

## Appian pour la gestion des services sur le terrain

Optimisez l'efficacité des ressources sur site.

- Augmentez la productivité des employés sur site grâce à des applications utilisables sur mobiles.
- Obtenez une visibilité en temps réel sur les activités sur site, la progression et les performances.
- Améliorez la satisfaction des clients en répondant plus rapidement à leurs demandes.
- Assurez la conformité, la qualité et la cohérence sur le terrain.

Les entreprises opérant particulièrement sur le terrain sont souvent confrontées à des défis lorsqu'il s'agit de planifier les tâches et d'affecter les employés, d'atteindre des objectifs de first-visit resolution goals, de garantir la sécurité des travailleurs et de coordonner les stocks, la facturation et d'autres systèmes de back-office associés.

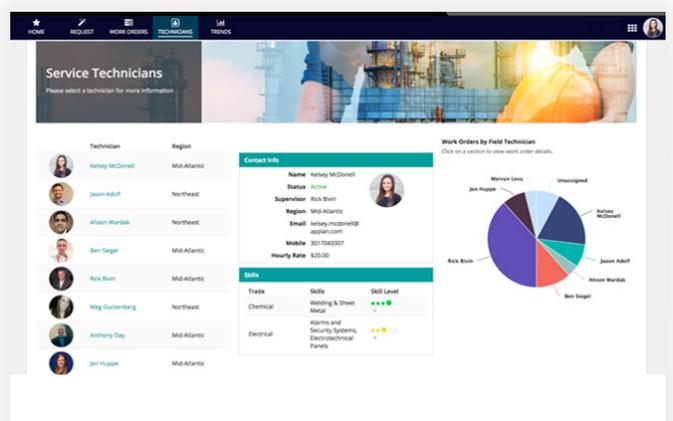
Sans une surveillance, un contrôle et une productivité adéquats, les organisations peuvent être confrontées à des frais généraux élevés, à une qualité de service médiocre, à des clients mécontents et à une perte de parts de marché. Les organisations ont besoin d'un moyen de gérer le processus de déploiement sur le terrain de A à Z, tout en permettant à leur équipe mobile d'être à la fois efficace et performant.

### Optimisez le processus de déploiement sur le terrain.

Un processus de déploiement sur le terrain bien planifié et bien exécuté permet aux organisations de renforcer l'efficacité et la satisfaction des employés, de réduire les coûts et les délais d'exécution et, surtout, d'améliorer la satisfaction des clients.

Grâce à la plateforme Low-Code de développement d'applications d'entreprise Appian, les organisations peuvent automatiser et centraliser les processus afin de gérer efficacement les effectifs sur le terrain et d'avoir un aperçu de l'ensemble du cycle de vie du déploiement.

- Gérez les difficultés d'acheminement et de répartition des tâches pour assurer le respect du protocole et maximiser les marges de travail.
- Assurez des transitions fluides entre le travail sur site et le travail sur le terrain grâce à des applications mobiles intégrées qui permettent la capture de photos, de signatures, d'informations sur le client et d'autres points de données.
- Gagnez en visibilité sur les activités de terrain de A à Z pour fournir aux clients des mises à jour précises, suivre les performances des employés et assurer la transparence et permettre des audits pour la direction.
- Prenez le contrôle de la gestion d'actifs, y compris l'entretien, l'immatriculation, l'assurance, les inspections et les réparations des véhicules et des équipements.
- Renforcez la collaboration entre les équipes de back-office, les équipes sur le terrain et les vendeurs et les prestataires.
- Étendez et connectez des systèmes et des sources de données disparates dans toute l'organisation pour obtenir une vue unique de l'activité sur le terrain, des projets, des employés et des clients.



## Focus.

Grâce à la plateforme puissante, flexible et facile à utiliser Appian, les organisations sont en mesure de :

- Améliorer le temps de résolution en connectant de manière fluide les opérations sur le terrain aux fonctions de back-office.
- Renforcer l'efficacité des équipes sur le terrain tout au long du cycle de vie d'un déploiement.
- Gagner en visibilité, en collaboration et en contrôle sur l'ensemble des opérations de service sur le terrain.
- Mieux gérer les véhicules et les équipements de terrain afin de faciliter le processus au lieu de l'entraver.
- Améliorer la qualité du travail, les délais d'exécution et la satisfaction des clients.

## Prenez le contrôle.

Grâce à Appian, vous pouvez rapidement créer, déployer et mettre à l'échelle de nouvelles applications, notamment :

- On-boarding des employés et des prestataires.
- Planification du marché et exécution.
- Gestion des projets.
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement.
- Approvisionnement et gestion des contrats.
- Relations avec les vendeurs et les fournisseurs.
- Gestion de flotte.

## Préparez-vous à l'avenir.

La planification et l'exécution d'une gestion exceptionnelle sur le terrain permettent d'avoir des employés plus productifs et des clients plus satisfaits, ce qui favorise en retour la croissance de l'entreprise et l'impact positif sur celle-ci.

L'activation du service sur site nécessite puissance et rapidité. La plateforme Low-Code de développement d'applications Appian combine ces deux qualités.

Avec Appian, les organisations peuvent développer des applications Web et mobiles plus rapidement, les exécuter sur le Cloud Appian et gérer des processus complexes de bout en bout, sans restriction.

## Des organisations de premier plan transforment la gestion des services sur le terrain avec Appian :



100 millions de dollars de solutions aux problèmes de turbines récupérés au cours des 9 premiers mois.



Réduction de 50 % de la durée des transactions de location, les transactions étant réduites à 9 - 14 minutes, ce qui entraîne une amélioration de 10 % de la satisfaction des clients.



Résolution 300 % plus rapide des problèmes des clients grâce à une application mobile pour les magasins de retail et les appels de service sur le terrain.

## T Mobile

200 000 sites de tours de téléphonie cellulaire ont été étudiés et inspectés au cours des 3 premiers mois et le délai de mise en service d'une nouvelle tour a été réduit de 30 à 7 jours.