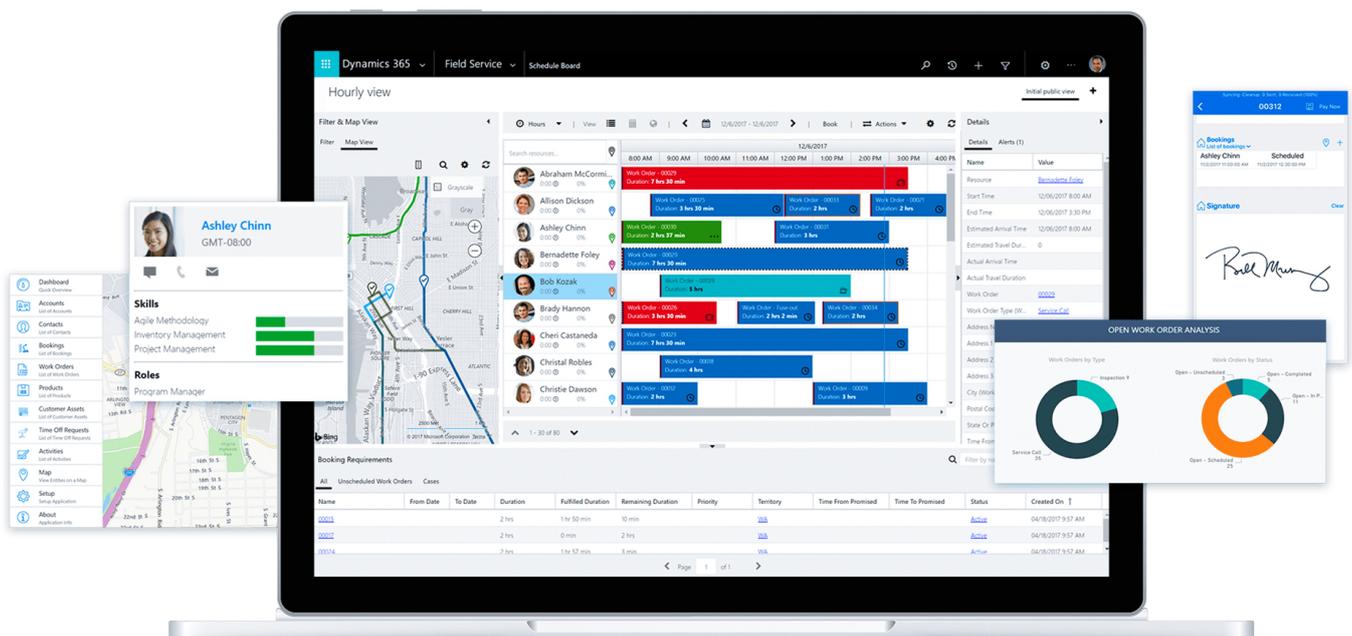
"Avec ou sans connexion Internet, la solution reste accessible et utilisable"



# Quelles sont les opportunités offertes par la solution Dynamics for field en termes de développement de la force commerciale ?

Dynamics for Field Service permet de s'appuyer sur les compétences de collaborateurs techniques dont le rôle a historiquement été relégué au second plan. C'est d'autant plus regrettable que ces collaborateurs ont souvent de grandes capacités de conseil. La confiance qui leur est accordée est généralement très forte. L'expression « les meilleurs vendeurs sont souvent les dépanneurs » n'est pas due au hasard ! D'où l'intérêt de placer entre leurs mains des outils permettant d'exploiter leur potentiel commercial : proposer des extensions de maintenance, le changement d'une pièce ou recueillir des informations sur le matériel concurrent installé, particulièrement en environnement BtoB.

“Dynamics for Field Service permet de s'appuyer sur les compétences de collaborateurs techniques dont le rôle a historiquement été relégué au second plan”



## À propos de Jean-Alexis RIOU



Dynamics 365 BlackBelt EMEA Microsoft

Consultant dans l'âme, Jean-Alexis RIOU place depuis de nombreuses années son savoir-faire au service des équipes commerciales. Depuis quinze ans dans le monde de l'ERP et du CRM, il a collaboré avec différents éditeurs de ce domaine et a fini par rejoindre Microsoft en tant que Global Black Belt Dynamics au niveau EMEA.

Spécialiste des services client et des services terrain, il participe à la digitalisation de nombreux acteurs majeurs et clients de Microsoft. Se positionnant toujours du côté de l'expérience du client final, il utilise ses connaissances pour repenser et fluidifier les services des utilisateurs.

# ITFACTO

Né du partenariat avec des consultants IT et professionnels du secteur de l'informatique et des NTIC, ITfacto.com a pour vocation de fédérer l'expertise de l'industrie IT et de la mettre gratuitement à disposition des chefs de projets et responsables informatiques des moyennes et grandes entreprises françaises.



Microsoft Dynamics 365 for Field Service permet aux sociétés d'assurer un service client prédictif et proactif, de meilleurs taux de résolution à la première intervention et une productivité accrue des ressources.

Pour en savoir plus sur Microsoft Dynamics 365 for Field Service, consultez la page <https://dynamics.microsoft.com/fr-fr/field-service/overview/>